BAB 3

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menyajikan dan membahas keseluruhan data dari hasil penelitian audit komunikasi internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Data yang penulis sajikan dan bahas merupakan data dengan menggunakan metode campuran yakni data kualitatif dan data kuantitatif sehingga data bersumber dari kuisioner, wawancara, maupun hasil observasi yang menggambarkan keadaan sesungguhnya sesuai fakta yang ditemukan di lapangan. Data tersebut kemudian di harapkan dapat mengetahui Kualitas Media Internal, Aksesibilitas Informasi dan Bentuk Hubungan-hubungan Komunikasi yang terjadi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

3.1 Penyajian Data

3.1.1 Kualitas Media Internal

Media internal yang berkualitas ketika karyawan sebagai sasaran media internal, melihat media internal ini sebagai sesuatu yang bermanfaat dan bermakna sehingga dapat diandalkan serta secara fisik memiliki daya tarik untuk dibaca. Oleh karena itu untuk mengukur kualitas media internal dibutuhkan dua faktor pengukur yaitu tampilan fisik media internal dan kemampuan media internal. Media internal di BPSDMP Kominfo sendiri terdiri atas empat media internal yaitu intranet, papan pengumuman, media sosial dan rapat.

Intranet dalam hal ini merupakan sebuah jaringan privat (*private network*) yang menggunakan protokol-protokol Internet (TCP/IP), untuk membagi

informasi rahasia perusahaan atau operasi dalam perusahaan tersebut kepada karyawannya. Kadang-kadang, istilah intranet hanya merujuk kepada layanan yang terlihat, yakni situs web internal perusahaan. Berikut merupakan gambar intranet di BPSDMP Kominfo Yogyakarta

Gambar 3.1 Intranet BPSDMP Kominfo Yogyakarta



Berdasarkan gambar 3.1 terlihat di dalam intranet BPSDMP Kominfo Yogyakarta terdapat beberapa aplikasi yang terdisi atas Mail, Audit, Presensi, Sidara, LPSE, Simaya, Klinik, KMS, k-cloud, dan lain sebagainya dimana aplikasi ini yang menjadi alat bantu jalanannya komunikasi dan pekerjaan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini.

Media Internal BPSDMP Kominfo selanjutnya yakni papan pengumuman, papan pengumuman disini berupa papan persegi empat yang berisi tentang informasi-informasi terbaru organisasi. berikut merupakan bentuk fisik papan pengumuman BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

Gambar 3.2 Papan Pengumuman BPSDMP Kominfo Yogyakarta



Papan pengumuman di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini berukuran 75x50 cm yang terletak tepat diatas absensi *fingerprint* BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Media ini adalah salah satu media yang paling <u>murah</u>, paling diacuhkan, dan paling efektif. Apabila ditempatkan dan diawasi secara layak, maka papan pengumuman akan banyak menarik perhatian orang-orang yang berada dilingkup sekitar di mana papan itu berada. Apabila sarana ini dijaga bebas dari debu, jamur, dan materinya harus diubah setiap minggu dan memiliki sistem seperti penunjukkan orang yang bertanggung jawab menjaganya agar tetap kelihatan rapi dan baru, maka papan pengumuman bisa menjadi media yang efektif.

Media nternal BPSDMP selanjutnya yakni rapat, di BPSDMP Kominfo Yogyakarta rapat rutin di lakukan setiap ada agenda pembahasan kegiatan yang diperlukanya diskusi atau laporan hasil kerja. Berikut suasana keadaan rapat di BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

Gambar 3.3 Rapat BPSDMP Kominfo Yogyakarta



Rapat merupakan media komunikasi kelompok yang bersifat tatap muka yang sering dilakukan oleh banyak organisasi baik itu swasta ataupun pemerintah. Rapat sering dijadikan alat untuk menyatukan pemikiran guna melaksanakan urusan tertentu. Sehingga rapat biasanya merupakan kumpulan sekelompok orang yang besifat formal dan memiliki tujuan untuk berkomunikasi, perencanaan, penetapan kebijakan, pengambilan keputusan, dan pemberian motivasi.

Media internal BPSDMP Kominfo yang terakhir yakni media sosial, media sosial disini yakni merupakan media terbaru berupa whatsapp. Whatsapp merupakan aplikasi pesan untuk smartphone, dengan menggunakan Whatsapp, kita dapat melakukan obrolan online, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain.

BPSDMP Kominfo Yogyakarta sendiri membuat sebuah group whatsapp seperti gambar berikut :

Gambar 3.4 Group Whatsapp BPSDMP Kominfo Yogyakarta



Berdasarkan gambar 3.4 terlihat grup whatsapp di BPSDMP Kominfo Yogyakarta berjudul "IKATAN BPSDMP YOGYA" dimana group ini di gunakan untuk berbagi informasi dengan cepat dan langsung tertuju kepada seluruh member group. Meskipun masih ada satu atau dua pegawai yang belum memiliki whatsapp tetapi media informasi ini cukup efektif bagi pegawai BPSDMP Kominfo. Baiklah langsung saja untuk mengevaluasi kualitas dari media internal ini kita membutuhkan dua faktor pengukur yakni tampilan fisik media internal dan kemampuan media internal seperti data berikut ini.

