

**TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**  
**HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI BAGIAN UMUM**  
**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD)**  
**KOTA BOGOR**



**TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**  
Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh:

**DEFANKA FARADIBA KUSUMA**

**1408518084**

**PROGRAM STUDI D-III HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**JULI**

**2021**

**Defanka Faradiba Kusuma (1408518084), HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KOTA BOGOR, 83 halaman; 42 lampiran; 18 buku, 1976-2020; 7 jurnal, 2003-2020, Tugas Akhir Karya Ilmiah, Agustus 2021.**

## **ABSTRAK**

Setiap organisasi termasuk Sekretariat DPRD Kota Bogor pasti mengalami hambatan dalam melakukan proses komunikasi. Hambatan Komunikasi adalah gangguan yang terjadi dalam proses komunikasi yang berdampak negatif untuk organisasi apabila tidak segera ditemukan sumber masalahnya. Hambatan komunikasi organisasi yang dialami pada instansi ini meliputi hambatan semantik, teknis dan manusiawi yang membuat kinerja staff menjadi kurang maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan komunikasi internal dengan dimensi vertikal yang dialami oleh Sekretariat DPRD Kota Bogor terutama pada Bagian Umum.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Hambatan Komunikasi oleh Cruden dan Sherman dalam bukunya yang berjudul "Personel Management". Dibahas juga mengenai komunikasi organisasi yang berguna untuk menafsirkan sebuah pesan antara satu bagian unit komunikasi dengan yang lainnya di dalam sebuah organisasi. Komunikasi formal tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, yang merupakan jalur komunikasi dan ditentukan oleh hierarki resmi dengan rantai komando dalam organisasi, di dalamnya terdapat arah komunikasi vertikal dan horizontal.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, pereduksian data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini ialah Bagian Umum mengalami beberapa hambatan pada komunikasi organisasinya dengan arah vertikal, yakni: pemilihan kata yang kurang tepat, kesalahan penafsiran pesan, proses penyampaian pesan yang kurang efisien, pemilihan media yang kurang tepat, rencana kerja yang belum efektif, kurangnya media untuk menyampaikan pendapat dan keluhan anggota serta faktor fisik dan psikis individu.

Kesimpulannya, Bagian Umum DPRD Kota Bogor masih banyak mengalami hambatan-hambatan komunikasi organisasi yang membuat komunikasi tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Hambatan komunikasi yang paling dominan terjadi adalah hambatan teknis pada arah komunikasi vertikalnya yakni antara atasan dan pegawai. Dengan menemukan dan mengatasi sumber masalah dari hambatan tersebut, organisasi dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik sekaligus hubungan internal juga dapat lebih terbina dengan harmonis dan produktif.

*Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Hambatan Komunikasi, Komunikasi Internal*

**Defanka Faradiba Kusuma (1408518084), ORGANIZATIONAL COMMUNICATION BARRIER IN GENERAL SECTION SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) BOGOR, 83 pages; 42 attachments; 18 books, 1976-2020; 7 journals, 2003-2020, Scientific Final Project, August 2021.**

## **ABSTRACT**

Every organization including the Secretariat of DPRD Bogor must experience obstacles in performing out the communication process. Communication barriers are disturbances that occur in the communication process that have a negative impact on the organization if the source of the problem is not immediately found. Organizational communication barriers experienced in this agency include semantic, technical and human barriers that make staff performance less optimal. The purpose of this study was to determine the internal communication barriers with vertical dimensions experienced by the Secretariat of DPRD Bogor, especially in the General Section.

The theory used in this research is the theory of Communication Barriers by Cruden and Sherman in their book entitled "Personnel Management". It also discusses organizational communication which is useful for interpreting a message between one part of the communication unit with another within an organization. Formal communication cannot be separated from an organization, which is a communication line and is determined by an official hierarchy with a chain of command within the organization, in which there are vertical and horizontal communication directions.

This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques used are in-depth interviews and observation. Data analysis techniques used in the form of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. Test the validity of this research data using source triangulation.

The results of this study are that the General Section experienced several obstacles in its organizational communication with vertical directions, specifically: less precise in word selection, message misinterpretation, inefficient message delivery process, less precise media selection, ineffective work plan, lack of media to express members opinions and complaints also an individual physical and psychological factors.

In conclusion, the General Section of the Bogor City DPRD is still experiencing many organizational communication barriers that make communication not run effectively and efficiently. The most dominant communication barriers that occur are technical barriers in the vertical communication direction, namely between superiors and employees. By finding and overcoming the source of the problem from these obstacles, the organization can carry out its duties and responsibilities well as well as internal relations can also be fostered in a harmonious and productive manner.

*Keywords: Organizational Communication, Communication Barriers, Internal Communication*

**LEMBAR ORISINALITAS**



**PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah yang berjudul HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KOTA BOGOR adalah benar – benar hasil karya pribadi dan sudah mengikuti ketentuan penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini, maka penulis sanggup menerima sanksi yang telah ditentukan.

**Bogor, 12 Juli 2021**



**Defanka Faradiba Kusuma**

**1408518084**

**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**

**NAMA** : Defanka Faradiba Kusuma  
**NIM** : 1408518084  
**JUDUL** : Hambatan Komunikasi Organisasi Di Bagian  
Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)  
Kota Bogor

**TIM PENGUJI**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Wasono Adi, MPC</u> Ketua Sidang	 .....	27 Juli 2021 .....
2.	<u>Wina Puspita Sari, M.Si</u> Dosen Pembimbing	 .....	27 Juli 2021 .....
3.	<u>Asep Sugiarto, M.Si</u> Penguji Ahli	 .....	26 Juli 2021 .....
4.	<u>Abdul Kholik, M.IKOM</u> Sekertaris Sidang	 .....	27 Juli 2021 .....

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyusun Tugas Akhir Karya Ilmiah ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi serta syarat kelulusan Pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses pengerjaan Tugas Akhir Karya Ilmiah ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses pengerjaan tugas ini bukan semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan banyak sekali pihak yang mendukung penulis, khususnya kepada kedua Orang tua penulis yaitu Mama Dewi Ningrum dan Papa Faradian Kusuma serta adik penulis yaitu Difano Farrel Kusuma yang telah memberikan dukungan moral dan material kepada penulis.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih dan penghargaan yang setinggi - tingginya kepada berbagai pihak, khususnya:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, sebagai Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Prof. Dr. Sarkadi, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
3. Asep Soegiarto, M.Si, sebagai Koordinator Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta
4. Wina Puspita Sari, M.Si, sebagai Koordinator Tugas Akhir Karya Ilmiah Semester 114 sekaligus dosen pembimbing penulis yang telah membantu dan membimbing penulis
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta
6. Ibu Dita yang telah bersedia menjadi key informan dan tiga informan lainnya dalam memberikan informasi penelitian kepada penulis

7. Sahabat-sahabat penulis yaitu, Annisa Syahria, Dinda Amelia, Tazkia Fadlilah, Aufa Prasya, dan Irene Ramadhani yang selalu memberikan motivasi, dan menemani penulis dalam menyusun Tugas Akhir Karya Ilmiah.
8. Fariz Pratama Bossman dan Bunda Euis yang telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan moral dan materi.
9. Teman-teman seperjuangan yaitu, Cristine Endarsonia, Cornelia Vanesya, Hana Nabilah, Michelle Zefanya, Stevanny Filadelfia dan Raihan Bagas serta Humas Angkatan 2018 yang telah sama sama berjuang menempuh Pendidikan selama kurang lebih 3 tahun di Universitas Negeri Jakarta
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis berterima kasih atas segala bantuan dan masukan yang telah diberikan kepada penulis dalam Menyusun Tugas Akhir Karya Ilmiah ini. Dimana dalam penelitiannya masih dapat banyak ditemukan kelemahan dan kekurangannya.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah dibutuhkan oleh penulis supaya penelitian Tugas Akhir Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna dalam menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang Hambatan Komunikasi Organisasi di Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor.

**Jakarta, 12 Juli 2021**

**Penulis**

**Defanka Faradiba Kusuma**

---

**NIM.14085180884.**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	11
2.1.1 Penelitian “Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut” Oleh Neli Anzani, Purwanti Hadisiwi dan Ditha Prasanti .....	11
2.1.2 Penelitian “Komunikasi Organisasi Internal Pada Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara” Oleh Yunisa Mutiara, Muhammad Zein Abdullah dan Saidin .....	13
2.1.3 Penelitian “Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi .....	14
Pemerintahan” Oleh Dwi Harivarman .....	14
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Kajian Teori .....	23
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	23
2.2.2 Hambatan Komunikasi .....	30
2.3 Keterkaitan Konsep .....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian .....	38

3.3	Subjek Penelitian .....	40
3.3.1	Key Informan .....	40
3.3.2	Informan .....	41
3.3.3	Lokasi Penelitian .....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4.1	Data Primer .....	43
3.4.2	Data Sekunder .....	45
3.5	Teknik Analisis Data .....	46
3.6	Validitas Data.....	48
3.7	Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian.....	51
3.7.1	Keterbatasan Penelitian .....	51
3.7.2	Kelemahan Penelitian.....	52
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1	Objek Penelitian.....	54
4.2	Hasil Penelitian .....	57
4.2.1	Komunikasi Internal Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4.2.2	Hambatan Semantik Dimensi Vertikal Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor. ....	58
4.2.3	Hambatan Teknis Dimensi Vertikal di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor. ....	60
4.2.4	Hambatan Manusiawi Dimensi Vertikal di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor. ....	66
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
BAB 5	PENUTUP.....	81
5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Saran .....	82
DAFTAR	PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	.....	xv
RIWAYAT	HIDUP .....	xliii

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Data Key Informan.....	42
Tabel 3.2 Data Informan.....	43
Tabel 4.4 Tabulasi Perbandingan Hasil Wawancara Pada Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Observasi.....	xiii
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	xiv
Lampiran 3 Draf Pertanyaan Wawancara <i>Key Informan</i> .....	xv
Lampiran 4 Draf Pertanyaan Wawancara Informan.....	xvii
Lampiran 5 Transkrip Wawancara <i>Key Informan</i> .....	xx
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan 1.....	xxiii
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan 2.....	xxviii
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan 3.....	xxxii
Lampiran 9 Profil Sekretariat DPRD Kota Bogor.....	xxxvi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada masa sekarang ini, organisasi merupakan suatu hal yang sama sekali tidak bisa dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat. Setiap organisasi memiliki bentuk manajemen dan komunikasi yang berbeda. Dalam berorganisasi, dibutuhkan komunikasi yang berjalan lancar dan efektif agar cita-cita organisasi dapat tercapai sesuai target. Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan antar pegawai dan antar atasan (horizontal), maupun bawahan kepada atasan dan sebaliknya (vertikal) (Irene Silviani, 2020).

Liliweri (dalam Silviani, 2020:107) menyatakan komunikasi organisasi bertujuan untuk menyatakan pikiran dan pendapat anggota organisasi; membagi informasi organisasi; menyatakan perasaan dan emosi; mengkoordinasi tindakan yang berhubungan dengan tugas. Komunikasi organisasi dapat dilakukan dari empat arah, yakni: komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Dalam penelitian Rahmi yang dikutip oleh Furqon (2003) menyatakan bahwa di dalam kelompok organisasi dibutuhkan komunikasi

formal dalam pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi. Komunikasi formal adalah jalur komunikasi resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi dengan rantai komando dalam organisasi. Komunikasi formal berfungsi sebagai fasilitas untuk mengkoordinir kegiatan, membagi pekerjaan dalam organisasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu bekerja anggota organisasi serta menekankan dukungan penuh dari kekuasaan melalui struktur dan hierarkis (Furqon, 2003).

Birokrasi dan komunikasi tidak bisa terpisah masing masing. Keduanya menjadi satu bagian dalam alur sebuah kegiatan organisasi, baik secara administratif maupun non administratif. Myint (2015) menyatakan, birokrasi dapat didefinisikan sebagai sebuah bagian dari organisasi formal, tersusun berdasarkan sebuah administrasi kompleks, hirarki, membutuhkan sebuah kemampuan dan kapasitas pengelolaan yang baik, menentukan batasan kerahasiaan administratif dan transparan yang seterusnya menjadi aturan utamanya (Ulfah, 2018).

Sebuah organisasi khususnya pada sektor pemerintahan, organisasi atau lembaga pemerintahan selalu memerlukan interaksi dan informasi dalam menerima maupun menyampaikan informasi tersebut, begitupun dengan organisasi pemerintahan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor merupakan lembaga legislatif unikameral di kota Bogor, Indonesia, yang

berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah di Kota Bogor. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dipimpin oleh seorang Sekretaris yang bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif dibina oleh Sekretaris Daerah.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disebut Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan dan fasilitator terhadap DPRD serta secara administratif memiliki tanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sekretariat Dewan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor.

Fungsi dari DPRD Bogor di antaranya adalah untuk melaksanakan penyelenggaraan administrasi kesekretariatan; menyelenggarakan administrasi keuangan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; menyelenggarakan rapat-rapat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor; menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor. DPRD Bogor memiliki tiga bagian utama yakni Bagian Perundang-undangan; Bagian Keuangan; dan Bagian Umum.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya serta melaksanakan program kepada masyarakat, organisasi pemerintahan seperti Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor perlu manajemen dalam menjalin komunikasi. Manajemen komunikasi menjadi hal yang sangat

perlu diperhatikan agar segala bentuk program dan tugas dalam organisasi dapat dikoordinasikan dan dilaksanakan dengan baik dan tepat sasaran.

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran atau penyampaian informasi dari komunikator terhadap komunikan baik lisan, tulisan, maupun menggunakan media komunikasi lainnya di dalam lingkungan organisasi. (Ardana, 2004). Dalam mengukur komunikasi internal Ardana dan Handoko (2003), menyatakan bahwa di dalam komunikasi internal ada tiga dimensi yaitu (1) komunikasi verikal, (2) komunikasi diagonal dan (3) komunikasi horizontal (Udayanto, Bagia & Yulianthini, 2015).

Menurut ahli Katz an Robert Kahn yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu *system social* atau organisasi. Sedangkan, dalam organisasi pemerintah tujuan komunikasi bukanlah sekedar menyampaikan informasi (tugas). Tetapi, pihak pertama atau administrator pemerintah juga berkeinginan agar tugas tersebut dikerjakan sesuai dengan norma dan standar yang berlaku sampai selesai (Ulber, 2004).

Cutlip, Center dan Broom (2006) menyatakan dalam konteks upaya komunikasi di organisasi pemerintahan, komunikasi internal seringkali menjadi hal yang disepelekan. Padahal, perubahan organisasional dan ketidakpastian yang terjadi juga membutuhkan rencana komunikasi yang lebih sensitif dan efektif terhadap pegawai.

Komunikasi internal di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor yang dilaksanakan oleh pimpinan dan setiap pegawai bertujuan agar setiap tugas maupun program organisasi dapat dijalankan tepat sasaran dan capaian sesuai target. Selain itu, hal ini juga berkaitan dengan manfaat kehumasan yakni menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya baik internal maupun eksternal. Komunikasi yang terjalin pada instansi ini juga bisa menjadi salah satu faktor terciptanya kepercayaan publik dan hubungan yang baik juga harmonis antara pimpinan dan para pegawai dalam lingkungan internal instansi pemerintahan.

Dalam mengkoordinasikan pekerjaan yang ada Sekretariat DPRD Bogor khususnya pada Bagian Umum, kepala bagian akan menyampaikan pesan secara instruktif sebagai bentuk birokrasi yang memiliki stukturasi hierarki. Dalam melakukan komunikasi ke atas, staff pada Bagian Umum juga dapat menyampaikan ide, aspirasi dan gagasannya kepada atasan ketika diadakan forum untuk menyampaikan hal tersebut.

Secara umum, komunikasi internal di Sekretariat DPRD Bogor berfungsi untuk mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan operasional dan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Pada Bagian Umum komunikasi internal dilaksanakan untuk mengkoordinasikan kegiatan kesekretariatan, administrasi, dan kepegawaian seperti menyelenggarakan rapat-rapat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor, menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan

oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor, memberikan fasilitas yang dibutuhkan para anggota dewan sesuai dengan peraturan dan kebijakan organisasi, dan lain sebagainya.

Jika dilihat sebagai sebuah sistem, dalam prosesnya komunikasi pasti akan mengalami gangguan atau hambatan dan tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Hambatan komunikasi adalah suatu keadaan dimana jalannya suatu komunikasi menjadi terganggu atau adanya faktor yang membuat komunikasi tidak berjalan efektif sehingga harus diatasi (Anzani, Neli , Hadiwisi, Puwanti , Prasanti, 2020).

Komunikasi dapat dikatakan tidak berhasil apabila informasi yang dikomunikasikan oleh pihak pertama tidak dapat ditangkap dan dipahami oleh pihak kedua atau paham yang diperoleh pihak kedua tidak sesuai dengan paham yang disampaikan kepadanya (Ulber, 2004). Menurut Muhammad (2011) kurang berhasilnya komunikasi dalam organisasi disebabkan oleh karakteristik sifat dinamis organisasi tersebut, dalam perjalanannya organisasi akan mengalami perubahan secara berkala yang dimana organisasi harus memiliki sistem terbuka agar dapat menyesuaikan diri dan dapat menghadapi tantangan baru dari keadaan lingkungan sekitar yang selalu berubah.

Hambatan komunikasi yang dialami Bagian Umum memiliki kaitan dengan tugas kehumasan dimana seorang humas perlu berperan menjadi *good communicator* dan dapat menangani masalah manajemen dalam

organisasi terutama manajemen komunikasinya. Baik atasan maupun staff perlu menjadi komunikator yang baik agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif sekaligus menciptakan hubungan yang harmonis antar atasan dan pegawai. Sebelum menjadi komunikator yang baik, diperlukan juga untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi sehingga hambatan tersebut dapat diatasi atau diminimalisir saat melakukan komunikasi dengan individu maupun kelompok lain.

Menurut hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan staff Bagian Umum ditemukan hambatan komunikasi internal dari pegawai kepada atasan, narasumber menyatakan:

“Iya, di semua pekerjaan pasti pernah ngalamin hambatan komunikasi. Kalau dengan atasan, apapun yang beliau inginkan harus sesuai, kita staffnya nurut aja gak protes dan kita mengcover supaya pekerjaan lancar. Terus kita di Bagian Umum itu harus memfasilitasi kebutuhan anggota dewan sesuai ketentuan kantor, cuma kadang ada aja anggota yang kebablasan dalam meminta fasilitas dan kita staffnya juga jadi agak kesulitan untuk mengurus fasilitas itu, walaupun ga semua begitu ya.” (ES, 19 Juni 2021).

Dari pernyataan narasumber, peneliti dapat memahami bahwa staff memiliki perasaan segan dan sungkan dalam menyampaikan pendapat karena pegawai merasa bahwa hal tersebut akan salah di mata atasan, merasa keberatan dengan gaya memimpin atasan yang otoriter, atasan sulit diajak berdiskusi mengenai suatu permasalahan, dan lain sebagainya.

Selain itu, hal ini berimbas terhadap kinerja staff. Menurut pimpinan, tak jarang staff melakukan kesalahan atau lamban dalam melakukan

pekerjaan, hal ini dibuktikan dengan pernyataan narasumber saat wawancara sebagai berikut:

“Seperti yang sudah saya bilang tadi, contohnya kalau memberikan intruksi lewat socmed. Mereka pasti kan ga tau intonasi bicara saya, ekspresi saya, terus juga biasanya kan kalau di socmed itu kita ngetik singkat-singkat. Nah, itu bisa berujung miskom kalau staff ga mengerti maksud saya dan terdapat kendala dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, tidak jarang, tetap terjadi mis komunikasi walaupun komunikasi tatap muka atau menggunakan surat tugas, karena hal ini terbukti dari kesalahan yang dilakukan staff dalam pekerjaan yang sudah saya sampaikan namun kurang dimengerti, begitu lah kira-kira.” (Dita, 3 Juli 2021)

Komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam proses komunikasi organisasi guna meminimalisir permasalahan dan hambatan serta mengelola penyebab hambatan yang disebabkan oleh keadaan lingkungan internal organisasi (Harivarman, 2017). Dalam melakukan komunikasi internal, DPRD Kota Bogor sendiri telah melakukan beberapa bentuk komunikasi seperti sosialisasi program, rapat koordinasi, rapat dan sidang paripurna internal, surat tugas, forum terbuka dan lain sebagainya yang belum dikoordinasikan dengan baik dan hasil belum optimal.

Oleh karena itu, seperti yang sudah penulis jabarkan diatas, penulis tertarik meneliti hambatan komunikasi internal yang terjadi di organisasi pemerintahan khususnya Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kota Bogor karena ketika komunikasi internal tidak terjalin dengan baik maka fungsi organisasi tersebut dapat melemah, tentunya hal tersebut sangat tidak diinginkan karena DPRD merupakan lembaga birokrasi yang penting dalam bidang pemerintahan.

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan pertimbangan pihak Sekretariat DPRD Kota Bogor untuk mengevaluasi lebih dalam hambatan yang terjadi di dalam organisasi dan menemukan solusi agar komunikasi berjalan efektif dan berjalan sesuai dengan fungsinya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi literatur mengenai komunikasi organisasi khususnya di bidang pemerintahan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas maka penulis merumuskan masalah menjadi “Bagaimana hambatan komunikasi organisasi yang terjadi pada Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan komunikasi organisasi yang terjadi pada Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor, dengan arah vertikal baik ke atas (staff kepada atasan) maupun ke bawah (atasan kepada staff) dalam pelaksanaan fungsi organisasi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Penelitian Akademis**

Hasil Penelitian ini digunakan untuk melengkapi penelitian terdahulu dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi organisasi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis**

Hasil Penelitian ini dapat digunakan oleh praktisi PR khususnya di sektor pemerintahan agar lebih peka terhadap hambatan komunikasi organisasi yang terjadi pada organisasinya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis membuat penelitian ini sehingga penulis dapat memperkaya teori-teori yang digunakan untuk melakukan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

##### **2.1.1 Penelitian “Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut” Oleh Neli Anzani, Purwanti Hadisiwi dan Ditha Prasanti**

Penelitian yang berjudul “Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut” yang disusun oleh Neli Anzani, Purwanti Hadisiwi dan Ditha Prasanti Universitas Padjajaran diakses dari jurnal online *Communicology* Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur, wawancara, dan observasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal oleh Suranto. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan pada proses komunikasi terapeutik perawat dengan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa hambatan komunikasi yang dialami perawat dengan keluarga pasien lebih sering terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. Hambatan komunikasi ini menyebabkan perawat harus membujuk keluarga pasien agar keluarga menyetujui tindakan tenaga kesehatan kepada pasien demi kesembuhan pasien.

Perbedaan pendapat yang terjadi antara perawat dan keluarga pasien terjadi karena beberapa hal, yakni: Keluarga mengalami kesulitan dalam memahami prosedur suatu tindakan yang telah dijelaskan perawat; Faktor tingkat pendidikan, sosial budaya, ekonomi, biologis, daya tangkap dan ketidaktahuan keluarga pasien; Menghadapi pertanyaan keluarga yang kritis atas kondisi pasien di ruang ICU yang belum didiagnosa oleh tenaga kesehatan padahal hal tersebut membutuhkan observasi terlebih dahulu selama kurang lebih enam jam; Menghadapi keluarga yang tidak kooperatif dan bukan keluarga inti dari pasien sehingga persetujuan tindakan tenaga kesehatan terhadap pasien menjadi ikut terhambat.

Informan dari penelitian ini adalah beberapa perawat RSUD Dr. Slamet Garut dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam dengan informan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam proses komunikasi antara perawat dengan keluarga pasien tidak luput dari hambatan yang telah disebutkan, maka dari itu perawat melakukan beberapa upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi dengan cara

menggunakan bahasa yang dimengerti oleh keluarga pasien, melakukan pendekatan secara personal, menghubungi anggota keluarga yang lain, menjelaskan prosedur dengan menggunakan media (alat) dan melihat hasil observasi (Anzani, Purwanti & Prasanti, 2020).

### **2.1.2 Penelitian “Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT Pos Indonesia (PERSERO) (Kasus Pada Kantor Pos Medan)” Oleh Paraden Lucas Sidauruk**

Penelitian yang berjudul “Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT Pos Indonesia (PERSERO) (Kasus Pada Kantor Pos Medan)” yang ditulis oleh Paraden Lucas Sidauruk diakses dari portal jurnal online Penelitian Pos dan Informatika milik Kominfo. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi oleh DeVito. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara.

Hasil penelitian ini adalah pimpinan menyampaikan jenis informasi yang kurang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Pimpinan lebih banyak menginformasikan hal umum perihal pekerjaan dan kebijakan, sedangkan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, dibutuhkan informasi yang bersifat solutif. Hal ini juga mengakibatkan, adanya ketimpangan informasi antara atasan dan karyawannya (Sidauruk, 2013).

Dalam proses pelaksanaan komunikasi organisasi vertikal ke atas organisasi mengalami hambatan yang cukup beragam, yaitu hambatan pribadi, hambatan emosional, hambatan budaya, dan hambatan organisasi. Keempat hambatan tersebut secara bersamaan menghalangi pelaksanaan komunikasi organisasi ke atas (karyawan kepada atasan) pada Kantor Pos Medan (Sidauruk, 2013).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah hambatan utama komunikasi organisasi vertikal ke atas adalah terdapat hambatan dari individu karyawan, baik yang bersifat emosional maupun yang berasal dari budaya. Adapun, hambatan organisasional yang tidak sehat pada pelaksanaan proses komunikasi organisasi vertikal ke atas karena digunakannya sistem jam kerja yang ketat, dan kebijakan organisasi tidak menyediakan pertemuan secara teratur, dan sarana komunikasi masih kurang lengkap (Sidauruk, 2013).

### **2.1.3 Penelitian “Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi**

#### **Pemerintahan” Oleh Dwi Harivarman**

Penelitian yang berjudul “Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan” yang disusun Oleh Dwi Harivarman Universitas Airlangga diakses dari jurnal online Aspikom. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan observasi. Penelitian ini juga menggunakan teori hambatan komunikasi Oleh Ron Ludlow dan Fergus Panton. Penelitian

ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hambatan komunikasi internal yang harus dihilangkan pada program Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran agar komunikasi berjalan efektif di organisasi pemerintahan Direktorat Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan.

Dalam proses komunikasi yang terjadi selama pelaksanaan Program Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran, ditemukan adanya perbedaan persepsi antara pimpinan dan bawahan terhadap pelaksanaan kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pimpinan organisasi menganggap Program Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran dengan wujud kegiatan SR dan EPA K atau L (Spending Review dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran Kementerian atau Lembaga) merupakan kegiatan yang tidak memiliki perbedaan dari kegiatan lain yang ada di Direktorat PA.

Terbatasnya praktik sharing informasi dari pihak manajerial kepada pelaksana juga menjadi hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi di organisasi ini. Karena pimpinan akan memberikan informasi melalui pihak manajerial lalu disampaikan kepada pelaksana. Disini terjadi dua kali penyaringan informasi yang menyebabkan informasi akan mengalami perubahan makna, baik itu disebabkan oleh penambahan ataupun pengurangan informasi.

Menurut informan gaya kepemimpinan direktur juga terkesan otoriter, hal ini menyebabkan pegawai merasa kurang nyaman dalam

menyelesaikan pekerjaannya. Gaya kepemimpinan tersebut merupakan pengaruh dari adanya status effect dan cultural differences yang terjadi antara pihak pimpinan, manjerial dan pegawai.

Dalam rangka meminimalisir hambatan komunikasi yang terjadi maka kesimpulan dari penelitian ini adalah teknik berbagi informasi perlu diperbaiki agar informasi dapat sampai ke level staf atau pelaksana tanpa perubahan makna. Pimpinan dan pihak manajerial juga perlu lebih aktif dalam menanamkan gagasan visi dan misi organisasi kepada para pegawai khususnya di level staf atau pelaksana (Havivarman, 2017).

**Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama &amp; Judul Penelitian (tahun / lembaga)</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Teori Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Neli Anzani, Purwanti Hadisiwi dan Ditha Prasanti "Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut" Universitas Padjajaran.	Kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur, wawancara, dan observasi.	Hambatan Komunikasi Interpersonal Oleh Suranto	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi antara perawat dengan keluarga pasien tidak luput dari hambatan komunikasi, maka dari itu perawat melakukan beberapa upaya

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
				dalam mengatasi hambatan komunikasi dengan cara menggunakan bahasa yang dimengerti oleh keluarga pasien, melakukan pendekatan secara personal, menghubungi anggota keluarga yang lain, menjelaskan prosedur dengan menggunakan media (alat) dan melihat hasil observasi.
2	Paraden Lucas Sidauruk "Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT Pos Indonesia (PERSERO) (Kasus Pada	Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data Wawancara, observasi nonpartisipan , studi	Komunikasi Organisasi oleh DeVito	Hasil penelitian ini adalah pimpinan menyampaikan jenis informasi yang kurang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan.

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
	Kantor Pos Medan) Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika – Kementerian Koinfo	dokumen dan pengisian Daftar Isian Pos		Pimpinan lebih banyak menginformasikan hal umum perihal pekerjaan dan kebijakan, sedangkan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan, dibutuhkan informasi yang bersifat solutif. Hal ini juga mengakibatkan, adanya ketimpangan informasi antara atasan dan karyawannya. Dalam proses pelaksanaan komunikasi organisasi vertikal ke atas organisasi mengalami hambatan yang cukup beragam, yaitu hambatan pribadi,

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
				hambatan emosional, hambatan budaya, dan hambatan organisasi. Keempat hambatan tersebut secara bersamaan menghalangi pelaksanaan komunikasi organisasi ke atas (karyawan kepada atasan) pada Kantor Pos Medan.
3	Dwi Harivarman "Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan" Universitas Airlangga	Kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan observasi	Hambatan Komunikasi Oleh Ron Ludlow dan Fergus Panton	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi internal yang dihadapi oleh Direktorat Pelaksanaan Anggaran disebabkan oleh perbedaan

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
				pendapat dan pandangan antara pimpinan dan pegawai terhadap pelaksanaan sebuah kegiatan, praktik sharing informasi dari pihak manajerial kepada pelaksana masih terbatas, dan gaya kepemimpinan atasan yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan.
4	Defanka Faradiba Kusuma "Hambatan Komunikasi Organisasi di Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kota Bogor"	Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan observasi	Hambatan Komunikasi Oleh Cruden dan Sherman	Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor mengalami ketiga hambatan yang berkaitan dengan teori "Hambatan Komunikasi" Oleh Cruden dan Sherman, yakni: Hambatan

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
	Universitas Negeri Jakarta			Semantik; Hambatan Teknis; dan Hambatan Manusiawi. Hambatan Semantik yang dialami Bagian Umum pada arah vertikal ke bawah (dari atasan kepada pegawai) disebabkan oleh pemilihan kata yang kurang tepat dan kurang detailnya intruksi atasan yang menyebabkan staff salah menafsirkan pesan yang telah disampaikan. Sedangkan, pada arah vertikal ke atas (pegawai kepada atasan) tidak ditemukan adanya

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>hambatan semantik yang disebabkan staff.</p> <p>Selanjutnya, Hambatan Teknis yang dialami Bagian Umum meliputi proses penyampaian pesan bertingkat, pemilihan media yang kurang tepat, rencana kerja yang belum efektif; dan kurangnya media untuk menyampaikan pendapat dan keluhan anggota. Hal ini terjadi pada arah vertikal baik ke atas (atasan kepada pegawai) maupun sebaliknya. Sedangkan, Hambatan</p>

No	Nama & Judul Penelitian (tahun / lembaga)	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
				Manusiawi yang di alami Bagian Umum dengan arah vertikal ke atas dan ke bawah meliputi perasaan segan, atasan yang tidak tanggap atas pendapat staff, dan perubahan suasana hati atasan.

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat esensial di dalam aktivitas manusia. Tidak hanya dalam ruang lingkup organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Komunikasi adalah cara manusia untuk saling berinteraksi dengan sesama. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks, dan teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis (Rismayanti, 2018).

Menurut Goldhaber (1993) komunikasi organisasi didefinisikan dari berbagai sudut pandang, sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi dipengaruhi oleh lingkungannya baik internal maupun eksternal dan terjadi dalam sistem terbuka yang kompleks.
2. Komunikasi organisasi memiliki arah komunikasi, tujuan, pesan, saluran, arah dan media.
3. Komunikasi organisasi melibatkan sikap, perasaan, hubungan dan keterampilan para anggotanya di dalam organisasi itu sendiri.

Dalam organisasi sendiri, komunikasi yang berjalan lancar akan mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules definisi fungsional dari komunikasi organisasi berguna untuk menafsirkan sebuah pesan antara satu bagian unit komunikasi dengan yang lainnya di dalam sebuah organisasi. Organisasi memiliki hubungan hierarkis dengan unit-unit komunikasinya dan memiliki fungsi dalam suatu lingkungan (Rismayanti, 2018).

Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses pembuatan pesan dan proses tukar-menukar pesan di dalam satu jaringan hubungan dalam sebuah organisasi, yang dimana jaringan tersebut akan saling bergantung satu sama lain agar dapat mengatasi lingkungan organisasi yang tidak pasti dan dinamis (Silviani,

2020). Liliweri (2013) menyatakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi di antaranya adalah: menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat; membagi informasi (*Information sharing*); menyatakan perasaan dan emosi; dan tindakan koordinasi.

Komunikasi organisasi memiliki beberapa fungsi umum diantaranya adalah: untuk berbagi informasi terkini yang berkaitan dengan pekerjaan; untuk menyatakan pendapat sikap dan pandangan; untuk meningkatkan kemampuan anggota organisasi; untuk mengkoordinasikan pekerjaan. Selain itu, komunikasi organisasi juga memiliki fungsi khusus, yakni: meningkatkan keterlibatan anggota dalam kegiatan organisasi; menciptakan hubungan yang harmonis antar sesama anggota; dan membuat para karyawan memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan (Silviani, 2020).

### **Komunikasi Formal**

Komunikasi formal merupakan pengolahan pesan sesuai dengan kewenangan yang digariskan dalam rencana organisasi untuk pencapaian tujuan dan hal semacam ini perlu keterbukaan (Maria Assumpta Rumanti, 2002). Komunikasi formal adalah jalur komunikasi resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi dengan rantai komando dalam organisasi. Komunikasi formal memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai fasilitas untuk mengkoordinir dan membagi pekerjaan di dalam organisasi

2. Komunikasi dan hubungan formal hanya melibatkan atasan dan bawahan yang memungkinkan umpan balik komunikasi antara dua pihak menjadi lebih cepat.
3. Komunikasi formal dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu bekerja anggota organisasi mengurangi kejenuhan produksi, meminimalisir kerancuan operasi pekerjaan, menghindari tumpang tindih tugas satu dengan yang lainnya.
4. Komunikasi formal mendukung penuh kekuasaan melalui struktur hierarkis.

Menurut Bertinghaus (1968) komunikasi formal memiliki tiga bentuk di antaranya adalah:

1. Arah komunikasi: vertikal, horizontal atau lateral.
2. Sifat: tipe jaringan komunikasi yang sebelumnya sudah direncanakan dan ditentukan seperti pelaporan, perintah, pengarahan dan perlindungan.
3. Keformalan: bagaimana dan sejauh mana komunikasi dibatasi oleh kewenangan.

Berdasarkan arahnya, komunikasi formal memiliki arah vertikal dan horizontal. Bentuk jaringan komunikasi vertikal terdiri atas vertikal dari atas dan dari bawah. Sedangkan, komunikasi horizontal terdiri atas komunikasi yang dilakukan antar anggota dengan kedudukan otoritas yang sama.

Komunikasi vertikal bergerak melalui dua arah, dari atas dan dari bawah. Komunikasi ke atas dapat diartikan bahwa pesan mengalir dari tingkat otoritas yang lebih rendah ke tingkat otoritas yang lebih tinggi. Komunikasi ke bawah diartikan pesan akan melalui saluran vertikal ke bawah dari tingkat otoritas yang lebih tinggi kepada tingkat otoritas yang lebih rendah (Davis dalam Pace, 1988:184).

Bentuk yang paling umum dari komunikasi horizontal adalah cakupan segala jenis kontak antar persona. Komunikasi yang dilakukan biasanya dilakukan karena hal tersebut berhubungan dengan pekerjaan atau tujuan kemanusiaan, seperti sharing informasi, koordinasi, pengambilan keputusan, problem solving, sampai penyelesaian konflik.