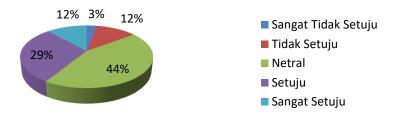
3.1.1.1 Kualitas Tampilan Fisik Media Internal (Papan Pengumuman & Intranet)

Tampilan fisik media internal disini yakni media-media yang menggunakan fisik yang menarik sebagai daya tarik agar menjadi sumber perhatian sehingga dibaca dan informasi sampai kepada pegawai seperti papan pengumuman dan intranet. Faktor daya tarik banyak menentukan berhasil tidaknya suatu komunikasi. Ketika memiliki daya tarik yang tinggi kualitas media internal akan sangat baik. Khusus media internal, daya tarik akan dilihat dari fisik media tersebut seperti pengaturan tata letak artikel, bentuk huruf, dan posisi foto-foto. Pada penelitian ini menariknya suatu media akan dinilai dari pendapat karyawan terhadap tampilan fisik media tersebut. Berdasarkan daya tarik tersebut maka tampilan fisik media internal ini di ukur atas tiga pernyataan seputar tampilan fisik media internal yang dinilai oleh para pegawai BPSDMP Kominfo Yogyakarta sebagai berikut:

a. Standar Warna-warna Media Internal (Papan Pengumuan & Intranet)

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai standar warna-warna yang digunakan pada media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta apakah sudah memiliki kualitas yang baik atau belum. Hasil yang di dapat seperti diagram berikut:

Diagram 3.1
Standar warna-warna yang digunakan pada media internal (Papan Pengumuman & Intranet) kantor sudah memiliki kualitas...



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 1, 2018

Mayoritas responden menjawab Netral dengan jumlah tertinggi 15 responden atau 44.1%. Dengan demikian standar warna-warna yang di gunakan pada media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah hampir baik.

b. Daya Tarik Media Internal Melalui Gambar

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai media internal kantor apakah sudah dilengkapi dengan gambargambar yang menurut mereka menarik yang berupa foto-foto karyawan. Hasil yang di dapat seperti diagram berikut:

Diagram 3.2

Media internal kantor dilengkapi dengan
gambar-gambar yang menarik dan foto-foto
karyawan

9% 3% 12% Tidak Setuju

Netral
Setuju
Sangat Setuju
Sangat Setuju

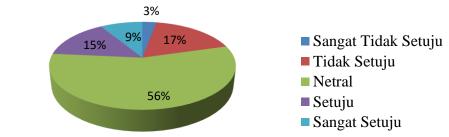
Sumber: Coding penulis, kuesioner No 2, 2018

Sehingga mayoritas responden menjawab Netral dengan jumlah tertinggi 19 responden atau 55.9%. Dengan demikian penggunaan gambar-gambar menarik dan foto-foto di media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta menurut para pegawai masih hampir baik.

c. Penataan (layout) Media Internal

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai penataan (*layout*) media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah memudahkan pegawai untuk membacanya atau sebaliknya menyulitkan pegawai untuk membaca. Hasil yang di dapat seperti yang terpapar diagram berikut:

Diagram 3.3 Penataan (layout) media internal memudahkan karyawan untuk membaca

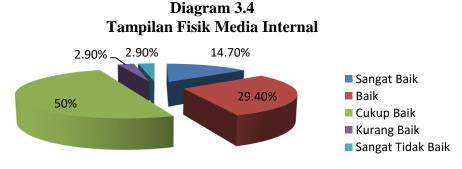


Sumber: Coding penulis, kuesioner No 3, 2018

Mayoritas responden menjawab Netral memiliki jumlah tertinggi yaitu 56% atau 19 responden. Dengan demikian penataan (layout) media internal

di BPSDMP Kominfo Yogyakarta juga masuk kategori hampir baik namun belum bisa dikatakan baik sehingga masih bisa di kembangkan kembali.

Berdasarkan ketiga pernyataan tersebut yang terdiri atas standar warna-warna media internal, daya tarik media internal melalui gambar dan penataan layout media internal secara keseluruhan dapat di jumlahkan menggunakan rumus presentasi tingkat ketercapaian responden, sehingga kita dapat mengetahui penilaian pegawai terhadap tampilan fisik media internal secara keseluruhan seperti diagram berikut:



Sumber: Coding penulis, tahun 2018

Mayoritas responden/karyawan menyatakan bahwa tampilan fisik media internal didalam organisasi BPSDMP Kominfo Yogyakarta cukup bagus. Tidak termasuk kategori buruk namun juga tidak termasuk dalam kategori baik sehingga masih butuh peningkatan kualitas sehingga mencapai angka maksimal.

Hasil tersebut tergambar pula melalui pendapat karyawan yang memang menyatakan bahwa tampilan fisik media sosial seperti papan pengumuman dan intranet di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sekarang sudah lumayan baik dan ada perkembangan, apa lagi intranet sudah mengalami banyak perkembangan namun masih ada kekurangan terkadang letak aplikasi di intranet sebagian masih belum beraturan sehingga belum masuk kedalam kategori sudah baik dan begitu pula papan pengumuman. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 22 November 2018)

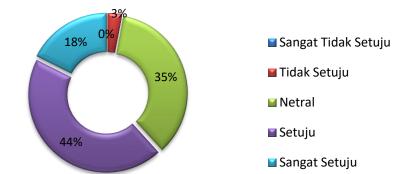
3.1.1.2 Kemampuan Media Internal (Papan Pengumuman, Intranet, Rapat dan Media Sosial)

Media internal yang berkualitas ketika karyawan sebagai sasaran media internal, melihat media internal ini sebagai sesuatu yang bermanfaat dan bermakna sehingga dapat diandalkan. Untuk mengetahui kualitas media internal dibutuhkan data pendapat karyawan mengenai kemampuan media internal memenuhi kebutuhan karyawan. Dimana media internal mampu memenuhi kebutuhan karyawan berdasarkan pernyataan berikut

a. Mampu Meningkatkan Kemampuan Koordinasi Pegawai

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai apakah informasi dari media internal mampu meningkatkan kemapuan koordinasi karyawan. Hasil yang di dapat seperti yang terdapat pada diagram berikut:

Diagram 3.5 Informasi Dari Media Internal Mampu Meningkatkan Kemampuan Koordinasi Pegawai.