Komunikasi lintas saluran adalah kondisi dimana informasi yang diberikan melewati batas fungsional, baik komunikator maupun komunikan pada komunikasi lintas saluran ini tidak saling menjadi bawahan maupun atasan. Biasanya komunikasi lintas saluran ini dilakukan agar komunikasi organisasi berjalan efektif dengan cakupan hubungan lateral (Furqon, 2003).

### **Komunikasi Internal**

Sebelum memasuki komunikasi internal, perlu diketahui bahwa hubungan terpenting dalam sebuah organisasi adalah hubungan karyawan dengan pihak di segala level baik level manajerial maupun pimpinan. Publik internal merupakan sumber daya terbesar dari sebuah organisasi. Sebuah

organisasi akan kehilangan potensi besar yaitu sumber daya manusia yang mereka miliki apabila tidak memperhatikan komunikasi dua arah yang efektif. (Scott M. Cutlip, Allen H. Center, 2006)

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran atau penyampaian informasi dari komunikator terhadap komunikan baik lisan, tulisan, maupun menggunakan media komunikasi lainnya di dalam lingkungan organisasi (Ardana, 2004). Hubungan kemanusiaan merupakan pangkal dari struktur komunikasi internal yang dapat menjadi kultur dari organisasi tersebut.

Komunikasi internal memiliki fungsi informasi, persuasi, dan kontrol. Fungsi informasi berperan dalam memberi dan mencari informasi terkait kepentingan organisasi maupun pribadi berupa informasi kebijakan, visi dan misi, isu, pekerjaan, data dan lain sebagainya. Fungsi persuasi diperlukan untuk menarik minat dan simpati anggota sekaligus dapat memberikan motivasi kepada mereka dalam melaksanakan sebuah kegiatan maupun menyelesaikan pekerjaan dengan teknik pendekatan. Sedangkan, fungsi kontrol digunakan untuk menentukan pekerjaan apa yang harus dikerjakan dan tidak dikerjakan sesuai dengan standard operasional organisasi.

Khalayak dalam komunikasi internal adalah seluruh anggota organisasi baik individu maupun kelompok yang terlibat dalam proses

komunikasi di suatu organisasi. Mereka akan menginterpretasikan pesan menjadi sebuah makna yang berpengaruh terhadap anggota lainnya.

Tujuan dari komunikasi internal adalah untuk meningkatkan citra positif organisasi, menanamkan nilai dan moral kepada anggota organisasi, merangsang motivasi dan kreativitas anggota, menciptakan keakraban dan kerjasama tim antar anggota, serta meningkatkan produktivitas organisasi yang berdampak pada kesejahteraan organisasi (Aselina Endang Trihastuti, 2019).

### **Birokrasi**

Birokrasi dan komunikasi tidak bisa terpisah masing masing. Keduanya menjadi satu bagian dalam alur sebuah kegiatan organisasi, baik secara administratif maupun non administratif. Myint (2015) menyatakan, birokrasi dapat didefinisikan sebagai sebuah bagian dari organisasi formal, tersusun berdasarkan sebuah administrasi kompleks, hirarki, membutuhkan sebuah kemampuan dan kapasitas pengelolaan yang baik, menentukan batasan kerahasiaan administratif dan transparan yang seterusnya menjadi aturan utamanya. Melihat sebuah organisasi khususnya pemerintahan, interaksi dan komunikasi selalu diperlukan baik menerima maupun menyampaikan informasi tersebut.

Birokrasi selalu menjadi sebuah pembahasan yang menarik dan mengundang para ahli untuk terus mengembangkan praktik teori dari birokrasi. Salah satunya adalah bagaimana Weber mengasumsikan bahwa

birokrasi terbentuk dari sebuah susunan definitif, terdiri dari bagian bagian ahli yang teratur dalam administratif yang kompleks serta hirarki. Samin (2012) menjelaskan, dari asumsi inilah Weber juga menggolongkan beberapa karakteristik birokrasi organisasi yang baik, seperti birokrasi dalam organisasi memiliki struktur organisasi, tugas serta tujuan organisasi terbagi dalam jabatan jabatan, dan beberapa karakteristik lainnya. Birokrasi dalam pemerintahan juga memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap segala suatu kebijakan publik sekaligus evaluasi kinerjanya (Ulfah, 2018).

### **2.2.2 Hambatan Komunikasi**

Setiap organisasi pasti mengalami hambatan dalam menjalankan kegiatannya, seringkali hambatan yang dialami oleh organisasi ada pada aspek proses komunikasinya. Hambatan dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami. Dalam konteks komunikasi dikenal pula gangguan (mekanik maupun semantik), gangguan ini masih termasuk ke dalam hambatan komunikasi. Efektivitas komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi.(Furqon, 2003)

Furqon (2003) menyebutkan hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi antara lain :

1. Hambatan Semantik

Gangguan semantik menghambat proses penyampaian pengertian atau makna secara efektif. Bahasa dan kata-kata yang digunakan komunikator membantu dalam proses penyampaian pesan, namun seringkali proses penafsiran oleh komunikan menjadi keliru. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya hubungan antara simbol (kata) yang disampaikan dan apa yang disimbolkan (arti). Dalam hal ini, seorang komunikator harus memilih penggunaan bahasa dan kata-kata yang sama-sama dimengerti dalam menyampaikan pesan kepada komunikan agar tidak terjadi mis-komunikasi (Cruden dan Sherman, 1976).

## 2. Hambatan Teknis

Hambatan ini disebabkan fasilitas dan peralatan komunikasi yang terbatas. Menurut dalam bukunya, 1976, Cruden dan Sherman Personel management menjabarkan jenis hambatan teknis dari komunikasi, yakni:

- Rencana atau prosedur kerja kurang bahkan tidak jelas.
- Praktik sharing informasi belum dilakukan secara maksimal.
- Kurangnya keterampilan dalam membaca.
- Pemilihan media [saluran] belum tepat.

## 3. Hambatan Manusiawi

Hambatan ini disebabkan oleh faktor emosi dan prasangka pribadi, perasaan, persepsi, kecakapan, kemampuan alat-alat pancaindera seseorang dan lain sebagainya. Menurut Cruden dan

Sherman, hambatan ini bisa terjadi karena perbedaan individual manusia dan iklim psikologis dalam organisasi.

Pujari menyatakan bahwa hambatan komunikasi dibagi menjadi tiga, yakni: hambatan semantik; hambatan psikologis atau emosional; dan hambatan organisasional. Kebijakan organisasional, kompleksitas struktur organisasi, regulasi, status, dan fasilitas organisasional merupakan ruang lingkup dari hambatan organisasional. Selain itu, masalah hubungan antarpribadi juga dapat menimbulkan hambatan atau rintangan komunikasi dalam sebuah organisasi.

Sehubungan dengan pernyataan diatas, Fielding (2006) menyebutkan lima faktor hambatan dalam proses komunikasi vertikal ke bawah, yakni:

1. Pimpinan sulit mengidentifikasi dan mengaplikasikan tipe pesan apa yang cocok untuk pegawai.
2. Pimpinan tidak mengetahui dengan pasti seberapa banyak informasi yang sampai kepada pegawai.
3. Pegawai yang masih tidak memiliki inisiatif untuk mengakses informasi lebih lanjut.
4. Informasi yang disampaikan pimpinan atau pihak manajerial kepada pegawai tidak selalu relevan.
5. Informasi yang disampaikan kepada pegawai terlalu banyak, terlalu sedikit, pesan memiliki makna yang ambigu.

Stevens and Hisle (1996) menyatakan bahwa kurangnya feedback dan hambatan lintas budaya juga menjadi penyebab masalah komunikasi ke bawah antara manajer dengan lapisan manajemen menengah. Distorsi pesan, informasi yang tidak lengkap dan salah tafsir merupakan tanda-tanda dari masalah komunikasi ke bawah. Selain itu, ada enam hambatan komunikasi ke bawah:

1. Pihak manajemen mempersulit proses komunikasi ke bawah.
2. Pegawai tidak memberikan feedback, dengan kata lain pegawai memilih bungkam.
3. Pesan mengalami perubahan baik bertambah maupun berkurangnya informasi tersebut.
4. Staf dengan tingkat terendah tidak diterima pesan secara utuh.
5. Informasi tidak disebarluaskan secara maksimal, kurang lebih pesan diturunkan satu atau dua tingkat dari pihak pimpinan, kemudian berhenti.
6. Pesan yang disampaikan kepada pegawai tidak dapat diambil dengan konteks sebagaimana dimaksud.

Sedangkan pada pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas, kebijakan oleh pimpinan dan organisasinya banyak menentukan bagaimana proses jalannya komunikasi tersebut. Proses komunikasi vertikal ke atas sebenarnya bergantung kepada wewenang pimpinannya apakah komunikasi tersebut dapat direalisasikan atau tidak.

Berkaitan dengan hal tersebut, Sharma (1979) dalam Pace dan Faules (2000), menyatakan empat faktor penyebab komunikasi ke atas dapat terhambat, diantaranya adalah:

1. Pegawai memiliki kecenderungan untuk menyimpan sendiri pikiran dan pendapat mereka.
2. Pegawai memiliki perasaan bahwa pimpinan dan pihak manajerial tidak tertarik dengan masalah yang ada di level kepegawaian.
3. Pimpinan masih kurang dalam memberikan penghargaan untuk komunikasi yang dilakukan pegawai kepada pimpinan.
4. Pegawai merasa bahwa apa yang mereka sampaikan tidak ditanggapi dengan tepat oleh pihak pimpinan dan manajerial.

Keempat faktor diatas dapat menghambat penyampaian ide, gagasan, pendapat, dan informasi oleh para pegawai kepada atasan, terlebih lagi jika proses dan prosedur komunikasi ke atas tidak praktis dan sulit. Hambatan dalam pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan otoriter dan rendahnya niat baik (*goodwill*) pimpinan untuk mendengarkan kritik dan saran dari pegawainya.

Selanjutnya, hambatan komunikasi horizontal terjadi karena faktor ketidakpercayaan diantara rekan-rekan kerja, mobilitas ke atas lebih menjadi fokus para pegawai daripada ke sesama pegawai dan pegawai saling bersaing dalam sumber daya. Faktor tersebut mengganggu komunikasi antar pegawai dalam organisasi (Wayne, 2005).

Menurut Kahn dan Katz dalam Muhammad (2009), organisasi yang menggunakan gaya otoriter lebih mengontrol komunikasi horizontal dengan ketat. Semakin tinggi level pimpinan maka akan semakin banyak informasi mengenai bagian-bagian di bawah wewenangnya dan sebaliknya, semakin rendah level pimpinan maka akan semakin sedikit informasi yang didapatkan. Komunikasi horizontal juga dapat tidak terkontrol dan dapat terhambat perkembangannya, hal ini disebabkan oleh struktur organisasi memiliki lebih banyak divisi dan setiap individu memiliki spesialisasi tertentu, kepentingan akan koordinasi akan hal ini juga menambah hambatan komunikasi horizontal.

### **2.3 Keterkaitan Konsep**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan bahwa komunikasi menjadi aspek utama yang perlu diperhatikan di dalam suatu organisasi. Karena, komunikasi merupakan dasar sekaligus pendukung dari sebuah keberhasilan dalam menjalin sebuah hubungan suatu organisasi dengan publik internal maupun publik eksternalnya agar dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaannya.

Publik internal merupakan bagian besar dari suatu organisasi yang memiliki potensi dalam mencapai visi, misi dan tujuan serta cita-cita organisasi. Maka dari itu, komunikasi yang terjalin dengan baik serta penanaman nilai dan moral kepada seluruh anggota organisasi perlu dilakukan secara intensif demi kesuksesan dan kesejahteraan organisasi.

Namun, dalam perjalanannya, setiap organisasi pasti memiliki hambatan dalam melakukan kegiatannya baik perusahaan, lembaga, organisasi kemasyarakatan, tidak terkecuali organisasi pemerintahan. Hal ini seringkali disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif dan efisien karena organisasi lebih fokus terhadap tujuannya tetapi pondasi dari tercapainya tujuan tersebut malah terabaikan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berlandaskan pada teori Komunikasi Organisasi Oleh R. Wayne Pace dan Don F. Faules karena penelitian ini berfokus pada komunikasi internal pada sebuah organisasi khususnya di sektor pemerintahan. Dalam metode penelitian kualitatif disebut juga sebagai penelitian postpositivistik karena metode ini memiliki landasan filsafat post positifisme. Dalam prosesnya, penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif dan artistik atau seni (kurang terpola). Hasil penelitian dari data kualitatif lebih berkaitan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

Menurut Mantra (2004) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian dengan data berupa lisan atau kata-kata dari perilaku dan orang-orang yang diamati dan menghasilkan data deskriptif. Dalam buku Sukidin yang dikutip oleh Siyoto (2015) sebuah individu, kelompok, masyarakat atau organisasi akan diungkap berbagai keunikannya dalam kehidupan sehari-hari dengan menggunakan metode kualitatif secara komprehensif, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Siyoto, 2015).

Menurut Strauss dan Corbin (2003) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang secara harfiah merupakan penelitian yang hasil temuannya tidak dapat diperoleh menggunakan ukuran angka melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya. Kualitatif merupakan sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna dan hanya dapat diungkapkan melalui bahasa atau kata-kata serta terdapat fakta dibaliknya. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang tidak dibatasi untuk mempelajari sebuah fenomena (Fitrah, 2017).

Berdasarkan definisi-definisi mengenai penelitian kualitatif yang telah dijabarkan di atas, penulis menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dalam prosesnya berusaha mengumpulkan hasil temuan dari data deskriptif dengan bentuk linguistik dari narasumber yang memiliki fakta di lapangan. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena sumber data yang peneliti dapatkan di lapangan dengan cara observasi dan wawancara hasilnya dapat dianalisis dan dipahami sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor peneliti ingin mengetahui hambatan komunikasi organisasi yang terjadi pada Bagian Umum terutama pada arah komunikasi vertikalnya.

### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deksriptif karena objek penelitian ini adalah menemukan masalah yang menjadi hambatan komunikasi organisasi dan subjeknya adalah pegawai yang melakukan komunikasi kepada atasannya, yang dimana penelitian ini berfokus pada kegiatan komunikasi organisasi vertikal dari bawah ke atas.

Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 1988). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktafakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki (Wiksana, 2017).

Penelitian dengan metode deskriptif hanya menggunakan gambaran dan analisis kejadian tanpa ada perlakuan khusus atas objek-objek yang diteliti, maka dari itu penelitian tidak menggunakan hipotesis dan variabel. Penelitian deskriptif merupakan penjelasan atau penjabaran atas suatu situasi atau peristiwa. Penelitian deskriptif juga tidak menjelaskan suatu hubungan dan tidak membuat hipotesis atau prediksi (Jalalludin, 2002). Ciri lain metode deskriptif adalah peneliti bertindak sebagai pengamat dan mengutamakan observasi serta naturalisasi setting pada penelitian. Peneliti hanya mengamati sebuah gejala, membuat kategori pelaku, dan membuat catatan dalam buku observasi (Jalalludin, 2002).

Peneliti menggunakan metode deskriptif pada penelitian Hambatan Komunikasi Organisasi di Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor dengan fokus penelitian pada dimensi vertikal baik ke atas (pimpinan kepada pegawai) maupun ke bawah (pegawai kepada pimpinan) yang dihasilkan dari cara pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan narasumber dan menggunakan data-data hasil observasi melalui internet baik berupa berita maupun jurnal penelitian yang kemudian data yang didapat tersebut disusun secara naratif.

Berdasarkan penjabaran dari pengertian-pengertian mengenai metode deskriptif di atas penulis menyimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan cara observasi untuk mendapatkan informasi atau data mengenai fakta-fakta serta temuan-temuan lainnya yang ada di lapangan, termasuk pada penelitian ini yang berjudul Hambatan Komunikasi Organisasi di Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor.

### **3.3 Subjek Penelitian**

#### **3.3.1 Key Informan**

informan kunci (key informan) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau dilakukan secara berantai dengan meminta informasi pada orang yang telah diwawancarai atau dihubungi sebelumnya, demikian seterusnya (Poerwandari, 1998). Secara sederhana, mereka diwawancarai secara

intensif selama periode waktu yang lama untuk tujuan memberikan gambaran yang relatif lengkap. Secara praktis, pemilihan informan kunci tidak mungkin dilakukan secara acak atau menggunakan teknik pengambilan sampel berpeluang (*nonprobability sampling*). Peneliti harus menentukan kriteria orang yang layak menjadi informan kunci (Martono, 2015).

Key Informan dalam penelitian ini adalah kepala Bagian Umum pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor, peneliti memilih key informan berdasarkan kredibilitas pemahaman, pengalaman dan peran penting yang dimiliki oleh key informan. Berdasarkan tujuan penelitian, subjek penelitian informan kunci dan Informan ditentukan dengan cara menyeleksi key informan yang sesuai dengan kriteria.

**Tabel 3.1 Data Key Informan**

	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lama Menjabat</b>
Key Informan	Dita Puspitasari S.E	Kepala Bagian Umum	7 Tahun

### **3.3.2 Informan**

Informan adalah elemen penting untuk sebuah penelitian karena sumber utama untuk memperoleh fakta data yang akurat dan informan dapat menjawab permasalahan dan juga memberikan informasi terkait permasalahan yang diangkat dalam sebuah penelitian. Informan

mempunyai peran sebagai berikut: menjawab berbagai pertanyaan dari peneliti; menghadirkan narasumber lain yang memiliki ilmu pengetahuan yang sama dan menghubungkannya dengan peneliti; memberi akses dan memberi pengetahuan kepada peneliti terkait berbagai hal di tempat penelitian; dan ikut berkontribusi dalam menafsirkan makna pengamatan peneliti (Martono, 2015).

Informan dalam penelitian ini adalah tiga staff Sub Bagian Umum tata Usaha dan Kepegawaian pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor, peneliti memilih key informan berdasarkan kredibilitas pemahaman, pengalaman dan peran penting yang dimiliki oleh para informan.

**Tabel 3.2 Data Informan**

	<b>Inisial</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lama menjabat</b>
Informan 1	“ES”	Staff Sub Bagian Umum Tata Usaha dan Kepegawaian	6 Tahun
Informan 2	“AN”	Staff Sub Bagian Umum Tata Usaha dan Kepegawaian	3 Tahun

Informan 3	“JKA”	Staff Sub Bagian Umum Tata Usaha dan Kepegawaian	5 Tahun
------------	-------	---	---------

### 3.3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian didefinisikan sebagai setting tempat atau konteks sebuah penelitian akan dilaksanakan. Lokasi tersebut tidak senantiasa mengarah kepada wilayah, tetapi juga kepada sebuah organisasi atau sejenisnya dimana kasus penelitian berada (Afrizal, 2015). Lokasi Penelitian ini dilaksanakan sepenuhnya via daring dari rumah dalam rangka mengikuti protokol kesehatan dan untuk menghindari penyebaran virus Covid-19. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3 Juli 2021 sampai 5 Juli 2021.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan segala sumber dan data yang ada, karena pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan dari objek yang diteliti yaitu didapatkan dari key informan dan narasumber yang diperoleh secara langsung pada saat di lapangan (Bayquni et al., 2015). Pada

penelitian ini data primer didapatkan dengan cara wawancara mendalam dan observasi.

#### **A. Wawancara Mendalam**

Penggunaan metode wawancara mendalam memerlukan waktu yang bisa dikatakan menyita waktu yang cukup lama. Dalam melakukan wawancara mendalam peneliti harus disiplin dengan hadir tepat waktu saat pelaksanaan wawancara, menggunakan tutur kata yang baik, ramah, dan sabar, serta peneliti juga harus memperhatikan keseluruhan penampilannya ketika melaksanakan wawancara (Siyoto, 2015).

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan fleksibel dan terbuka, tidak memiliki struktur yang ketat, dan juga tidak selalu dilaksanakan dalam suasana yang formal. Wawancara mendalam dilakukan secara berulang-ulang dengan informan yang sama dan menggunakan pertanyaan yang berbentuk open-ended, yakni pertanyaan mengenai fakta dari sebuah peristiwa, aktivitas dan opini (Nugrahani, 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan wawancara mendalam dengan staff Bagian Umum dan kepala Bagian Umum yang berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu, hambatan komunikasi internal pada perangkat daerah Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota

Bogor. Wawancara dilakukan secara online atau via daring dengan bertemu para narasumber menggunakan aplikasi Zoom.

## **B. Observasi**

Cara yang paling efektif dalam menggunakan metode observasi adalah dengan melengkapinya dengan instrumen format pengamatan. Instrumen format pengamatan ini berupa item-item mengenai kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Pengamat adalah peran yang paling penting dalam melakukan metode observasi. Dalam mengamati setiap peristiwa, gerak, atau proses pengamat harus jeli dan teliti karena hasil pengamatan harus objektif, sedangkan manusia memiliki kecenderungan akan suatu minat tertentu yang bisa berpengaruh terhadap suatu penelitian. Maka dari itu, metode ini tidak dapat dikatakan mudah dalam proses pengerjaannya (Siyoto, 2015). Peneliti akan melaksanakan observasi dengan cara mengamati kegiatan komunikasi internal pada bagian Sekertaris Dewan di kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, e-book, jurnal, majalah, internet, dan artikel sejenis (Bayquni et al., 2015). Data sekunder dapat digunakan sebagai sumber data pelengkap ataupun

data utama jika tidak tersedia narasumber untuk mengumpulkan data primer (Siyoto, 2015).

### **A. Studi Kepustakaan**

Studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan teknik pengumpulan data pustaka yakni membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian. Studi pustaka juga digunakan sebagai salah satu tahap untuk memahami lebih dalam gejala baru yang sedang berkembang di lapangan atau pada masyarakat. Studi pustaka memanfaatkan sumber perpustakaan seperti buku, majalah, koran, naskah dokumen dan lain sebagainya untuk mendapatkan data penelitiannya (Zed, 2008).

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengatur, menyusun, mengelompokkan, memberikan kode dan mengklasifikasikan data. Tema yang akan diangkat menjadi teori substantif merupakan tujuan dari pengelolaan dan pengorganisasian data tersebut. Analisis data kualitatif memiliki kaitan dengan data linguistik berupa bahasa, kalimat atau kata yang dihasilkan oleh objek penelitian serta kejadian yang ada dalam lingkup objek penelitian tersebut (Siyoto, 2015).

Dalam bukunya, Siyoto (2015) menjelaskan bahwa proses analisis data harus melalui beberapa tahapan, diantaranya adalah: reduksi data; penyajian data; dan kesimpulan atau verifikasi data.

## **A. Reduksi Data**

Reduksi data adalah sebuah kegiatan merangkum, menentukan hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta menyingkirkan hal yang tidak perlu. Dengan kata lain proses ini dilaksanakan secara kontinu oleh peneliti ketika menggarap penelitian untuk memperoleh catatan inti data dari hasil penggalian data (Siyoto, 2015).

Data yang diperoleh dalam penggalian data sudah tentu merupakan data yang rumit dan seringkali kita menjumpai data yang tidak ada kaitannya dengan tema penelitian tetapi data tersebut bercampur baur dengan data yang ada kaitannya dengan penelitian. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan dan untuk memastikan data yang diolah itu merupakan data yang tercakup dalam scope penelitian (Siyoto, 2015).

## **B. Penyajian Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Nugrahani (2014) sajian data adalah sekumpulan informasi yang memungkinkan peneliti untuk dapat menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Sajian data merupakan sebuah konstruksi informasi, dengan bentuk narasi dan deskripsi lengkap, dan diatur berdasarkan kelompok pokok temuan yang

ada di dalam reduksi data, serta disajikan dengan bahasa yang logis dan sistematis, sehingga sajian data mudah dipahami.

### **C. Keabsahan Data**

Tahap akhir dalam proses analisa data disebut kesimpulan atau keabsahan data atau verifikasi data. Peneliti menerangkan kesimpulan dari hasil data yang diperoleh pada tahap ini. Tahap ini bertujuan untuk menemukan makna data yang telah diperoleh dengan cara mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan dari data yang didapatkan. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data dapat dilakukan dengan cara membandingkan kecocokan dari pernyataan subyek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian tersebut (Siyoto, 2015).

### **3.6 Validitas Data**

Validitas atau keabsahan data digunakan untuk menguji data yang didapatkan sekaligus memberi bukti bahwa penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian yang benar-benar ilmiah. Dalam penelitian kualitatif uji validitas data meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas (Sugiyono, 2007)

Selain berfungsi untuk menyanggah perkataan tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, pemeriksaan validitas data juga didenifikasikan sebagai unsur yang tidak bisa dipisahkan dari badan ilmu pengetahuan mengenai penelitian kualitatif (Moloeng, 2007).

## **A. Triangulasi**

Menurut Moleong (1990), triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksaan keabsahan atau verifikasi data dengan cara memanfaatkan hal lain di luar data tersebut untuk memeriksa dan membandingkan data yang bersangkutan. Pemeriksaan verifikasi data melalui triangulasi sumber data adalah teknik yang paling banyak digunakan. Menurut Denzin (dalam Moleong, 1990) triangulasi dibagi menjadi empat macam sebagai teknik pengecekan verifikasi data yang menggunakan sumber data, metode, peneliti, dan teori. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data.

### **1) Triangulasi Sumber Data**

Triangulasi sumber data adalah teknik memperdalam kebenaran sebuah informasi tertentu dengan berbagai macam metode dan sumber data. Misalnya, melalui participant observation (observasi terlibat) maupun wawancara dan observasi, arsip, dokumen tertulis dan sejarah, catatan resmi dan pribadi, serta gambar dan foto (Mutjia, 2010).

Dari masing-masing cara akan menghasilkan data yang berbeda pula, selanjutnya dari data tersebut akan menunjukkan pandangan yang berbeda tentang fenomena yang diteliti. Dari berbagai pandangan yang berbeda tersebut maka akan memberikan

banyak pengetahuan untuk mendapatkan kebenaran handal (Mutjia, 2010).

## **2) Triangulasi Metode**

Wawancara mendalam, observasi dan survei merupakan teknik-teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Teknik yang dilakukan dalam triangulasi metode adalah wawancara membandingkan data dan informasi. Dalam mendapatkan gambaran informasi yang utuh dan validitas data tertentu, peneliti dapat memanfaatkan teknik wawancara terstruktur dan wawancara bebas. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan pengecekan validitas data dengan memanfaatkan wawancara dan observasi (Mutjia, 2010).

Dalam triangulasi metode, peneliti juga memerlukan informan yang berbeda untuk pengecekan validitas data tersebut. Melalui bermacam-macam perspektif dengan ini diharapkan didapatkan hasil yang mendekati kebenaran. Oleh karena itu, jika data berupa teks atau naskah, film, novel dan sejenisnya itu sudah jelas, maka triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun, triangulasi terhadap aspek lainnya tetap dilakukan (Mutjia, 2010).

## **3) Triangulasi Peneliti**

Triangulasi ini dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang

digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi (Mutjia, 2010).

#### **4) Triangulasi Teori**

Thesis statement atau rumusan informasi merupakan sebuah hasil akhir penelitian. Untuk menghindari bias individual peneliti atas penemuannya maupun kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian tersebut maka informasi dan data tersebut perlu dibandingkan dengan pandangan teori yang relevan. Selanjutnya, triangulasi teori bisa memperdalam interpretasinya apabila peneliti cakap dalam memperdalam wawasan teoritik atas hasil analisis data yang sudah didapatkan. Tahap ini merupakan tahap yang paling sulit karena peneliti harus memiliki *expert judgement* pada saat membandingkan penemuannya dengan pandangan tertentu, terlebih lagi jika hasil perbandingannya menampilkan hasil yang jauh berbeda (Mutjia, 2010).

### **3.7 Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian**

#### **3.7.1 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada rangkaian metode kualitatif, karena hasil dari penelitian ini akan lebih sulit di uji keabsahan datanya dibandingkan menggunakan metode kuantitatif yang datanya

berupa angka pasti. Namun, hal tersebut tetap tidak mengurangi keilmiahan sebuah penelitian kualitatif karena penelitian tersebut berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna dan hanya dapat diungkapkan melalui bahasa atau kata-kata serta terdapat fakta dibaliknya.

Selain itu, penelitian ini dilaksanakan saat pandemi Covid – 19 walaupun protokol kesehatan diterapkan dalam penelitian ini namun hal ini berdampak kepada keterbatasan informasi yang disebabkan oleh terbatasnya waktu narasumber saat melakukan wawancara. Hal ini disebabkan oleh sistem *work from home* dan yang diterapkan di kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor dalam rangka mengikuti aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat. Hal ini juga membuat penulis kurang leluasa dalam melakukan observasi karena perlu persetujuan jadwal dengan staff dan pimpinan yang bekerja.

### **3.7.2 Kelemahan Penelitian**

Penelitian ini memiliki banyak kelemahan karena penelitian ini bergantung pada kemampuan, pengalaman dan pengetahuan peneliti khususnya mengenai komunikasi organisasi serta kurangnya pengetahuan peneliti mengenai birokrasi pemerintahan karena pada dasarnya peneliti lebih mendalami ilmu komunikasi dan hubungan masyarakat. Pengembangan dimensi dalam penelitian ini juga masih kurang maksimal,

hal ini disebabkan oleh kurang dan sulitnya menemukan referensi di internet khususnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Objek Penelitian**

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dibantu oleh bagian perundang-undangan, bagian keuangan dan bagian umum. Masing-masing bagian memiliki tugas dan fungsinya tersendiri dalam membantu Sekertaris Dewan. Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di bidang administrasi umum.

Bagian Umum berfungsi untuk: menyusun rencana pengelolaan administrasi umum; mengelola administrasi umum yang meliputi pelayanan urusan dalam, ketatausahaan, kehumasan dan keprotokolan; mengatur penggunaan perlengkapan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah; melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan.

Dikarenakan fokus penelitian ini adalah hambatan komunikasi organisasi arah vertikal di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor, maka peneliti akan menjabarkan proses komunikasi yang terjadi pada Bagian Umum terlebih dahulu.

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran atau penyampaian informasi dari komunikator terhadap komunikan baik lisan, tulisan, maupun menggunakan media komunikasi lainnya di dalam lingkungan organisasi (Ardana, 2004). Hubungan terpenting dalam sebuah organisasi adalah hubungan karyawan dengan pihak di segala level baik level manajerial maupun pimpinan.

Pada Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor komunikasi internal yang dilaksanakan antara lain: Rapat Rutin; Rapat Koordinasi; Rapat Vitual; Sidang; Briefing, Forum Terbuka; Intruksi; Arahan; Himbauan; Sosialisasi program atau kebijakan baru; dan lain sebagainya.

Selanjutnya, pada Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor juga terdapat berbagai informasi atau isi pesan yang disampaikan dan diterima antara atasan dengan staff. Dalam proses pelaksanaan komunikasi, pesan merupakan suatu hal yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan juga dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Isi pesan dapat berupa ilmu pengetahuan, perasaan, hiburan, informasi, ataupun propaganda (Changara, 2016).

Isi pesan yang biasanya disampaikan pada publik internal Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor adalah seputar informasi penugasan atau pekerjaan, problem yang sedang dihadapi, informasi kebijakan, administrasi, kepegawaian, informasi dari Bagian lain atau pimpinan, perkembangan hasil kerja, dan lain sebagainya.

Kemudian, terdapat juga berbagai bentuk pesan yang ada di Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor. Wujud atau bentuk pesan merupakan sesuatu yang mengemas inti pesan tersebut, pengirim pesan akan memberi wujud atau bentuk nyata agar penerima pesan tertarik dengan isi pesan (Siahaan, 1991).

Secara umum, pesan dapat disampaikan dengan lisan maupun tulisan. Komunikasi lisan dilakukan dengan mengucapkan kata atau kalimat secara langsung kepada lawan bicara. (Churiyah, 2011). Sedangkan, menurut Sutojo (2003), komunikasi tulisan memiliki beberapa bentuk antara lain: memo; surat; dan laporan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat strategi, rencana kerja ataupun pengambilan keputusan.

Bentuk pesan secara lisan di Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor berupa kegiatan tatap muka seperti intruksi langsung, rapat, sidang, briefing sosialisasi dan forum. Sedangkan bentuk pesan secara tulisan berupa pengumuman, himbauan, surat tugas, surat edaran, *broadcast*, dan pesan teks personal ataupun grup.

Sedangkan, media atau saluran komunikasi yang digunakan oleh pimpinan dan staff Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor dalam menyampaikan pesan berupa kegiatan tatap muka baik secara personal maupun kelompok, pesan teks melalui sms ataupun aplikasi Whatsapp, telepon, dan aplikasi Zoom untuk mengadakan rapat online.

## **4.2 Hasil Penelitian**

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti baik dari hasil pengumpulan data dengan metode observasi dan wawancara peneliti akan memaparkan dan menjabarkan inti dari hasil temuan data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara dimana peneliti memiliki 3 narasumber yang terbagi menjadi 1 Key Informan yaitu Ibu Dita Puspitasari sebagai Kepala Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor dan 3 informan lainnya yang merupakan staff bagian umum yang tidak ingin disebutkan namanya (anonim).

Wawancara dengan Narasumber Ibu Dita dilaksanakan pada tanggal 3 Juli 2021 pukul 16.30-17.20 dilakukan via daring, sementara wawancara dengan Informan 1 dilakukan pada tanggal 4 Juli 2021 pukul 13.00-13.40 via daring, wawancara dengan Informan 2 dilakukan pada tanggal 4 Juli 2021 pukul 15.00-15.40 via daring, kemudian wawancara dengan Informan 3 dilakukan pada tanggal 5 Juli 2021 pukul 10.00-10.45 via daring.

Data yang tidak ter-ungkap pada saat wawancara dilengkapi dengan data hasil observasi Non partisipan dan dokumentasi. Semua data diuraikan berdasarkan fokus dimensi sebagai berikut.

#### **4.2.1 Hambatan Semantik di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor.**

Sebelum masuk kepada hambatan semantik yang ada di Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor, perlu diketahui terlebih dahulu isi pesan maupun informasi yang beredar di dalam internal organisasi untuk mengetahui apakah atasan dan staff mendapatkan informasi yang serupa atau tidak dan untuk mempermudah dalam menyimpulkan hambatan semantik apa yang dialami oleh organisasi.

Menurut hasil wawancara yang diajukan kepada Informan Kunci dan tiga Informan lainnya, dengan pertanyaan mengenai isi pesan yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada staff dan sebaliknya, dapat diidentifikasi bahwa informasi yang biasanya disampaikan pada publik internal Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor adalah seputar penugasan atau pekerjaan, problem yang sedang dihadapi, informasi kebijakan, administrasi, kepegawaian, informasi dari Bagian lain, perkembangan hasil kerja, dan lain sebagainya. Berikut tanggapan dari Informan Kunci dan tiga Informan lainnya:

“Biasanya tentang arahan lanjutan dari saya soal pekerjaan, kendala dalam pekerjaannya dengan staff lain, kendala dengan kebijakan atau pimpinan, info-info dari bagian atau sub bagian lain, dll.” (Dita, 3 Juli 2021).

Sama seperti yang di katakan oleh Informan Kunci (K1), informan lainnya pun mengatakan hal yang serupa mengenai isi pesan apa yang

biasanya beredar atau disampaikan di Bagian Umum Sekretariat DPRD

Bogor, berikut adalah tanggapannya:

“Informasinya biasanya tentang dinas luar kota, info kebijakan, info dari pimpinan untuk staff, info rapat-rapat, info sidang komisi atau paripurna, urusan administrasi, urusan kepegawaian, masih banyak lagi de.” (Informan 1, 4 Juli 2021)

“Biasanya intruksi dari pimpinan langsung atau dari beliau untuk staff, urusan pengajuan fasilitas untuk anggota dewan, pengurusan administrasi dan kepegawaian juga, seputar itu sih.” (Informan 2, 4 Juli 2021).

“Biasanya informasi soal penugasan, perubahan prosedur administrasi, pengurusan administrasi, info-info dari pimpinan atau anggota dewan, kebijakan baru, program baru, dll.” (Informan 3, 5 Juli 2021).

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Informan Kunci dan ke-3 Informan lainnya dengan pertanyaan mengenai hambatan komunikasi yang dialami Bagian Umum. Komunikasi Vertikal pada bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor mengalami hambatan semantik berupa kekeliruan penafsiran terhadap suatu pesan, hal ini terjadi karena pemilihan kata yang terlalu singkat dan intruksi yang tidak detail oleh pimpinan sehingga staff sulit memahami maksud dari pimpinan.