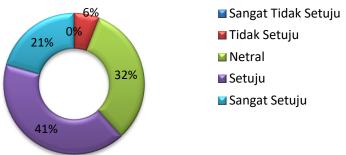
Sumber: Coding penulis, kuesioner No 4, 2018

Mayoritas responden menjawab Setuju dengan jumlah tertinggi 15 responden atau 44.1%. Dengan demikian informasi dari media internal mampu meningkatkan kemampuan koordinasi karyawan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

Mampu Menyediakan Informasi Mengenai Hal Yang Ingin Di Capai.

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai apakah media internal menyediakan informasi mengenai halhal yang ingin dicapai oleh lembaga / perusahaan. Hasil jawaban responden yang di dapat seperti yang terpapar oleh diagram berikut:

Diagram 3.6 Media Internal Menyediakan Informasi Mengenai Hal-Hal Yang Ingin di Capai Oleh Perusahaan



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 5, 2018

Mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah tertinggi 14 responden atau 41.2%. Dengan demikian media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah menyediakan informasi mengenai hal-hal yang ingin dicapai oleh perusahaan.

c. Mampu Menyediakan Informasi Hasil Keputusan Yang Mempengaruhi Pegawai.

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai apakah media internal menyediakan informasi hasil keputusan yang mempengaruhi pegawai, informasi ini berupa hasil-hasil keputusan baik itu hasil rapat, hasil keputusan managemen pusat, maupun hasil keputusan pimpinan, hasil keputusan itu memiliki pengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai. Hasil jawaban responden yang di dapat seperti yang terpapar di diagram berikut:

keputusan yang mempengaruhi karyawan

Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Netral
Setuju
Sangat Setuju
Sangat Setuju

Diagram 3.7 Media internal menyediakan informasi hasil keputusan yang mempengaruhi karyawan

Sumber: Coding penulis, kuesioner No 6, 2018

Mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah tertinggi 15 responden atau 44.1%. Dengan demikian media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta menyediakan informasi hasil keputusan yang mempengaruhi karyawan.

d. Mampu Menyampaikan Informasi Masalah-Masalah Yang Dihadapi Organisasi

Pada pernyataan ini reponden akan memilih pendapat mereka mengenai apakah media internal mampu menjelaskan masalah-masalah yang dihadapi BPSDMP Kominfo Yogyakarta kepada pegawai. Hasil jawaban responden yang di dapat seperti data diagram berikut :

Media internal mampu membantu menjelaskan masalah-masalah yang dihadapi BPSDMP kepada karyawan 0% 9% 15% ■ Sangat Tidak Setuju ■ Tidak Setuju 23% Netral ■ Setuju ■ Sangat Setuju 53%

Tabel 3.8

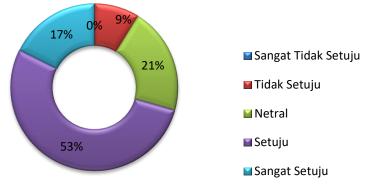
Sumber: Coding penulis, kuesioner No 7, 2018

Mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah tertinggi 18 responden atau 52.9%. Dengan demikian media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta mampu membantu menjelaskan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan kepada karyawan.

e. Mampu Menyediakan Instruksi Atau Petunjuk Mengenai Pekerjaan.

Pada pernyataan ini responden akan memilih pendapat mereka mengenai apakah media internal menyediakan instruksi atau petunjuk mengenai pekerjaan. Hasil jawaban responden yang di dapat seperti data tabel berikut:

Diagram 3.9
Media internal menyediakan instruksi atau petunjuk mengenai pekerjaan



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 8, 2018

Mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah tertinggi 18 responden atau 52.9%. Dengan demikian media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta menyediakan instruksi atau petunjuk mengenai pekerjaan.

f. Memiliki Kemudahan Akses Internet

Pada pernyataan ini reponden memilih pendapat mereka mengenai apakah akses internet dikantor ini mudah. Hasil jawaban responden yang di dapat seperti data tabel berikut:

Kemudahan Akses internet

"Sangat Tidak Setuju
Tidak Setuju
Netral
Setuju
Sangat Setuju
Sangat Setuju

Tabel 3.10
Kemudahan Akses internet

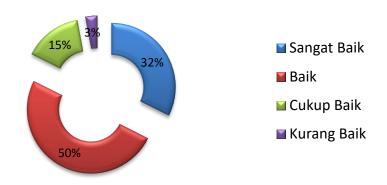
Sumber: Coding penulis, kuesioner No 9, 2018

Mayoritas responden menjawab setuju dengan jumlah tertinggi 13 responden atau 38.2%. Dengan demikian akses internet di kantor BPSDMP Kominfo Yogyakarta mudah.