Dari ke-4 Narasumber, hanya pendapat dari Informan Kunci dan Informan 3 yang mengeluarkan statement dengan indikasi Hambatan Semantik. Berikut ini adalah tanggapan dari Informan Kunci:

“...Terus juga biasanya kan kalau di socmed itu kita ngetik singkat-singkat yang penting staff tau inti pesan dari saya apa. Nah, itu bisa berujung miskom kalau staff ga mengerti maksud saya dan terjadi kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan...” (Dita, 3 Juli 2021)

Hal ini senada dengan pendapat dari salah satu staff Bagian Umum yang merupakan Informan 3 bahwa salah satu hambatan yang dihadapi adalah kurang detailnya informasi yang diberikan pimpinan, berikut adalah tanggapannya:

“...Sering miskom karena info kurang lengkap atau bisa juga kelebihan atau kadang kita juga suka salah tangkep, gangerti maksud beliau, apalagi kalau lewat Whatsapp, beliau ngasih intruksi tapi ga detail dan singkat banget jadi kita ngerjain sesuatu ya sengertinya kita aja...” (Informan 3, 4 Juli 2021).

Berdasarkan hasil observasi penulis, hambatan semantik yang dialami Bagian Umum dapat berdampak terhadap hasil kinerja staff yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan. Padahal, kesalahan hasil kinerja staff juga dipengaruhi oleh pemilihan kata pada pesan teks Whatsapp dari pimpinan.

Pada komunikasi vertikal ke bawah sumber masalah dari hambatan semantik ini adalah kurang tepatnya pemilihan kata dalam memberikan intruksi. Sedangkan pada komunikasi vertikal ke atas, sumber masalahnya adalah kesalahan penafsiran dari staff yang menerima pesan dari pimpinan.

#### **4.2.2 Hambatan Teknis di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor.**

Sebelum masuk ke dalam hambatan teknis yang terjadi di Bagian Umm Sekretariat DPRD Kota Bogor perlu diketahui terlebih dahulu

bentuk pesan dan media yang digunakan dalam menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan.

Menurut hasil wawancara dengan Informan Kunci dan ke -3 Informan lainnya dengan pertanyaan mengenai bentuk pesan yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada staff dan sebaliknya, dapat diidentifikasi bahwa bentuk pesan secara lisan berupa kegiatan tatap muka seperti intruksi langsung, rapat, sidang, briefing sosialisasi dan forum. Sedangkan bentuk pesan secara tulisan berupa pengumuman, himbauan, surat tugas, surat edaran, *broadcast*, dan pesan teks personal ataupun grup. Berikut adalah tanggapan dari Informan Kunci dan 3 Informan lainnya:

“Kalau bentuk informasinya biasanya berupa intruksi, surat tugas, pengumuman, himbauan, kadang ada informasi juga dari pimpinan berupa surat edaran, kalau tatap muka itu biasanya informasi disebarakan lewat rapat rutin atau rapat koordinasi.” (Dita, 3 Juli 2021).

“Biasanya kalau bentuk lisan ya itu tadi, kita dikasih intruksi sama atasan apa yang harus dikerjakan, terus ada rapat, briefing, buka forum, dll. Kalau yang tertulisnya pengumuman, surat tugas, surat edaran, notulensi sidang, pesan teks di whatsapp, dan masih banyak lagi yang lainnya.” (Informan 1, 4 Juli 2021).

“Ada pengumuman, himbauan, broadcast, release, sidang dengan pimpinan, intruksi atau arahan, terus rapat, briefing juga, buka forum, apalagi yaa? Banyak sih sebenarnya.” (Informan 2, 4 Juli 2021).

“Yaaa paling rapat, sidang, sosialisasi, intruksi, himbauan, dll. Kalau untuk tertulisnya itu ada pemberitahuan yang ditempel, surat dinas, surat edaran, pengumuman lewat WA, dll.” (Informan 3, 5 Juli 2021).

Sedangkan, media atau saluran komunikasi yang digunakan oleh pimpinan dan staff Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor dalam menyampaikan pesan berupa kegiatan tatap muka baik secara personal maupun kelompok, pesan teks melalui sms ataupun aplikasi Whatsapp, telepon, dan aplikasi Zoom untuk mengadakan rapat online. Hal ini ditemukan dari hasil wawancara dengan Key Informan dengan pertanyaan mengenai media yang digunakan dalam penyampaian pesan. Berikut adalah tanggapan dari Informan Kunci:

“Medianya kalau tertulis atau teks sih pakai whatsapp, sms, saja cukup. Kalau lisan ya kita tatap muka saja seperti biasa mau per individu ataupun lebih, kalau saya ada perlu sama staff yang wfh bisa telepon, pakai zoom kalau ada rapat online. Saya pilih media itu karena semua orang pasti punya hp dan ada whatsapp nya jadi gampang kalau ada info, kan jaman udah canggih.”(Dita, 3 Juli 2021)

Informan Kunci yakni Dita Puspitasari menjelaskan hambatan yang terkait dengan Hambatan Teknis. Berikut adalah tanggapan dari Informan Kunci:

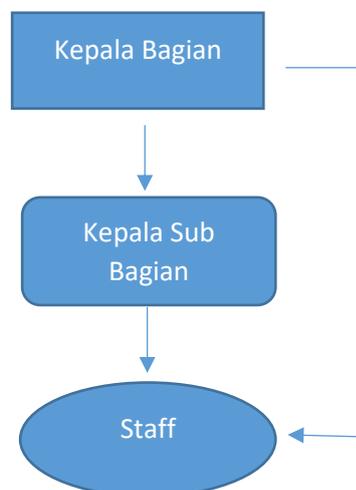
“...kalau saya sendiri biasanya berkomunikasi tatap muka karena lebih interaktif dan cepat, baik itu interaksi dengan kasubbag yang nantinya disampaikan ke staff, maupun dengan staff langsung...”(Dita, 3 Juli 2021)

Hal ini mengindikasikan bahwa dalam melaksanakan proses komunikasi, selain menyampaikan informasi langsung kepada staff, Kepala Bagian juga memberikan Informasi kepada Kepala Sub Bagian yang akan

disampaikan kepada staff. Maka dalam hal ini, terdapat tiga tingkat dalam teknik berkomunikasi ketika membagikan informasi. Banyaknya tingkat komunikasi ini dapat merubah pesan yang disampaikan oleh pimpinan atau biasa juga disebut sebagai distorsi pesan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dari Informan 3, yaitu:

“Menurut saya kurang sih, karena kalau memang efektif dan efisien pasti miskom-miskom itu jarang terjadi. Kadang kita dapat info A dari Kasubag, info itu kita urus kerjanya, pas diserahkan ke Kabag bisa kurang lengkap/salah karena ternyata dari Kabag infonya A dan B, ga A saja. Sering banget itu terjadi, jadi ya itu tadi, kurang efektif, bukan tidak efektif sama sekali ya.” (Informan 3, 5 Juli 2021)

Ketika atasan merasa bahwa komunikasi secara langsung atau tatap muka baik dengan staff maupun Kasubag lebih interaktif dan cepat, staff berpendapat jika informasi melalui kasubag tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahan dalam pekerjaan lengkap dan proses penyampaian informasi tidak efisien karena pesan melewati tiga tingkat komunikasi. Berikut ini adalah bagan tingkatan komunikasi yang ada di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor:



Kemudian, menurut Informan 1 komunikasi terhambat karena adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan media atau saluran komunikasi harus lebih banyak menggunakan aplikasi sosial media atau secara virtual, padahal komunikasi secara tatap muka akan lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh staff dalam menerima pesan dari pimpinan. Pemilihan media yang kurang tepat juga dapat menjadi sumber hambatan teknis. Berikut adalah tanggapan dari Informan 1:

“Kalau menurut aku, mungkin cukup efektif dan efisien kalau ga pandemi ya, karena semua orang pasti ada di kantor, semua bisa masuk ruang rapat juga. Kondisi pandemi gini cara kita komunikasi juga jadi berubah, kurang leluasa karena harus ada yang dilakukan virtual. Gimana pun itu kan kalau komunikasi nya langsung lebih enak, lebih mudah dipahami daripada virtual. Menurut aku yaa...” (Informan 1, 4 Juli 2021)

Pendapat informan 1 selaras dengan pendapat informan 2 dengan pertanyaan yang sama, bahwa miskomunikasi tetap terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut adalah tanggapan Informan 2:

“Ngga juga sih, karena masih sering terjadi miskom sama atasan baik tatap muka atau online.” (Informan 2, 4 Juli 2021).

Kemudian, hambatan teknis ini juga berupa pemberian fasilitas kepada anggota dewan yang tidak sesuai ketentuan dan kebijakan. Hal ini mempersulit staff dalam mengurus fasilitas tersebut. Dalam bekerja staff juga harus saling *back up* dalam menuntaskan pekerjaan dikarenakan rencana kerja yang belum dilaksanakan dengan maksimal.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dari informan 1, sebagai berikut:

“Jawabannya masih sama kaya yang pernah Defanka tanya sebelumnya. Apapun yang beliau inginkan harus sesuai, kita staffnya nurut aja gak protes dan kita juga mengcover supaya pekerjaan lancar padahal ada rencana kerja, tapi ga dijalankan dengan sesuai. Terus kita juga harus memfasilitasi kebutuhan anggota dewan yang sesuai sama ketentuan atau kebijakan. Tapi ya itu, masih ada beberapa anggota yang kebablasan request fasilitasnya dan kita staffnya juga jadi agak kesulitan untuk ngurus fasilitasnya, walaupun ga semua begitu ya.”(Informan 1, 4 Juli 2021)

Selanjutnya, Key Informan dan 3 Informan lainnya juga diberikan pertanyaan mengenai adanya kegiatan tatap muka seperti rapat, briefing maupun open discussion di Bagian Umum. Menurut Jawaban dari para narasumber ditemukan juga hambatan teknis berupa kurangnya forum terbuka yang diadakan oleh atasan, dimana forum terbuka ini berfungsi sebagai media dalam menyampaikan pendapat, keluhan maupun masukan dari seluruh anggota yang ada di Bagian Umum.

“Ada. Kalau rapat ya seperti biasa aja seperti organisasi lain pada umumnya, kita kumpul dan bahas topik rapatnya. Kalau buka forum dengan staff itu ada sih tapi jarang, karena kita mau lebih fokus sama tujuan yang sudah ditentukan. Forum ini biasanya bahas kendala yang dialami staff pas kerja, atau ya kalau staff mau keluarin pendapat/komplain boleh juga. Yang saya harap sih dengan adanya forum kaya gitu, kerja nya jadi semangat lagi dan sesuai intruksi.” (Dita, 3 Juli 2021)

“...Forum diskusi juga jarang diadakan, padahal kalau rutin diadakan itu bisa jadi kesempatan kita untuk setidaknya ngeluarin unek-unek lah...” (Informan 2, 4 Juli 2021)

“Itu ada juga tapi jarang, sebulan 1-2 kali kayanya.” (Informan 3, 5 Juli 2021)

“Kalau bisa beliau lebih sering-sering monitor kondisi atau lebih mendengarkan keluhan staff, biar beliau langsung tau kalau ada masalah. Terus juga kalau bisa lebih sering lagi diadakan forum bersama biar kita juga ga sungkan kalau mau nyampein pendapat “ (Informan 3, 5 Juli 2021)

Informan Kunci beranggapan bahwa kurangnya pelaksanaan forum terbuka dikarenakan pandangannya agar lebih fokus dengan tujuan yang sudah ditentukan. Namun, hal ini bertentangan dengan pendapat staff yang merasa bahwa forum terbuka perlu diadakan lebih sering agar kesempatan dalam menyampaikan pendapat menjadi lebih besar.

#### **4.2.3 Hambatan Manusiawi di Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor.**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan arah vertikal pada bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor, mengalami hambatan manusiawi berupa perasaan segan dalam memberikan pendapat kepada atasan, prasangka bahwa atasan tidak tanggap dengan pendapat atau masukan dari staff, prasangka staff bahwa atasan seringkali mengalami perubahan suasana hati yang membuat staff harus menunggu waktu yang tepat dalam menyampaikan pendapat, ekspresi atasan yang dipengaruhi oleh suasana hati, dan lain sebagainya.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari informan 1, Informan 2 dan Informan 3, sebagai berikut :

“...Pengaruhnya jadi segan aja kalau mau sampein pendapat, kadang walaupun ada forum gitu tetep segan tapi akhirnya kita tetep nyampein pendapat...” (Informan 1, 4 Juli 2021)

“Menurut saya, karena atasan saya orangnya itu gampang berubah-ubah suasana hati nya jadi staff segan untuk menyampaikan informasi atau pendapat sama atasan kalau ekspresinya lagi jutek atau kecut. Bagaimanapun, beliau orangnya tegas, cekatan kalau udah soal kerja. Tapi masalahnya, saya sendiri sebagai staff kadang merasa bahwa beliau ga tanggap kalau mendengarkan pendapat atau perasaan staff. Forum diskusi juga jarang diadakan, padahal kalau rutin diadakan itu bisa jadi kesempatan kita untuk setidaknya ngeluarin unek-unek lah.” (Informan 2, 4 Juli 2021)

“....Terus atasan kita orangnya gitu, baik sih kalau lagi mood, kalau di luar kantor baik juga suka traktir makan staff. Tapi beliau kalau kasih intruksi A gimana caranya kita bisa ngerjain A itu. Padahal, ga semua intruksi beliau bisa langsung dikerjakan karena kan bisa bentrok sama kebijakan, sama pimpinan, dll. Kadang kita juga ga berani komplain sama beliau, karena ujungnya nanti semua kena...” (Informan 3, 4 Juli 2021)

#### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Komunikasi yang dilakukan Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor meliputi intruksi, rapat rutin atau rapat koordinasi, mengikuti sidang, forum terbuka untuk diskusi, *briefing*, sosialisasi, dan lain sebagainya. Isi pesan yang biasanya disampaikan baik oleh pimpinan kepada staff maupun sebaliknya adalah seputar penugasan atau pekerjaan, problem yang sedang dihadapi, informasi kebijakan,

administrasi, kepegawaian, informasi dari Bagian lain, perkembangan hasil kerja, dan lain sebagainya.

Kemudian, Menurut Cruden dan Sherman (1976), gangguan semantik menghambat proses penyampaian pengertian atau makna secara efektif. Teori ini berkaitan dengan hasil penelitian bahwa gangguan semantik berdampak terhadap hasil kinerja staff yang kurang maksimal karena staff tidak dapat menafsirkan maksud pimpinan secara efektif.

Padahal, tidak maksimalnya hasil kinerja staff juga dipengaruhi oleh pemilihan kata pada pesan teks Whatsapp dari pimpinan dengan isi pesan yang disingkat. Dalam hal ini, jika dikaitkan dengan teori Hambatan Semantik seorang komunikator harus memilih penggunaan bahasa dan kata-kata yang sama-sama dimengerti dalam menyampaikan pesan kepada komunikan agar tidak terjadi mis-komunikasi (Cruden dan Sherman, 1976).

Hambatan semantik yang dialami pada Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor juga sejalan dengan teori hambatan komunikasi vertikal ke bawah yang dikemukakan oleh Stevens and Hisle (1996) bahwa salah satu faktor hambatan komunikasi ke bawah dari 6 faktor lainnya, hambatan bisa terjadi karena pesan yang disampaikan kepada pegawai tidak dapat diambil dengan konteks sebagaimana dimaksud.

Isi pesan atau informasi yang beredar pada internal Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor dikemas dengan bentuk pesan berupa intruksi langsung, rapat, briefing, sosialisasi, forum, pengumuman, himbauan, surat

tugas, surat edaran, *broadcast*, dan pesan teks personal ataupun grup. Sedangkan, media atau saluran komunikasi yang digunakan oleh Bagian Umum dalam menyampaikan pesan berupa kegiatan tatap muka baik secara personal maupun kelompok, pesan teks melalui sms ataupun aplikasi Whatsapp, telepon, dan aplikasi Zoom untuk mengadakan rapat online.

Banyaknya media komunikasi yang dilakukan secara virtual membuat penyampaian informasi menjadi terhambat dan kurang leluasa, hal ini disebabkan oleh kondisi lingkungan disekitar Sekretariat DPRD Bogor yakni pandemi Covid-19 yang membuat organisasi harus beradaptasi dengan keadaan agar kegiatan dapat tetap berjalan.

Hal ini juga berkaitan dengan teori oleh Muhammad (2011), bahwa penyebab kurang berhasilnya komunikasi di dalam organisasi adalah sistem terbuka dari organisasi dan sifat dinamis yang dimiliki oleh organisasi, dimana organisasi selalu mengalami perubahan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi baru di lingkungan organisasi. Walaupun proses komunikasi terhambat oleh keadaan eksternal seperti pandemi, namun pada kenyataannya hal ini juga tetap berdampak pada komunikasi internal dalam organisasi.

Hambatan teknis pada Bagian Umum di Sekretariat DPRD Bogor disebabkan oleh banyak hal diantaranya adalah: Tingkatan komunikasi yang dapat merubah pesan yang disampaikan oleh pimpinan atau biasa

juga disebut sebagai distorsi pesan; Pemilihan media yang kurang tepat dikarenakan keadaan lingkungan organisasi yang mengharuskan organisasi melakukan komunikasi secara virtual; Rencana kerja yang belum dilaksanakan secara maksimal dan tuntutan permintaan fasilitas di luar kebijakan; dan Kurangnya forum terbuka untuk menyampaikan pendapat, keluhan atau masukan yang diadakan oleh atasan.

Hambatan teknis diatas berkaitan dengan teori oleh Cruden dan Sherman (1976), bahwa fasilitas dan peralatan komunikasi yang terbatas dapat menghambat proses komunikasi. Berikut ini adalah jenis – jenis dari hambatan teknis:

- Rencana atau prosedur kerja kurang bahkan tidak jelas.
- Praktik sharing informasi belum dilakukan secara maksimal.
- Kurangnya keterampilan dalam membaca.
- Pemilihan media [saluran] belum tepat.

Hambatan teknis berupa proses komunikasi melalui level bertingkat sehingga pesan kepada staff mengalami distorsi yang dialami oleh Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor juga sesuai dengan teori Stevens dan Hisle (1996), dimana hambatan komunikasi vertikal ke bawah dapat terjadi karena pesan mengalami perubahan baik bertambah maupun berkurangnya informasi tersebut, staf dengan tingkat terendah tidak diterima pesan secara utuh dan informasi tidak disebarluaskan secara maksimal kurang lebih pesan diturunkan satu atau dua tingkat dari pihak pimpinan kemudian berhenti.

Selanjutnya adalah hambatan manusiawi yang disebabkan oleh faktor emosi dan prasangka pribadi, perasaan, persepsi, kecakapan, kemampuan alat-alat pancaindera seseorang dan lain sebagainya. Menurut Cruden dan Sherman, hambatan ini bisa terjadi karena perbedaan individual manusia dan iklim psikologis dalam organisasi (Cruden & Sherman, 1976)

Hambatan manusiawi yang dialami Bagian Umum meliputi perasaan segan dalam memberikan pendapat kepada atasan, prasangka bahwa atasan yang tidak tanggap dengan pendapat atau masukan dari staff, prasangka staff bahwa atasan seringkali mengalami perubahan suasana hati dan mempengaruhi ekspresi atasan sehingga staff perlu menunggu waktu yang menurutnya tepat ketika akan berkomunikasi dengan atasan.

Hambatan manusiawi yang dialami oleh staff berkaitan dengan teori hambatan komunikasi vertikal ke atas yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2000), bahwa empat faktor penyebab komunikasi ke atas dapat terhambat, diantaranya adalah:

1. Pegawai memiliki kecenderungan untuk menyimpan sendiri pikiran dan pendapat mereka.
2. Pegawai memiliki perasaan bahwa pimpinan dan pihak manajerial tidak tertarik dengan masalah yang ada di level kepegawaian.

3. Pimpinan masih kurang dalam memberikan penghargaan untuk komunikasi yang dilakukan pegawai kepada pimpinan.
4. Pegawai merasa bahwa apa yang mereka sampaikan tidak ditanggapi dengan tepat oleh pihak pimpinan dan manajerial.

Keempat faktor diatas terbukti menghambat penyampaian ide, gagasan, pendapat, dan informasi oleh para staff kepada atasan. Hambatan dalam pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas juga dipengaruhi oleh rendahnya niat baik (goodwill) atasan untuk mendengarkan kritik dan saran dari staff.

#### **4.4 Triangulasi Sumber**

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang bersangkutan. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan keabsahan data melalui sumber yang lainnya. Teknik triangulasi yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

Triangulasi sumber yaitu triangulasi yang mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari beragam sumber yang tersedia, karena data yang sejenis akan lebih mantap kebenarannya apabila digali dari sumber yang berbeda. Misalnya: (a) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara; (b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang secara pribadi; (c)

membandingkan apa yang dikatakan orang-orang dengan yang terlihat sepanjang waktu; (d) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan pandangan orang lain dalam berbagai strata sosial yang berbeda; (e) membandingkan hasil wawancara dengan isu yang tercatat dalam dokumen yang berkaitan.

**Tabel 4.4 Tabulasi Perbandingan Hasil Wawancara Pada Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor.**

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
1	Hambatan Semantik	<p>Menurut Key Informan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor, isi pesan atau informasi yang disampaikan atasan kepada staff meliputi arahan lanjutan dari atasan mengenai pekerjaan, intruksi ataupun perintah, informasi kebijakan dan info lainnya.</p> <p>Menurut Informan 1 isi pesan yang biasanya diedarkan meliputi informasi dinas luar kota, informasi kebijakan, informasi dari pimpinan untuk staff, informasi kegiatan rapat, informasi sidang komisi atau paripurna, urusan administrasi, urusan</p>	<p>Sebelum masuk ke dalam hambatan semantik perlu diketahui terlebih dahulu isi pesan yang biasanya disampaikan baik oleh pimpinan kepada staff maupun sebaliknya adalah seputar penugasan atau pekerjaan, problem yang sedang dihadapi, informasi kebijakan, administrasi, kepegawaian, informasi dari Bagian lain, perkembangan hasil kerja, dan lain sebagainya.</p>

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>kepegawaian, dan lain sebagainya.</p> <p>Menurut Informan 2 informasi yang diedarkan di Bagian Umum meliputi intruksi dari pimpinan langsung atau dari Kepala Bagian maupun Kepala Sub Bagian untuk staff, urusan pengajuan fasilitas untuk anggota dewan, pengurusan administrasi dan kepegawaian.</p> <p>Hal serupa juga dilontarkan oleh Informan 3 bahwa isi pesan atau informasi yang diedarkan meliputi informasi mengenai penugasan, perubahan prosedur administrasi, pengurusan administrasi, informasi dari pimpinan atau anggota dewan, kebijakan baru, program baru, dan lain sebagainya.</p> <p>Kemudian, pada hasil wawancara peneliti dengan Informan Kunci, narasumber menerangkan bahwa staff Bagian umum seringkali kurang maksimal hasil kinerjanya, menurutnya hal ini bisa disebabkan oleh kebiasaannya yang lebih sering menyingkat kalimat maupun kata dalam pesan teks Whatsapp ketika</p>	<p>Kemudian pada hambatan semantik yang dialami oleh Bagian Umum menyebabkan hasil kinerja staff menjadi kurang maksimal karena staff tidak dapat menafsirkan maksud pimpinan secara efektif. Padahal, tidak maksimalnya hasil kinerja staff juga dipengaruhi oleh pemilihan kata pada pesan teks Whatsapp dari pimpinan dengan isi pesan yang disingkat-singkat oleh atasan.</p>

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>memberikan intruksi kepada staff. Atasan menganggap bahwa apa yang diintruksikannya sudah jelas inti pesannya, walaupun pesan teks tersebut disingkat. Namun, pada kenyataannya staff seringkali tidak memahami apa yang telah disampaikan atasan.</p> <p>Walaupun Informan 1 dan Informan 2 tidak memberikan keterangan serupa mengenai hambatan yang dialami. Namun, hal diatas dibenarkan oleh hasil wawancara dengan Informan 3 bahwa staff seringkali tidak memahami betul apa yang diintruksikan oleh atasan terlebih melalui pesan teks Whatsapp yang disebabkan oleh kebiasaan atasan untuk menyingkat pesan teks pada aplikasi Whatsapp. Dengan begitu, staff hanya akan mengerjakan apa yang mereka pahami saja tanpa bertanya lebih lanjut maksud isi pesan dari atasan.</p>	
2	Hambatan Teknis	Menurut hasil wawancara peneliti dengan Informan Kunci, media komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan	Banyaknya media komunikasi yang dilakukan secara virtual membuat penyampaian

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>pesan secara tertulis berupa pesan teks whatsapp. Untuk komunikasi secara lisan biasanya diadakan kegiatan tatap muka seperti rapat, briefing dan sebagainya. Jika ada keperluan dengan staff yang sedang wfh menggunakan telepon atau zoom untuk rapat online. Sedangkan, bentuk pesan yang digunakan untuk mengemas isi pesan adalah meliputi intruksi, surat tugas, pengumuman, himbauan, informasi berupa surat edaran, sosialisasi, dan lain sebagainya.</p> <p>Menurut Informan 1 bentuk pesan di Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor berupa intruksi, rapat, briefing, forum, pengumuman, surat tugas, surat edaran, notulensi sidang, pesan teks di whatsapp, dan masih banyak lagi.</p> <p>Sedangkan, menurut Informan 2 bentuk pesan biasanya berupa pengumuman, himbauan, broadcast, release, sidang, intruksi atau arahan, rapat, briefing, dan forum.</p>	<p>informasi menjadi terhambat dan kurang leluasa, hal ini disebabkan oleh kondisi lingkungan disekitar Sekretariat DPRD Bogor yakni pandemi Covid-19 yang membuat organisasi harus beradaptasi dengan keadaan agar kegiatan dapat tetap berjalan.</p> <p>Hambatan teknis pada Bagian Umum di Sekretariat DPRD Bogor disebabkan oleh banyak hal diantaranya adalah: Tingkatan komunikasi yang dapat merubah pesan yang disampaikan oleh pimpinan atau biasa juga disebut sebagai distorsi pesan; Pemilihan media yang kurang tepat dikarenakan keadaan lingkungan organisasi yang mengharuskan organisasi melakukan</p>

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>Menurut Informan 3 bentuk pesan biasanya berupa rapat, sidang, sosialisasi, intruksi, himbauan, pemberitahuan, surat dinas, surat edaran, pengumuman lewat whatsapp, dan lain sebagainya.</p> <p>Kemudian pada hambatan teknis, Informan Kunci memberikan keterangan bahwa hambatan bisa terjadi karena intruksi diberikan lewat media sosial sehingga staff tidak bisa melihat ekspresi dan nada bicaranya.</p> <p>Sedangkan menurut Informan 1, hambatan teknis yang dialami oleh organisasi disebabkan oleh permintaan anggota dewan yang di luar kebijakan organisasi sehingga staff kesulitan dalam memfasilitasi hal tersebut. Kemudian keadaan lingkungan organisasi yang menyebabkan organisasi harus berkomunikasi menggunakan sosial media lebih banyak sehingga miskomunikasi lebih sering terjadi. Dalam bekerja staff juga harus saling <i>back up</i></p>	<p>komunikasi secara virtual; Rencana kerja yang belum dilaksanakan secara maksimal dan tuntutan permintaan fasilitas di luar kebijakan; dan Kurangnya forum terbuka untuk menyampaikan pendapat, keluhan atau masukan yang diadakan oleh atasan.</p>

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>dalam menuntaskan pekerjaan dikarenakan rencana kerja yang belum dilaksanakan dengan maksimal.</p> <p>Menurut Informan 2 hambatan teknis yang dialami oleh organisasi disebabkan oleh penggunaan media sosial atau komunikasi secara online dan kurangnya forum terbuka untuk menyampaikan pendapat.</p> <p>Sedangkan menurut Informan 3, hambatan teknis yang dialami bagian umum disebabkan oleh informasi yang disampaikan dari Kepala Bagian lewat Kasubag untuk staff tidak lengkap, sehingga terjadi distorsi pesan. Selain itu Informan 3 juga mengeluhkan mengenai kurangnya media dalam menyampaikan pendapat yaitu forum terbuka dengan atasan.</p>	
3	Hambatan Manusiawi	Menurut hasil wawancara dengan Informan 1, hambatan manusiawi yang dialami berupa perasaan segan ketika ingin menyampaikan pendapat, walaupun diadakan forum terbuka untuk	Hambatan manusiawi yang dialami Bagian Umum meliputi perasaan segan dalam memberikan pendapat kepada atasan, prasangka

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>menyampaikan pendapat staff tetap memiliki perasaan segan.</p> <p>Kemudian, menurut informan 2 hambatan manusiawi yang dialami di organisasi disebabkan oleh sifat atau suasana hati atasan yang berubah-ubah dan menyebabkan staff segan untuk menyampaikan informasi atau pendapat kepada atasan terlebih apabila ekspresi atasan sedang kecut. Kemudian, sebagai staff informan merasa bahwa atasan tidak tanggap atas pendapat atau perasaan staff yang sudah disampaikan.</p> <p>Selaras dengan pendapat informan 2, menurut Informan 3 hambatan manusiawi yang dialami berupa perubahan suasana hati atasan yang mempengaruhi ekspresi wajah atasan sehingga staff menjadi segan untuk menyampaikan pendapat. Informan 3 juga menambahkan bahwa atasan seringkali memaksakan kehendak dalam memberikan pekerjaan atau tugas, padahal belum tentu semua intruksi atasan bisa</p>	<p>bahwa atasan yang tidak tanggap dengan pendapat atau masukan dari staff, prasangka staff bahwa atasan seringkali mengalami perubahan suasana hati dan mempengaruhi ekspresi atasan sehingga staff perlu menunggu waktu yang menurutnya tepat ketika akan berkomunikasi dengan atasan.</p>

No	Dimensi	Akumulasi Hasil Pertanyaan	Hasil Penelitian
		<p>langsung dikerjakan karena hal tersebut bisa berlawanan dengan kebijakan, pimpinan, dan lain sebagainya. Staff juga tidak berani memberikan komplain kepada atasan, karena perasaan takut dimarahi.</p>	

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Hambatan Komunikasi Organisasi di Bagian Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bogor dapat ditarik kesimpulan bahwa Bagian Umum menghadapi beberapa hambatan komunikasi arah vertikal baik ke atas maupun ke bawah. Berikut adalah rincian hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti:

1. Hambatan komunikasi yang dialami Bagian Umum pada arah vertikal ke bawah ada yang disebabkan oleh faktor semantik, yakni pemilihan kata yang kurang tepat dan kurang detailnya intruksi atasan yang menyebabkan staff salah menafsirkan pesan yang telah disampaikan.
2. Proses penyampaian pesan bertingkat, pemilihan media yang kurang tepat, rencana kerja yang belum efektif; dan kurangnya media untuk menyampaikan pendapat dan keluhan anggota merupakan hambatan komunikasi yang dialami pada Bagian Umum Sekretariat DPRD Bogor disebabkan oleh faktor hambatan teknis. Hal ini terjadi pada dimensi vertikal baik ke atas maupun sebaliknya.
3. Hambatan Manusiawi yang di alami Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor pada arah vertikal ke atas dan ke bawah meliputi

perasaan segan, atasan yang tidak tanggap atas pendapat staff, dan perubahan suasana hati atasan sehingga proses komunikasi internal pada organisasi menjadi terhambat.

Berdasarkan rincian di atas, hambatan komunikasi yang dominan atau lebih banyak dialami oleh Bagian Umum Sekretariat DPRD Kota Bogor disebabkan oleh faktor hambatan teknis.

## **5.2 Saran**

1. Penulis menyarankan untuk meneliti hambatan komunikasi yang ada pada organisasi pemerintahan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kota Bogor, khususnya pada Bagian Umum dengan arah horizontal menggunakan pendekatan kuantitatif agar penemuan hambatan yang dialami lebih mendetail, tidak hanya dimensi komunikasi vertikalnya saja.
2. Penulis juga menyarankan untuk meneliti upaya Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Bogor dalam mengatasi hambatan komunikasi, khususnya pada Bagian Umum sebagai penelitian lanjutan, karena hambatan-hambatan yang dialami pada bagian ini khususnya arah komunikasi vertikal sudah ditemukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Arni, M. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Akshara.
- Aselina Endang Trihastuti. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Sleman: Deepublish.
- Changara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Churiyah, Y. (2011). *Komunikasi lisan dan tertulis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Cruden & Sherman. (1976). *Personnel Management*. Ohio: South-Western Publishing Co.
- Fitrah, M. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Irene Silviani. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scpoindo Media Pustaka.
- Maria Assumpta Rumanti. (2002). *Dasar - Dasar Public Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Moleong., L. J. (1990). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Poerwandari, E. K. (1998). *Pendekatan kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Scott M. Cutlip, Allen H. Center, G. B. (2006). *Effective Public Relations* (Nine). New York City: Pearson Education Inc.
- Siahaan, S. . (1991). *Komunikasi Pemahaman dan Penerapan*. Jakarta: BPK Gunung.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.

Bandung: Alfabeta.

Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.

### **Sumber Jurnal**

Anzani, Neli , Hadiwisi, Puwanti , Prasanti, D. (2020). Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 153–161

Bayquni, S. Y., Kurniasih, N., & Anwar, R. K. (2015). Pertukaran Informasi Oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Jurnalistik Melalui Media Kompasiana. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 71. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.9490>

Furqon, C. (2003). Hakikat Komunikasi Organisasi. *Hakikat Komunikasi Organisasi*, 2(15), 1–9.

Harivarman, D. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 508. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.171>

Rahardjo, M. (2010). Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif. Diakses dari [mudjiarahardjo.uinmalang.ac.id](http://mudjiarahardjo.uinmalang.ac.id).

Sidauruk, P. L. (2013). Analysis of Vertical Communication Organization Barriers in. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 3(2), 133–164.

Ulber, S. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim Dan Menerima Informasi Tugas Dan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 3(1), 36–54.

## LAMPIRAN

Lampiran 1

### SURAT PENGANTAR OBSERVASI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon: Rektor : 4893854, WR.I : 4895130, WR.II : 4893918, WR.III : 4892926, WR.IV : 4893982  
BUK : 4750930, Bag. Kepegawaian : 4890536, Bag. UHT : 4893726, Bag. BMN : 4891838  
BAKHUM : 4759081, Bag. Akademik dan kerjasama / Humas : 4898486, Bag. Kemahasiswaan  
cuangan : 4755118, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Akuntansi dan Pelaporan : 4755118, Bag. Perencanaan : 4755118  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 5089/UN39.12/KM/2020 25 Juni 2021  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian  
untuk Penulisan Tugas Akhir Karya Ilmiah

Yth. Sekretariat DPRD Kota Bogor  
Jl. Pemuda Kios Ps. Hewan No.9, RT.01/RW.06, Tanah Sareal,  
Kec. Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16162

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Defanka Faradiba Kusuma  
Nomor Registrasi : 1408518084  
Program Studi : D3 Hubungan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu Sosial  
No. Telp/HP : 0812 8296 3681

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul:

**“Hambatan Komunikasi internal Pada Perangkat Daerah Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor.”**

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



**Tembusan :**  
1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
2. Koordinator Prodi D3 Hubungan Masyarakat

## Lampiran 2

Nama Mahasiswa : Defanka Faradiba Kusuma

Nim : 1408518084

Pembimbing : Wina Puspita Sari, M.Si

NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI KONSULTASI	CATATAN MATERI KONSULTASI	PARAF PEMBIMBING
1	16 April 2021	Jadwal Bimbingan, konsep mengenai bab 1-5, penentuan judul	Membuat dan menetapkan judul taki	
2	26 April 2021	Revisi bab 1	Revisi bab 1 menambahkan komunikasi organisasi dan formal, tujuan, fungsi dan hambatan komunikasi internal di dprd diperkuat dengan wawancara	
3	18 Mei 2021	Revisi bab 1 dan 2	Revisi bab 1 tata cara penulisan, bab 2 menambahkan teori dan metode pada penelitian sebelumnya, menghapus materi yang tidak perlu.	
4	31 Mei 2021	Revisi bab 1 dan 2	Belum memperkuat latar belakang dengan wawancara, penambahan tabel perbandingan di bab 2	
5	7 Juni 2021	Revisi Bab 1, 2 dan 3	Bab 1 belum wawancara, bab 2 merapihkan tabel, bab 3 merapihkan urutan teori yang tertukar	

6	21 Juni 2021	Revisi Bab 1, 2 dan 3	Bab 1 belum memperkuat masalah dengan wawancara, Bab 2 menambahkan teori, Bab 3 menambahkan teori triangulasi	<i>Abdiaz</i>
7	28 Juni 2021	Revisi bab 2 dan Bab 3	Bab 2 kurang teori hambatan komunikasi upward downward dan horizontal, Bab 3 tata cara penulisan	<i>Abdiaz</i>
8	5 Juli 2021	Revisi Bab 1, 2, 3 dan 4	Bab 1 hasil wawancara belum diberi kutipan, bab 2 menambahkan judul tabel di setiap halaman, bab 3 belum menambahkan nama informan, Bab 4 menambahkan gambaran umum objek penelitian.	<i>Abdiaz</i>
9	8 Juli 2021	Kelengkapan TAKI	Melengkapi TAKI	<i>Abdiaz</i>

## Lampiran 3

### DRAF PERTANYAAN WAWANCARA KEY INFORMAN

Hari dan Tanggal :

Tempat :

Narasumber :

Jabatan :

Lama bertugas :

#### Pertanyaan :

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai pelaksanaan komunikasi yang terjadi di bagian umum Sekretariat DPRD Bogor, khususnya komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada staff?
2. Bagaimana proses penyebaran informasi mengenai organisasi yang dilakukan oleh bapak/ibu kepada staff?
3. Dalam pelaksanaan komunikasi, media apakah yang biasa digunakan dalam bertukar informasi dengan staff? Mengapa anda memilih media tersebut untuk menyampaikan pesan?
4. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai keterampilan para staff dalam menyelesaikan pekerjaan?
5. Apakah terdapat kegiatan tatap muka seperti rapat, *open discussion* atau *briefing* antara pimpinan dan staff dalam pelaksanaan

komunikasi untuk meningkatkan hasil kinerja para staff? Bagaimana proses berjalannya kegiatan tatap muka tersebut?