Dari enam pernyataan tersebut yakni media internal dalam meningkatkan kemampuan koordinasi karyawan, media internal dalam menyediakan informasi mengenai hal yang ingin di capai oleh organisasi, media internal dalam menyediakan informasi hasil keputusan yang mempengaruhi pegawai, standar warna-warna media internal, media internal dalam menyediakan informasi mengenai masalah yang dihadapi organisasi, media internal dalam menyediakan instruksi atau petunjuk mengenai pekerjaan, dan kemudahan

akses internet, secara keseluruhan dapat di jumlahkan menggunakan rumus presentasi tingkat ketercapaian responden, sehingga kita dapat mengetahui penilaian pegawai terhadap kemampuan media internal secara keseluruhan seperti data yang ditunjukan diagram berikut :

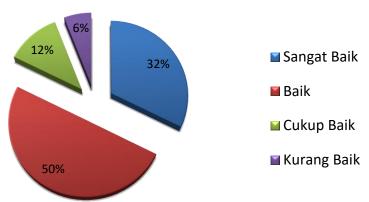
Diagram 3.11 Kemampuan Media Internal Dalam Memenuhi Kebutuhan Pegawai



Sumber: Coding penulis, tahun 2018

Mayoritas responden/karyawan menyatakan bahwa kemampuan media internal memenuhi kebutuhan karyawan adalah sangat baik. Bisa dikatakan media internal di BPSDMP kominfo baik dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan karyawan. Sehingga kualitas media internal secara keseluruhan berdasarkan dua data diatas yaitu tampilan fisik media internal dan kemampuan media internal dapat di jumlahkan menggunakan rumus persentasi tingkat ketercapaian responden yang menghasilkan data yang ditunjukan diagram berikut berikut :

Diagram 3.12 Kualitas Media



Sumber: Koding penulis, tahun 2018

Dari diagram 3.12 dapat kita ketahui bahwasanya kualitas media internal dinyatakan kurang baik sebesar 6%, kemudian Cukup Baik sebesar 12%, kategori baik sebesar 50% dan katogori sangat baik sebesar 32%. Sehingga data tertinggi hasil dari kualitas media internal yaitu baik yang berarti kualitas media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah Baik.

3.1.2 Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi dipahami sebagai kemudahan yang diperoleh seorang karyawan dalam mengakses informasi di perusahaan atau seberapa jauh informasi tersedia bagi karyawan. Aksesibilitas informasi di dalam perusahaan terkait dengan arah aliran informasi yang terdiri empat jenis komunikasi dalam perusahaan dan juga media-media internal dalam perusahaan baik media cetak maupun elektronik yang bersifat media baru, seperti intranet. Oleh karena itu untuk mengukur kualitas media internal dibutuhkan beberapa indikator pengukur yaitu komunikasi keatasan, komunikasi antar karyawan, komunikasi informal dan media internal.

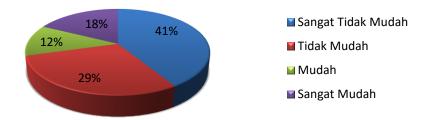
3.1.2.1 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Keatasan (Pimpinan)

Aksesibilitas informasi komunikasi keatasan disini yakni suatu kemudahan yang diperoleh karyawan dalam mengakses informasi langsung yang bersumber dari atasan BPSDMP Kominfo dalam hal ini merupakan kepala pimpinan BPSDMP Kominfo Yogyakarta yang mana pada awal tahun ini baru menjabat sebagai pemimpin baru balai ini. Untuk mengetahui bagaimana aksesibilitas informasi komunikasi keatasa (pimpinan) diperlukan mengetahui beberapa faktor yaitu kemudahan bertemu dengan atasan dan kemudahan memperoleh informasi dari atasan seperti data berikut ini.

a. Kemudahan Bertemu Dengan Atasan (Pimpinan) Langsung

Pada pernyataan ini reponden memilih pendapat mereka mengenai kemudahan bertemu atasan langsung. Hasil jawaban responden yang di dapat seperti data diagram berikut:

Tabel 3.13 Kemudahan bertemu dengan atasan (pimpinan) langsung



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 10,

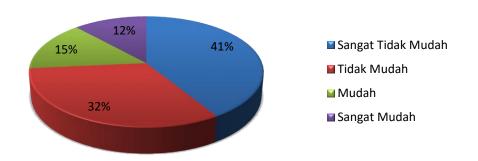
Mayoritas responden menjawab Sangat Tidak Mudah dengan jumlah tertinggi 14 responden atau 41.2%. Dengan demikian

berdasarkan hasil data koding responden mengenai akses bertemu dengan atasan atau disini merupakan kepala di kantor BPSDMP Kominfo Yogyakarta menghasilkan data Sangat Tidak Mudah .

b. Kemudahan Mendapatkan Informasi Dari Atasan (Pimpinan)

Data kali ini merupakan jawaban responden mengenai kemudahan mendapat informasi dari atasan / ketua mengenai tugas dan pekerjaan yang dialami oleh pegawai BPSDMP Kominfo Yogyakarta :

Tabel 3.14 Kemudahan mendapatkan informasi dari atasan (pimpinan) mengenai tugas dan pekerjaan



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 11, 2018

Mayoritas responden menjawab Sangat Tidak Mudah dengan jumlah tertinggi 14 responden atau 41.2%. Dengan demikian akses bertemu dengan atasan di kantor BPSDMP Kominfo Yogyakarta Sangat Tidak Mudah. hasil ini sama dengan data kemudahan bertemu dengan atasan.

Berdasarkan hasil dua faktor tersebut yakni kemudahan bertemu dengan atasan dan kemudahan mendapat informasi dari atasan, secara keseluruhan dapat di jumlahkan menggunakan rumus presentasi tingkat ketercapaian responden, sehingga kita dapat mengetahui penilaian pegawai terhadap intensitas komunikasi keatas seperti yang ditunjukan diagram berikut :

14%

■ Sangat Baik
■ Baik
■ Cukup Baik
■ Kurang Baik

Diagram 3.15 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Keatas

Sumber: Coding penulis, tahun 2018

Berdasarkan data tersebut mayoritas responden/karyawan menyatakan bahwa komunikasi keatasan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta kurang baik.

3.1.2.2 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Antar Karyawan (Rekan Kerja)

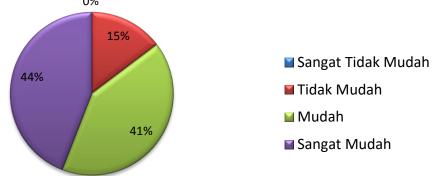
Aksesibilitas informasi komunikasi antar karyawan dalam hal ini merupakan penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Salah satu tujuan komunikasi horizontal adalah untuk mengkoordinasikan penugasan kerja.

Kemudahan Bertemu Dengan Rekan Kerja

Data pendapat pegawai mengenai kemudahan bertemu dengan rekan-rekan kerjanya akan mempengaruhi komunikasi horizontal. Hasil jawaban responden yang diperoleh seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.16

Kemudahan bertemu dengan rekan-rekan kerja 15%



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 12, 2018

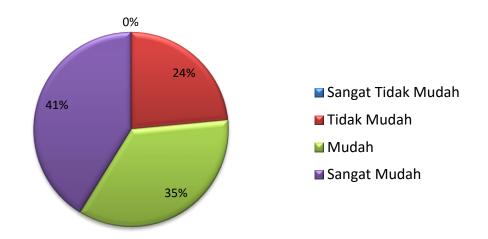
S

Mayoritas responden menjawab Mudah dengan jumlah tertinggi 15 responden atau 44.1%. Dengan demikian akses bertemu dengan rekanrekan kerja di kantor BPSDMP Kominfo Yogyakarta masuk kategori mudah dan tidak memiliki hambatan.

b. Kemudahan Mendapatkan Laporan Dari Divisi-Divisi Dalam Perusahaan

Data pendapat pegawai mengenai kemudahan Mendapat laporan dari divisi-divisi dalam perusahaan akan mempengaruhi komunikasi horizontal. Hasil jawaban responden yang diperoleh seperti pada tabel berikut:

Diagram 3.17 Kemudahan mendapatkan laporan dari divisi-divisi dalam perusahaan.

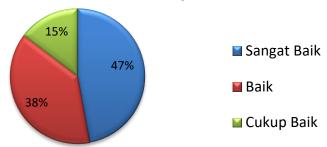


Sumber: Coding penulis, kuesioner No 13, 2018

Mayoritas responden menjawab Sangat Mudah dengan jumlah tertinggi 14 responden atau 41.2%. Dengan demikian kemudahan mendapatkan laporan dari divisi-divisi dalam perusahaan di kantor BPSDMP Kominfo Yogyakarta masuk kategori mudah dan tidak memiliki hambatan.

Berdasarkan hasil dua faktor tersebut yakni kemudahan bertemu dengan rekan-rekan kerja dan Kemudahan mendapatkan laporan dari divisi-divisi dalam organisasi yang kemudian secara keseluruhan dapat di jumlahkan menggunakan rumus presentasi tingkat ketercapaian responden, sehingga kita dapat mengetahui penilaian pegawai terhadap aksesibilitas komunikasi horizontal/ komunikasi antar karyawan seperti yang ditunjukan diagram berikut:

Tabel 3.18 Komunikasi Horizontal/Komunikasi Antar Karyawan



Sumber: Coding penulis, Tahun 2018

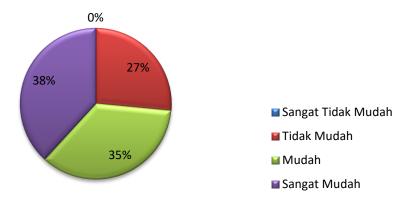
Berdasarkan data tersebut mayoritas responden/karyawan memilih komunikasi horizsontal / komunikasi antar karyawan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat baik. Berbeda dengan komunikasi keatasan, komunikasi antar karyawan justru memiliki aksesibilitas informasi yang sangat baik sebesar 47%.

3.1.2.3 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah pertukaran informasi yang terjadi di dalam organisasi yang juga dikenal sebagai selentingan. Komunikasi ini biasanya berada diluar komunikasi formal dimana komunikasi ini mengandung rahasia-rahasia mengenai suatu hal seperti gosip-gosip atau rumor yang berkembang disuatu organisasi. Pada kesempatan kali ini mencoba untuk mengukur aksesibilitas informasi komunikasi informal dalam organisasi BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Aksesibilitas ini dapat dilihat berdasarkan

respon responden mengenai kemudahan memperoleh berita gosip dikalangan organisasi seperti data yang ditunjukan diagram berikut ini :

Diagram 3.19 Kemudahan mendapatkan gosip di kalangan karyawan



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 14, 2018

Mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah sebanyak 13 responden yakni 38.2% dari keseluruhan respenden. Kemudian data tersebut di olah menggunakan rumus tingkat pencapaian responden agar terlihat hasil dari aksesibilitas informasi komunikasi informal yang dittunjukan data diagram berikut:

Diagram 3.20
Aksesibilitas Informasi Komunikasi Informal

27%

35%

Sangat Baik

Baik

Cukup Baik

Sumber: Coding penulis, tahun 2018

Hasil dari jawaban responden/karyawan mengenai aksesibilitas informasi komunikasi informal yang ditunjukan diagram 3.20 menunjukan jawaban sebagai berikut, responden / karyawan yang memilih jawaban komunikasi informal baik sebesar 38% atau 13 responden/karyawan, yang memilih komunikasi informal sangat baik sebesar 35% atau 12 responden/karyawan dan yang memilih komunikasi informal cukup baik sebesar 27% atau 9 responden/karyawan. Sehingga berdasarkan data tersebut mayoritas responden/karyawan memilih jawaban bahwa komunikasi informal Baik.

3.1.2.4 Aksesibilitas Informasi Media Internal

Aksesibilitas informasi media internal disini yakni kemudahan yang diperoleh seorang karyawan / pegawai dalam mengakses informasi melalui media internal yang terdapat di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Media internal yang terdapat di BPSDMP Kominfo Yogyakarta terdiri atas papan pengumuman, rapat, media sosial dan intranet. Oleh karena itu frekuensi aksesibilitas informasi media internal ini akan dipengaruhi berdasarkan kemudahan akses keempat media internal tersebut yang datanya seperti berikut ini:

a. Kemudahan Memperoleh Akses Intranet

Data pendapat pegawai mengenai kemudahan memperoleh akses intranet ini akan membantu kita untuk mengetahui aksesibilitas informasi media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Hasil jawaban responden yang diperoleh seperti pada diagram berikut :

38%

30%

Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

Diagram 3.21 Kemudahan memperoleh akses intranet

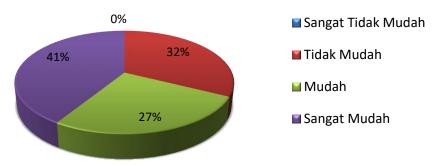
Sumber: Coding penulis, kuesioner No 15, 2018

Hasil dari jawaban responden mengenai kemudahan memperoleh akses intranet (email, homepage) di BPSDMP Kominfo yang ditunjukan oleh diagram 3.21 menunjukan mayoritas responden menyatakan akses intranet di BPSDMP Kominfo mudah.

b. Kemudahan Mendapat Informasi Dari Rapat

Data pendapat pegawai mengenai kemudahan mendapatkan informasi dari rapat ini akan membantu kita untuk mengetahui aksesibilitas informasi media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Hasil jawaban responden yang diperoleh seperti pada tabel berikut :

Diagram 3.22 Kemudahan medapatkan informasi dari rapat



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 16, 2018

Hasil dari jawaban responden mengenai kemudahan mendapat informasi dari rapat di BPSDMP Kominfo yang ditunjukan oleh tabel 3.22 menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah.

c. Kemudahan Memperoleh Informasi Dari Media Sosial

Data pendapat pegawai mengenai kemudahan memperoleh informasi dari media sosial ini akan membantu kita untuk mengetahui aksesibilitas informasi media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Hasil jawaban responden yang diperoleh seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.23
Kemudahan Memperoleh Informasi dari Media Sosial (Whatsapp)

0%

Sangat Tidak Mudah

☐ Tidak Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

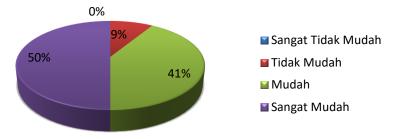
Sumber: Coding penulis, kuesioner No 17, 2018

Hasil dari jawaban responden mengenai kemudahan memperoleh informasi pada media sosial di BPSDMP Kominfo yang ditunjukan oleh diagram 3.23 menunjukan mayoritas responden memilih Sangat Mudah.

d. Kemudahan Memperoleh Informasi Dari Papan Pengumuman

Data pendapat pegawai mengenai kemudahan memperoleh informasi dari papan pengumuman ini akan membantu kita untuk mengetahui aksesibilitas informasi media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Hasil jawaban responden yang diperoleh seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.24
Kemudahan memperoleh informasi dari papan pengumuman



Sumber: Coding penulis, kuesioner No 18, 2018

Hasil dari jawaban responden mengenai kemudahan memperoleh buku manual di BPSDMP Kominfo yang ditunjukan oleh tabel 3.24 menunjukan mayoritas responden memilih Sangat Mudah.

Berdasarkan hasil keempat faktor tersebut yakni kemudahan mengakses intranet, kemudahan mendapat informasi dari rapat, kemudahan memperoleh

informasi dari media sosial dan kemudahan memperoleh informasi dari papan pengumuman, secara keseluruhan dapat di jumlahkan menggunakan rumus presentasi tingkat ketercapaian responden, sehingga kita dapat mengetahui penilaian pegawai terhadap aksesibilitas informasi media internal seperti yang ditunjukan diagram berikut :

Diagram 3.25
Aksesibilitas Informasi Media Internal

15%
Sangat Baik
Baik
Cukup Baik

Sumber: Coding penulis, tahun 2018

Hasil dari jawaban responden mengenai aksesibilitas informasi media internal di BPSDMP Kominfo yang ditunjukan oleh diagram 3.25 menunjukan bahwa mayoritas jawaban responden mengenai aksesibilitas informasi media internal yaitu sangat baik.

3.1.3 Hubungan Komunikasi Internal

BPSDMP Kominfo Yogyakarta memiliki tiga bentuk hubungan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi ini yaitu, hubungan antar bagian (horizontal), hubungan rekan kerja (subordinasi) dan hubungan keatasan.

3.1.3.1 Komunikasi Antar Bagian

Komunikasi yang terjadi pada hubungan antar bagian di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini merupakan komunikasi horizontal yang bertujuan meningkatkan tingkat kecepatan dalam proses pemecahan masalah, semangat tim serta koordinasi kearah pencapaian tujuan pembentukan organisasi. BPSDMP Kominfo Yogyakarta sejak adanya peraturan baru yang berdampak pada perubahan fungsional sehingga kini balai ini terbagi menjadi tiga bagian fungsional yakni terdiri atas bagian tata usaha, bagian peneliti dan bagian pengembangan sumberdaya manusia dimana bagian pengembangan sumber daya manusia ini merupakan divisi baru dalam organisasi ini semenjak adanya perubahan fungsional awal tahun 2018.

Balai ini telah lama hanya berfokus kepada penelitian-penelitian komunikasi dan informatika namun sekarang dituntut mampu melaksakan pengembangan sumber daya manusia khususnya dibidang teknologi komunikasi informasi (TIK). Tentu saja beban ini bukan hanya dipikul oleh divisi / bagian pengembangan sumberdaya manusia saja namun seluruh divisi / bagian mampu ikut serta dalam terwujudnya kelancaran program ini demi keberhasilan bersama. Hubungan komunikasi antar bagian menjadi media penghubung yang sangat besar pengaruhnya demi tercapainya tujuan dari tugas dan fungsional baru di BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

Gambar 3.5 Kegiatan Pembuatan Cover Majalah Gagasan Edisi April 2018



Sumber: koding penulis, 2018

Gambar 3.5 memperlihatkan bagaimana karyawan BPSDMP Kominfo saling bahu membahu mengerjakan dekorasi pembuatan cover majalah gagasan dimana ini merupakan tugas dari fungsional peneliti. Pembuatan cover majalah ini melibatkan beberapa karyawan lintas bagian yang membantu tanpa pamrih demi terciptanya hasil yang maksimal dari kegiatan ini. Selain itu program baru yang dilaksanakan oleh divisi pengembangan sumber daya manusia diikut sertakan juga dari pihak peneliti dan tata usaha.

Menurut salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta, kerja sama antar bagian ini sudah membudaya di BPSDMP Kominfo ini jauh sebelum adanya pergantian fungsional Pengembangan Sumber Daya Manusia. Sejak balai ini masih bertugas melakukan penelitian mengenai komunikasi dan informatika pun tidak jarang seluruh karyawan ikut andil secara bergantian melakukan pengambilan data ke lokasi penelitian. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

Antar bagian di BPSDMP Kominfo Yogyakarta memiliki rasa kepercayaan yang dibentuk oleh waktu, lamanya waktu bersama-sama dalam mewujudkan tujuan bersama, melakukan kegiatan-kegiatan bersama, dan saling berinteraksi dalam kurun waktu yang lama akan menciptakan kepercayaan satu sama lain di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Kepercayaan yang tercipta di bpsdmp ini akan menimbulkan keterbukaan satu sama lain sehingga hubungan tersebut menjadi lebih baik lagi. Setiap anggota keluarga BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat saling menghargai satu sama lainnya, sehingga masih tercipta keterbukaan yang baik dalam pengambilan keputusan bersama. Hubungan ini pun akhirnya menghasilkan manfaaat yang baik ketika salah satu divisi menghadapi problem dalam penyelesain permasalahan, tanpa pamrih bidang divisi lainnya yang merasa mampu membantu. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018).

Para pegawai disemua tingkatan dalam organisasi mampu ikut berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Pengambilan keputusan bersama didalam komunikasi antar bagian di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini pernah dilakukan dimana baru-baru ini ada beberapa program yang setiap kegiatannya merupakan hasil dari diskusi dengan seluruh bagian / divisi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Seperti contoh kegiatan yang dilakukan divisi pengembangan sumber daya manusia pada september lalu dimana mengadakan pelatihan yang berbentuk sertifikasi

kompetensi bidang TIK pada 13-16 agustus 2018. Kegiatan yang baru pertama kali dikakukan ini di bantu oleh seluruh pegawai mulai dari ide, administrasi hingga eksekusi kegiatan pun terlibat beberapa pegawai dari lintas divisi. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

Dukungan yang dibutuhkan didalam sebuah organisasi ini yakni berupa dukungan informasi berupa saran nasehat, dukungan perhatian atau emosi berupa kehangatan, kepedulian dan empati, dukungan instrumental berupa bantuan meteri atau finansial dan penilaian berupa penghargaan positif terhadap gagasan atau perasaan orang lain. Hal tersebut terjadi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta dalam menjaga hubungan antar bagian / divisi. Tidak jarang antar divisi saling memberikan dukungan kepedulian empati bahkan nasehat hal ini ditunjukan dengan adanya kegiatan sosial bersama yang dilakukan pada waktu lalu ketika rumah dari salah satu pegawai mengalami bencana longsor, seluruh karyawan bahu membahu memberikan sumbangsih baik finansial, perhatian hinga tenaga dicurahkan untuk membantu . (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

3.1.3.2 Komunikasi Antar Karyawan

Komunikasi yang terjadi pada hubungan rekan kerja di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini merupakan komunikasi personal karena hubungan ini biasanya mengacu pada pola hubungan pribadi di kalangan anggota organisasi terlepas dari posisi mereka yang relatif dalam struktur organisasi. BPSDMP Kominfo Yogyakarta memiliki pegawai yang sudah bekerja lama bahkan ada yang dari awal didirikannya lembaga ini hingga yang baru pun pergantiaannya tidak terlalu signifikan.

Hal ini juga di dipengaruhi oleh peraturan lembaga pemerintah yang memang memperkerjakan pegawai hingga batas pensiun umur tertentu. Selain itu pergantian pegawai pun jarang terjadi dan hanya karena beberapa faktor saja yang menyebabkan pengurangan atau pergantian pegawai, apa bila ada yang pensiun, mengundurkan diri atau memilih naik jabatan dan berpindah instansi namun menurut salah satu pegawai hal tersebut jarang terjadi di bpsdmp kominfo karena memang suasana di kantor tercipta sangat nyaman sehingga pegawai di BPSDMP Kominfo Yogyakarta serasa enggan berpindah kelembagaan lain. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

Waktu yang diberikan untuk mereka membentuk suatu ikatan hubungan baik sangat panjang. Sehingga waktu yang panjang ini juga lah yang menjadi faktor keunggulan yang dimiliki oleh lembaga pemerintah khususnya untuk memberntuk pola hubungan komunikasi karyawan yang lebih baik. Pegawai BPSDMP Kominfo Yogyakarta memiliki loyalitas yang tinggi terhadap lembaga ini juga bukan tanpa sebab ternyata hal ini di sebabkan oleh adanya kegiatan-kegiatan internal karyawan yang bertujuan menciptakan rasa kekeluargaan antar karyawan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta seperti setiap

tahunnya diadakan outbond yang diwajibkan bagi setiap anggota karyawan. Seperti yang ditunjukan gambar berikut :

Gambar 3.6 Kegiatan Outbond BPSDMP Kominfo Yogyakarta di Tahun 2018



Sumber: koding penulis, 2018

Kegiatan outbond ini telah dilakukan sejak awal kepemimpinan dari kepala BPSDMP Kominfo Yogyakarta sebelumnya ketika balai ini masih bernama BPPKI, kegiatan ini merupakan kegiatan yang murni inisiatif sendiri dari kepala pimpinan sebelumnya yang hanya dilakukan oleh balai ini saja. Sehingga kegiatan ini memperkuat hubungan antar karyawan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta dan membedakannya dengan lembaga-lembaga lainnya. Menurut beberapa pegawai hubungan komunikasi rekan kerja yang personal di BPSDMP ini sangat menarik karena komunikasi yang terjalin bukan berbentuk komunikasi formal melainkan lebih ke informal sehingga komunikasi yang terjalin seperti

tidak ada batasan atau rasa canggung. Hal ini juga dipengaruhi karena rasa kekeluargaan yang tercipta di lingkungan balai ini.

Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang ada tiga yaitu kemampuan (Ability), kebaikan hati (Benevolence), dan integritas (Integrity). Berdasarkan ketiga faktor ini kepercayaan pada hubungan komunikasi antar karyawan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini berasal dari kultur yang sama, seluruh pegawai di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini mayoritas penduduk lokal yang merupakan asli jogjakarta dan memiliki kedekatan emosional karena merasa memiliki kebudayaan yang sama yaitu, saling tolong menolong, ramah tamah, dan memiliki kemampuan yang baik. Tidak bisa di pungkiri rasa kepercayaan yang timbul antar karyawan ini tercipta karena adanya kebiasaan yang sama. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

Sejauh ini di BPSDMP Kominfo Yogyakarta selalu membudayakan diskusi bersama antar karyawan. Tidak ada batasan senior atau pun junio di balai ini. Semua diperlakukan sama, karena para senior di sini pun juga tidak segan segan bertanya kepada junior untuk sesuatu hal yang tidak bida ditangani begitu pula sebaliknya. Sehingga komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik dengan adanya pembuatan keputusan bersama yang baik. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

BPSDMP Kominfo Yogyakarta setiap karyawan nya memliki kedekatan emosional yang baik sehingga sering sekali terjadi pemberian dukungan informasi berupa saran nasehat, dukungan perhatian atau emosi berupa kehangatan, kepedulian dan empati, dukungan instrumental berupa bantuan meteri atau finansial dan penilaian berupa penghargaan positif terhadap gagasan atau perasaan orang lain. Seperti pengalaman yang pernah di alami oleh salah satu pegawai yang waktu lalu pernah menderita penyakit yang parah dan seluruh pegawai memberikan perhatian secara moril dan dukungan semangat. Hal ini menjadikan hubungan antar karyawan secara personal atau individu di BPSDMP Kominfo Yogyakarta semakin baik. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

3.1.3.3 Komunikasi Keatasan (Pimpinan)

Keterlibatan langsung serta dukungan yang kuat dari manajemen puncak pada suatu program atau kegiatan organisasi akan berupaya menciptakan perubahan dan meningkatkan keterlibatan anggota kerja dalam suatu program. Oleh karena itu komunikasi yang terjadi pada hubungan keatasan yang baik di BPSDMP Kominfo Yogyakarta akan menjaga dan meningkatkan motivasi kerja bagi setiap karyawan dan hal ini akan memberikan keuntungan