6. Bagaimanakah komunikasi yang bapak/ibu lakukan dengan staff dalam menyampaikan informasi mengenai koordinasi pekerjaan atau penugasan?
7. Apakah terdapat informasi atau pesan yang disampaikan oleh staff kepada anda sebagai bentuk *feedback* atas informasi yang telah anda sampaikan kepada staff sebelumnya?
8. Informasi apa yang biasanya disampaikan oleh staff kepada bapak/ibu dan sebaliknya?
9. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh staff kepada anda?
10. Apakah menurut bapak/ibu komunikasi internal antara pimpinan dan staff sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien?
11. Bagaimana cara bapak/ibu dalam mengontrol dan menentukan tugas yang akan diberikan kepada staff?
12. Bagaimakah komunikasi yang bapak/ibu lakukan dalam memberikan instruksi kepada staff?
13. Apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh bagian Sekertaris Dewan dalam melaksanakan komunikasi internal antara staff dan pimpinan?
14. Apa saja pengaruh dari hambatan-hambatan tersebut terhadap kinerja staff dan efektivitas koordinasi pembagian pekerjaan?

15. Sebelum menyampaikan pesan kepada staff apakah bapak /ibu mengidentifikasi terlebih dahulu jenis pesan yang akan disampaikan dan cara menyampaikannya kepada staff? Jika ya, bagaimana cara anda mengidentifikasinya?
16. Bagaimana tanggapan anda ketika staff menyampaikan pendapat atau masukan untuk anda maupun untuk keseluruhan pada bagian umum?
17. Jika terdapat masalah komunikasi dan hubungan antara anda dengan staff, bagaimanakah cara anda menangani masalah tersebut?
18. Apakah terdapat masukan untuk staff dalam melaksanakan komunikasi dengan anda atau pimpinan lainnya?

**DRAF PERTANYAAN WAWANCARA INFORMAN**

Hari dan Tanggal :

Tempat :

Narasumber :

Jabatan :

Lama bertugas :

**Pertanyaan:**

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai pelaksanaan komunikasi yang terjadi di bagian umum Sekretariat DPRD Bogor, khususnya komunikasi yang dilakukan staff kepada pimpinan?
2. Apakah bapak/ibu selalu mendapatkan informasi mengenai organisasi ini dengan mudah? Lalu, bagaimana cara anda mencari informasi mengenai organisasi?
3. Apakah terdapat kegiatan tatap muka seperti rapat, *open discussion* atau *briefing* antara atasan dan staff untuk mengevaluasi kinerja para staff? Bagaimana proses berjalannya kegiatan tatap muka tersebut?
4. Bagaimana cara anda berkomunikasi kepada atasan untuk menyampaikan ide, pendapat dan gagasan dalam hal pekerjaan?

5. Informasi apa yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada para staff dan sebaliknya?
6. Apakah bapak/ibu memberikan informasi atau pesan kepada atasan sebagai bentuk *feedback* atas informasi yang telah atasan sampaikan kepada staff sebelumnya?
7. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh atasan kepada anda?
8. Sebagai staff bagian umum, apakah menurut bapak/ibu komunikasi internal antara staff dan pimpinan berjalan dengan efektif dan efisien?
9. Apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh staff bagian Sekertaris Dewan dalam melaksanakan komunikasi kepada kepala bagian atau pimpinan lainnya?
10. Apa saja dan bagaimana pengaruh dari hambatan-hambatan tersebut terhadap anda dan hasil kinerja anda?
11. Apakah anda pernah mengalami kondisi dimana anda kurang mengerti pesan yang diinstruksikan oleh pimpinan atau mendapatkan informasi yang kurang jelas? Lalu, untuk menanggulangi hal tersebut bagaimana cara anda untuk mendapatkan informasi tersebut?
12. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh atasan kepada anda?

13. Apakah anda memiliki masukan untuk atasan dalam melaksanakan komunikasi dengan staff?

**TRANSKIP WAWANCARA KEY INFORMAN**

Hari dan Tanggal : Sabtu, 3 Juli 2021

Tempat : Zoom

Narasumber : Dita Puspitasari

Jabatan : Kepala Bagian Umum

Lama bertugas : 10 Tahun

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai pelaksanaan komunikasi yang terjadi di bagian umum Sekretariat DPRD Bogor, khususnya komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada staff?

“Menurut saya pelaksanaan komunikasi disini terbilang lancar walaupun ga bisa dikatakan sempurna. Ga sempurna disini maksudnya adalah proses komunikasinya belum dijalankan dengan ideal seperti teori yang mungkin kamu pelajari di kampus ya.”

2. Bagaimana proses penyebaran informasi mengenai organisasi yang dilakukan oleh bapak/ibu kepada staff?

“Kalau tentang organisasi seperti sejarah, visi misi dll itu udah ada physically di kantor ataupun situs wordpress kami, untuk yang situs officialnya belum dilengkapi, tugasnya Humpro (humas protokol) itu. Kalau untuk informasi organisasi yang sifatnya internal atau rahasia itu biasanya kita adakan rapat dengan pimpinan, hasil rapat itu disampaikan lagi ke staff lewat kasubbag kalau memang perlu.”

3. Dalam pelaksanaan komunikasi, media apakah yang biasa digunakan dalam bertukar informasi dengan staff? Mengapa anda memilih media tersebut untuk menyampaikan pesan?

“Medianya kalau tertulis atau teks sih pakai whatsapp, sms, saja cukup. Kalau lisan ya kita tatap muka saja seperti biasa mau per individu atau lebih, kalau saya ada perlu sama staff yang wfh bisa telepon, pakai zoom kalau ada rapat online. Saya pilih media itu karena semua orang pasti punya hp dan ada whatsapp nya jadi gampang kalau ada info, kan jaman udah canggih.”

4. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap hubungan yang anda jalin dengan para staff di bagian umum?

“Menurut saya sih hubungan saya dengan staff baik-baik aja.”

5. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai keterampilan atau kinerja para staff dalam menyelesaikan pekerjaan?

“Cukup baik. Walaupun kadang ada aja kendala untuk nuntasin kerjaan dan kerjaan jadi lama selesainya. Tapi disini staffnya nurut-nurut jadi tinggal dikasih arahan aja biar kerjanya bener.”

6. Apakah terdapat kegiatan tatap muka seperti rapat, *open discussion* atau *briefing* antara pimpinan dan staff dalam pelaksanaan komunikasi untuk meningkatkan hasil kinerja para staff? Bagaimana proses berjalannya kegiatan tatap muka tersebut?

“Ada. Kalau rapat ya seperti biasa aja seperti organisasi lain pada umumnya, kita kumpul dan bahas topik rapatnya. Kalau buka forum dengan staff itu ada sih tapi jarang, karena kita mau lebih fokus sama tujuan yang sudah ditentukan. Forum ini biasanya bahas kendala yang dialami staff pas kerja, atau ya kalau staff mau keluarin pendapat/komplain boleh juga. Yang saya harap sih dengan adanya forum kaya gitu, kerja nya jadi semangat lagi dan sesuai intruksi.”

7. Bagaimanakah komunikasi yang bapak/ibu lakukan dengan staff dalam menyampaikan informasi mengenai koordinasi pekerjaan atau penugasan?

“Tinggal kasih intruksi langsung aja, kalau saya atau staff ada yang lagi WFH bisa lewat whatsapp, staff harus bertugas apa dan kapan harus selesainya.”

8. Apakah terdapat informasi atau pesan yang disampaikan oleh staff kepada anda sebagai bentuk *feedback* atas informasi yang telah anda sampaikan kepada staff sebelumnya?

“Biasanya mereka meng-iyakan dan langsung mengerjakan intruksi dari saya atau mereka tanya hal yang mereka kurang mengerti.”

9. Informasi apa yang biasanya disampaikan oleh staff kepada bapak/ibu?

“Biasanya tentang arahan lanjutan dari saya soal pekerjaan, kendala dalam pekerjaannya dengan staff lain, kendala dengan kebijakan atau pimpinan, info-info dari bagian atau sub bagian lain, dll.”

10. Apakah menurut bapak/ibu komunikasi internal antara pimpinan dan staff sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien?

“Hmmm, menurut saya komunikasi internal yang berlangsung bagian umum sudah baik dan efektif komunikasinya, kalau saya sendiri biasanya berkomunikasi tatap muka karena lebih interaktif dan cepat, baik itu interaksi dengan kasubbag yang nantinya disampaikan ke staff, maupun dengan staff langsung. Tetapi terkadang terdapat hambatan dalam pelaksanaannya terutama pelaksanaan komunikasi dengan staff secara tidak langsung.”

11. Dalam bentuk apakah Informasi atau pesan yang disampaikan pada saat pelaksanaan komunikasi tersebut ?

“Kalau bentuk informasinya biasanya berupa intruksi, surat tugas, pengumuman, himbauan, kadang ada informasi juga dari pimpinan

berupa surat edaran, kalau tatap muka itu biasanya informasi disebarakan lewat rapat rutin atau rapat koordinasi.“

12. Bagaimana cara bapak/ibu dalam mengontrol dan menentukan tugas yang akan diberikan kepada staff?

“Kalau itu, masing-masing staff sudah mempunyai jobdesk. Jadi jika ada kepentingan baik itu dari anggota dewan, pimpinan maupun kantor itu sudah ada rencana kerjanya lewat rapat. Dalam menyusun rencana kerja dan menentukan siapa yang mengerjakannya sangat penting disini, agar tidak terjadi kesalahan yang fatal, jika rencana kerja sudah disusun kita bisa langsung identifikasi siapa yang cocok mengerjakannya dengan melihat jobdesk masing-masing staff.”

13. Apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh dalam melaksanakan komunikasi internal antara staff dan pimpinan?

“Seperti yang sudah saya bilang tadi, contohnya kalau memberikan intruksi lewat socmed. Mereka pasti kan ga tau intonasi bicara saya, ekspresi saya, terus juga biasanya kan kalau di socmed itu kita ngetik singkat-singkat yang penting staff tau inti pesan dari saya apa. Nah, itu bisa berujung miskom kalau staff ga mengerti maksud saya dan terjadi kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Tidak jarang, tetap terjadi mis komunikasi walaupun tatap muka, karena hal ini terbukti dari kesalahan yang dilakukan staff dalam pekerjaan yang sudah saya sampaikan namun kurang dimengerti, begitu lah kira-kira.”

14. Apa saja pengaruh dari hambatan-hambatan tersebut terhadap kinerja staff dan efektivitas koordinasi pembagian pekerjaan?

“Nah, masih sama seperti tadi. Efeknya ya terkadang kerjaan hasilnya bisa salah atau lambat progressnya.”

15. Sebelum menyampaikan pesan kepada staff apakah bapak /ibu mengidentifikasi terlebih dahulu jenis pesan yang akan disampaikan dan cara menyampaikannya kepada staff? Jika ya, bagaimana cara anda mengidentifikasinya?

“Saya langsung sampaikan saja jika ada informasi untuk staff kepada kasubag atau langsung ke staff, kalau informasinya bersifat rahasia dan tidak memiliki kepentingan dengan staff ya tidak saya sampaikan. Tetapi, sejauh ini saya belum monitor sih seberapa banyak informasi yang diketahui staff.”

16. Bagaimana tanggapan anda ketika staff menyampaikan pendapat atau masukan untuk anda maupun untuk keseluruhan pada bagian umum?

“Cukup didengarkan dan diperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada.”

17. Jika terdapat masalah mengenai penugasan kepada staff, bagaimanakah prosedur penanganan masalah tersebut?

“Disini saya harus bertindak tegas, harus adakan rapat koordinasi juga dengan topik permasalahannya apa, lalu kita bahas sampai sumber masalahnya ketemu dan kita cari solusi agar masalah ini tidak menjadi fatal.”

18. Apakah terdapat masukan untuk staff dalam melaksanakan komunikasi dengan bapak atau pimpinan lainnya?

“Saya berharap para staff bisa lebih aktif lagi dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi terutama yang berkaitan dengan urusan administrasi kantor dan bagian-bagian lain. Jadi kalau memang ada masalah bisa diatasi bersama.”

## TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN

Hari dan Tanggal : Minggu, 4 Juli 2021

Tempat : Zoom

Narasumber : Informan 1

Jabatan : Staff Sub Bagian Umum Tata Usaha dan  
Kepegawaian

Lama bertugas : 6 Tahun

### Pertanyaan:

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai pelaksanaan komunikasi yang terjadi di bagian umum Sekretariat DPRD Bogor, khususnya komunikasi yang dilakukan staff kepada pimpinan?

“Komunikasinya lancar, walaupun kondisi pandemi kadang kita harus kontak satu sama lain lewat chat gabisa tatap muka karena kalau ada perlu terus lagi wfh itu agak ribet, tapi sejauh ini masih bisa dibilang lancar de.”

2. Apakah bapak/ibu selalu mendapatkan informasi mengenai organisasi ini dengan mudah? Lalu, bagaimana cara anda mencari informasi mengenai organisasi?

“Iya, di kantor banyak kok kalau mau cari info-info umum, apalagi kalau ada sosialisasi program baru itu pasti semua orang kantor tau. Aku suka dapet majalah kantor juga, iseng-iseng baca aja kalau lagi ada waktu luang di kantor.”

3. Apakah terdapat kegiatan tatap muka seperti rapat, *open discussion* atau *briefing* antara atasan dan staff untuk mengevaluasi kinerja para staff? Bagaimana proses berjalannya kegiatan tatap muka tersebut?

“Ada, kita sering adain rapat koordinasi, evaluasi setiap bulan, briefing, dll. Apalagi kalau ada agenda khusus itu pasti briefing dulu, terus juga kan selalu ada yang wfh selang-seling, mereka tetap butuh info rapat jadi nanti kita yang ikut rapat di kantor kita teruskan ke yang wfh.”

4. Bagaimana cara anda berkomunikasi kepada atasan untuk menyampaikan ide, pendapat dan gagasan dalam hal pekerjaan?

“Biasanya kalau lagi buka forum, disitu kesempatannya lebih banyak buat menyampaikan ide atau pendapat atau saran kita soal kerjaan, enakny gimana, maunya gimana. Walaupun, belum terwujud masukan kita seengganya kita ngomong dulu aja kalau lagi ada kesempatan.”

5. Informasi apa yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada para staff dan sebaliknya?

“Informasinya biasanya tentang dinas luar kota, info kebijakan, info dari pimpinan untuk staff, info rapat-rapat, info sidang komisi atau paripurna, urusan administrasi, urusan kepegawaian, masih banyak lagi de.”

6. Apakah bapak/ibu memberikan informasi atau pesan kepada atasan sebagai bentuk *feedback* atas informasi yang telah atasan sampaikan kepada staff sebelumnya?

“Iya semua info pasti staff lapor sama atasan. Kalau ada kendala ataupun perkembangan sama kerjaan semuanya harus dikasih tau ke atasan.”

7. Sebagai staff bagian umum, apakah menurut bapak/ibu komunikasi internal antara staff dan pimpinan berjalan dengan efektif dan efisien?

“Kalau menurut aku, mungkin cukup efektif dan efisien kalau ga pandemi ya, karena semua orang pasti ada di kantor, semua bisa masuk ruang rapat juga. Kondisi pandemi gini cara kita komunikasi juga jadi berubah, kurang leluasa karena harus ada yang dilakukan virtual. Gimana pun itu kan kalau komunikasi nya langsung lebih enak, lebih mudah dipahami daripada virtual. Menurut aku yaa...”

8. Dalam bentuk apakah Informasi atau pesan yang disampaikan oleh pimpinan pada saat pelaksanaan komunikasi tersebut baik lisan maupun tertulis?

“Biasanya kalau bentuk lisan ya itu tadi, kita dikasih intruksi sama atasan apa yang harus dikerjakan, terus ada rapat, briefing, buka forum, dll. Kalau yang tertulisnya pengumuman, surat tugas, surat edaran, notulensi sidang, pesan teks di whatsapp, dan masih banyak lagi yang lainnya.”

9. Apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh staff bagian Sekertaris Dewan dalam melaksanakan komunikasi kepada kepala bagian atau pimpinan lainnya?

“Jawabannya masih sama kaya yang pernah Defanka tanya sebelumnya. Apapun yang beliau inginkan harus sesuai, kita staffnya nurut aja gak protes dan kita mengcover supaya pekerjaan lancar ya walaupun ada aja rintangannya. Terus kita juga harus memfasilitasi kebutuhan anggota dewan yang sesuai sama ketentuan atau kebijakan. Tapi ya itu, masih ada beberapa anggota yang kebablasan request fasilitasnya dan kita staffnya juga jadi agak kesulitan untuk ngurus fasilitasnya, walaupun ga semua begitu ya.”

10. Apa saja dan bagaimana pengaruh dari hambatan-hambatan tersebut terhadap anda dan hasil kinerja anda?

“Pengaruhnya jadi segan aja kalau mau sampein pendapat, kadang walaupun ada forum gitu tetep segan tapi akhirnya kita tetep nyampein pendapat. Kalau sama kinerja aku sama kaya staff lain yang pasti juga ngalamin, kadang kerjaan jadi ada yang salah karna miskom, dll.”

11. Apakah anda pernah mengalami kondisi dimana anda kurang mengerti pesan yang diinstruksikan oleh pimpinan atau mendapatkan informasi yang kurang jelas? Lalu, untuk menanggulangi hal tersebut bagaimana cara anda untuk mendapatkan informasi tersebut?

“Pernah, bisa langsung tanya lagi apa yang kurang jelasnya sama beliau, nanti biasanya dikasih arahan juga harus apa dan gimananya.”

12. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh atasan kepada anda?

“Cara penyampaiannya singkat padat jelas, ga bertele-tele.”

13. Apakah anda memiliki masukan untuk atasan dalam melaksanakan komunikasi dengan staff?

“Kalau bisa lebih sering dengerin masukan dari kita aja jadi antara kita ga ada yang segan apalagi dongkol hati.”

## TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN

Hari dan Tanggal : Minggu, 4 Juli 2021

Tempat : Zoom

Narasumber : Informan 2

Jabatan : Staff Sub Bagian Umum Tata Usaha dan  
Kepegawaian

Lama bertugas : 3 Tahun

### Pertanyaan:

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai pelaksanaan komunikasi yang terjadi di bagian umum Sekretariat DPRD Bogor, khususnya komunikasi yang dilakukan staff kepada pimpinan?

“Menurut saya pribadi berjalan seperlunya dan cukup baik walaupun terdapat beberapa masalah/hambatan dalam berkomunikasi, tapi cuek aja tetep jalan kok komunikasinya sama atasan.”

2. Apakah bapak/ibu selalu mendapatkan informasi mengenai organisasi ini dengan mudah? Lalu, bagaimana cara anda mencari informasi mengenai organisasi?

“Dapet dong, namanya kerja kita harus tau informasi-informasi yang ada tentang organisasi, apalagi berhubungan langsung sama tugas kita. Biasanya kalau di kantor itu ada standing banner atau majalah juga ada. Ada juga di instagram, website juga bisa langsung di akses di internet.”

3. Apakah terdapat kegiatan tatap muka seperti rapat, *open discussion* atau *briefing* antara atasan dan staff untuk mengevaluasi kinerja para staff? Bagaimana proses berjalannya kegiatan tatap muka tersebut?

“Tiga-tiganya ada, kalau proses berjalannya itu tergantung atasan. Kalau beliau sounding untuk rapat, kita rapat dengan topik yang mau dibahas. Kalau briefing, itu setiap pagi, pas mau ada acara juga briefing. Open discussion juga ada kalau memang dibutuhkan.”

4. Bagaimana cara anda berkomunikasi kepada atasan untuk menyampaikan ide, pendapat dan gagasan dalam hal pekerjaan?

“Disampaikan dengan melihat sikon, kalau memang lagi diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat pasti saya sampaikan.”

5. Informasi apa yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada para staff dan sebaliknya?

“Biasanya intruksi dari pimpinan langsung atau dari beliau untuk staff, urusan pengajuan fasilitas untuk anggota dewan, pengurusan administrasi dan kepegawaian juga, seputar itu sih.”

6. Apakah bapak/ibu memberikan informasi atau pesan kepada atasan sebagai bentuk *feedback* atas informasi yang telah atasan sampaikan kepada staff sebelumnya?

“Iya, contohnya kalau beliau kasih intruksi dan butuh persetujuan dari pimpinan, kita staff sampaikan lagi ke beliau di setuju atau tidaknya beserta informasi lanjutannya. Informasi approval pimpinan, fasilitas untuk anggota dewan atau kabar dan informasi dari bagian lain kepada kabbag, dll. Perkembangan pekerjaan juga kita sampaikan sama beliau jika diminta.”

7. Sebagai staff bagian umum, apakah menurut bapak/ibu komunikasi internal antara staff dan pimpinan berjalan dengan efektif dan efisien?

“Ngga juga sih, karena masih sering terjadi miskom sama atasan baik tatap muka atau online. Kalau menurut saya ini karena staff banyak yang sungkan sama beliau jadi ga berani ngomong langsung.”

8. Dalam bentuk apakah Informasi atau pesan yang disampaikan oleh pimpinan pada saat pelaksanaan komunikasi tersebut baik lisan maupun tertulis?

“Ada pengumuman, himbauan, broadcast, release, sidang dengan pimpinan, intruksi atau arahan, terus rapat, briefing juga, buka forum, apalagi yaa? Banyak sih sebenarnya.”

9. Apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh staff bagian Sekertaris Dewan dalam melaksanakan komunikasi kepada kepala bagian atau pimpinan lainnya?

“Menurut saya, karena atasan saya orangnya itu gampang berubah-ubah suasana hatinya jadi staff segan untuk menyampaikan informasi atau pendapat sama atasan kalau ekspresinya lagi jutek atau kecut. Bagaimanapun, beliau orangnya tegas, cekatan kalau udah soal kerja. Tapi masalahnya, saya sendiri sebagai staff kadang merasa bahwa beliau ga tanggap kalau mendengarkan pendapat atau perasaan staff. Forum diskusi juga jarang diadakan, padahal kalau rutin diadakan itu bisa jadi kesempatan kita untuk setidaknya ngeluarin unek-unek lah.”

10. Apa saja dan bagaimana pengaruh dari hambatan-hambatan tersebut terhadap anda dan hasil kinerja anda?

“Kalau saya sendiri, jadi punya perasaan takut salah. Padahal harusnya kita gableh takut salah kan apaagi dalam bekerja. Tapi, kalo ke saya ini efeknya, karna saya takut salah, saya jadi hati-hati banget kerjanya, crosscheck berulang-ulang. Padahal gaperlu gitu juga sih, kalau takut salah saya harusnya tanya langsung aja sama atasan kan?”

11. Apakah anda pernah mengalami kondisi dimana anda kurang mengerti pesan yang diinstruksikan oleh pimpinan atau

mendapatkan informasi yang kurang jelas? Lalu, untuk menanggulangi hal tersebut bagaimana cara anda untuk mendapatkan informasi tersebut?

“Pasti pernah. Kalau ini, biasanya saya tanya orang lain yang paham atau tanya beliau langsung kalau memungkinkan.”

12. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh atasan kepada anda?

“Sudah oke, Ibu itu orangnya to the point dan ga bawel, bawel kalau kerjaan kita ada yang ga bener aja. Tapi kalau bisa lebih mendetail lagi informasinya sama prosedurnya, biar kita staff ga salah paham. Kalo kita salah paham nanti hasil kerjanya bisa-bisa ga sesuai ekspetasi.”

13. Apakah anda memiliki masukan untuk atasan dalam melaksanakan komunikasi dengan staff?

“Sama kaya yang tadi, kalau bisa lebih detail kalau ngasih intruksi.”

## TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN

Hari dan Tanggal : Senin, 5 Juli 2021

Tempat : Zoom

Narasumber : Informan 3

Jabatan : Staff Sub Bagian Umum Tata Usaha dan  
Kepegawaian

Lama bertugas : 4 Tahun

### Pertanyaan:

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai pelaksanaan komunikasi yang terjadi di bagian umum Sekretariat DPRD Bogor, khususnya komunikasi yang dilakukan staff kepada pimpinan?

“Menurut saya berjalan cukup baik, karena kami staff kalau komunikasi sama atasan, anggota dewan, dan pimpinan pasti bersikap profesional sama atasan.”

2. Apakah bapak/ibu selalu mendapatkan informasi mengenai organisasi ini dengan mudah? Lalu, bagaimana cara anda mencari informasi mengenai organisasi?

“Iya, pasti dapat kalau informasi tentang organisasi yang umum-umum gitu, kaya misalnya sosialisasi program, hasil sidang, kunjungan-kunjungan, dan masih banyak juga yang lainnya. Informasi tentang organisasi lengkap dan update itu ada di majalah internal kalau ke humpro majalah internal itu numpuk. Kalau

informasi online tentang DPRD, biasanya yang update itu dari berita online, karena websitenya belum ada konten.”

3. Apakah terdapat kegiatan tatap muka seperti rapat, *open discussion* atau *briefing* antara atasan dan staff untuk mengevaluasi kinerja para staff? Bagaimana proses berjalannya kegiatan tatap muka tersebut?

“Ada, seringnya kami rapat koordinasi untuk tugas/dinas baik di kantor maupun luar kota, tergantung kebutuhan organisasi. Kalau *open discussion* hmmm... itu sama aja kaya buka forum kali ya? Itu ada juga tapi jarang, sebulan 1-2 kali kayanya. Terus kalau *briefing* pasti ada, apalagi kalau kita mau dinas luar kota, ngadain rapat/sidang antar komisi, dll banyak pokoknya soalnya itu kan demi kelancaran kita juga.”

4. Bagaimana cara anda berkomunikasi kepada atasan untuk menyampaikan ide, pendapat dan gagasan dalam hal pekerjaan?

“Kalau disini kami tinggal mengikuti intruksi/arahan dari atasan aja. Beliau maunya apa, kita kerjakan tanpa komplain, selesai. Paling kalau ada perlu sama beliau, kita dateng ke ruangan terus bilang perlu apa, misal minta persetujuan, tanda tangan, cap, ngasih tau info-info, gitu aja paling.”

5. Informasi apa yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada para staff dan sebaliknya?

“Biasanya informasi soal penugasan, perubahan prosedur administrasi, pengurusan administrasi, info-info dari pimpinan atau anggota dewan, kebijakan baru, program baru, dll.”

6. Apakah bapak/ibu memberikan informasi atau pesan kepada atasan sebagai bentuk *feedback* atas informasi yang telah atasan sampaikan kepada staff sebelumnya?

“Biasanya kasih info tentang masalah pekerjaan, misalnya beliau kasih intruksi A tapi bentrok nih sama kerjaan lain atau hasil kerja belum di-approve pimpinan, dll. Terus apa lagi ya... paling kayak staff

dari bagian lain menyampaikan info B, nah itu nanti kita kasih tau lagi nanti ke atasan.”

7. Sebagai staff bagian umum, apakah menurut bapak/ibu komunikasi internal antara staff dan pimpinan berjalan dengan efektif dan efisien?

“Menurut saya kurang sih, karena kalau memang efektif dan efisien pasti miskom-miskom itu jarang terjadi. Kadang kita dapat info A dari Kasubag, info itu kita urus kerjanya, pas diserahkan ke Kabag bisa kurang lengkap/salah karena ternyata dari Kabag infonya A dan B, ga A saja. Sering banget itu terjadi, jadi ya itu tadi, kurang efektif, bukan tidak efektif sama sekali ya.”

8. Dalam bentuk apakah Informasi atau pesan yang disampaikan atasan pada saat pelaksanaan komunikasi tersebut baik lisan maupun tertulis?

“Yaaa paling rapat, sidang, sosialisasi, intruksi, himbauan, dll. Kalau untuk tertulisnya itu ada pemberitahuan yang ditempel, surat dinas, surat edaran, pengumuman lewat WA, dll.”

9. Apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh staff bagian Sekertaris Dewan dalam melaksanakan komunikasi kepada kepala bagian atau pimpinan lainnya?

“Apa yaa... yang sudah saya sebut tadi juga sih. Sering miskom karena info kurang lengkap atau bisa juga kelebihan atau kadang kita juga suka salah tangkep, gangerti maksud beliau, apalagi kalau lewat Whatsapp, beliau ngasih intruksi tapi ga detail dan singkat banget jadi kita ngerjain sesuatu ya sengertinya kita aja. Terus atasan kita orangnya gitu, baik sih kalau lagi mood, kalau di luar kantor baik juga suka traktir makan staff. Tapi beliau kalau kasih intruksi A gimana caranya kita bisa ngerjain A itu. Padahal, ga semua intruksi beliau bisa langsung dikerjakan karena kan bisa bentrok sama kebijakan, sama pimpinan, dll. Kadang kita juga ga berani komplain sama beliau, karena ujungnya nanti semua kena. Jadi mending dikerjakan dulu aja, kalau ada kendala kita cari solusi bersama, kalau masih gaketemu baru coba ngomong sama beliau.”

Masih banyak sih, nanti diceritain ya kalau ada waktu, tapi off the record aja itu antara kita.”

10. Apa saja dan bagaimana pengaruh dari hambatan-hambatan tersebut terhadap anda dan hasil kinerja anda?

“Menurut saya sih adanya hambatan tadi tidak menghalangi saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya. Mungkin iya, saya merasa segan sama atasan. Kalau ada masalah nunggu waktu yang tepat dulu buat ngomong, bahkan sampe gajadi ngomong karena sudah cari solusi sendiri. Tapi semua pekerjaan pasti staff urus sampai selesai walaupun tetep kena omel karena kita ngerjainnya kurang cepat atau ada salah-salah tapi alhamdulillah selesai.”

11. Apakah anda pernah mengalami kondisi dimana anda kurang mengerti pesan yang diinstruksikan oleh pimpinan atau mendapatkan informasi yang kurang jelas? Lalu, bagaimana cara anda untuk mendapatkan informasi tersebut dengan lengkap dan jelas?

“Sering terjadi, biasanya saya konfirmasi ulang apakah maksud beliau itu A atau B, atau tanya sama staff lain yang paham maksud dan intruksi beliau. Kalau informasi itu ada hubungannya sama bagian lain, saya konfirmasi juga ke bagian lain, bener atau ngga infonya.”

12. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai cara penyampaian informasi yang disampaikan oleh atasan kepada anda?

“Cara penyampaiannya baik-baik aja kalau mood beliau lagi bagus. Kalau lagi badmood, ya gitu lah ketus atau jadi kena omelan, tapi manusiawi itu.”

13. Apakah anda memiliki masukan untuk atasan dalam melaksanakan komunikasi dengan staff?

“Kalau bisa beliau lebih sering-sering monitor kondisi atau lebih mendengarkan keluhan staff, biar beliau langsung tau kalau ada

masalah. Terus juga kalau bisa lebih sering lagi diadain forum bersama biar kita juga ga sungkan kalau mau nyampein pendapat.

**Profil Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor**



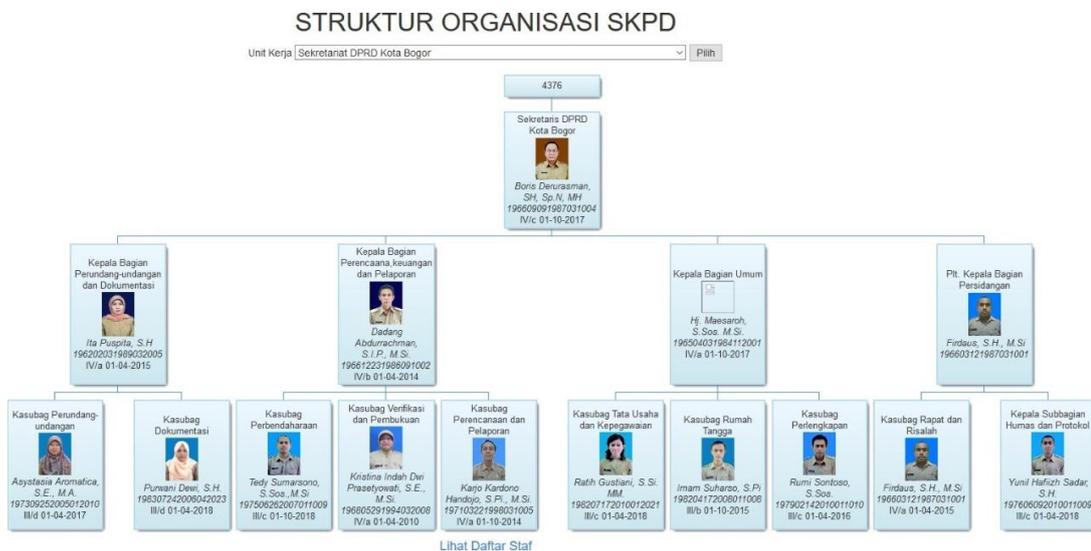
Sekretariat DPRD Bogor memiliki visi misi sebagai berikut:

“DPRD Kota Bogor yang aspiratif, profesional, amanah dan bermartabat.”

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten.
2. Mengedepankan kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
3. Menyelenggarakan administrasi yang akuntabel.
4. Membangun komunikasi organisasi yang harmonis dan dinamis.
5. Mewujudkan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Kota Bogor dalam bidang Legislasi, Anggaran dan Pengawasan dengan dukungan sumber daya manusia yang tepat dan kompetensi serta prasarana yang memadai.

Struktur Organisasi Sekretariat DPRD, terdiri atas :

- A. Bagian Fasilitas Penganggaran, Pengawasan, dan Kehumasan, membawahkan: Sub Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan; Sub Bagian Humas Protokol dan Publikasi.
- B. Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan, membawahkan : Sub Bagian Kajian Perundang-Undangan; Sub Bagian Persidangan dan Risalah.
- C. Bagian Umum, membawahkan: Sub Bagian TU dan Kepegawaia; Sub Bagian Perlengkapan; Sub Bagian Rumah Tangga OPD
- D. Bagian Perencanaan Keuangan, membawahkan: Sub Bagian Akuntansi; Sub Bagian Verifikasi; Sub Bagian Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bogor**

## Lampiran 11

### RIWAYAT HIDUP

Nama : Defanka Faradiba Kusuma

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 15 Mei 2000

No. Registrasi : 1408518084

Warga Negara : Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Asrama ABRI Sukasari No. 2, 004/003,  
Lawanggintung, Kota Bogor Selatan.

No Telepon : 085772466295

Email : [defankabieber@gmail.com](mailto:defankabieber@gmail.com)



#### Pendidikan Formal :

2006 – 2012 : SDN Julang Bogor

2012 – 2015 : SMP Negeri 12 Bogor

2015 – 2018 : SMA Negeri 9 Bogor

2018 – 2020 : D-III Hubungan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta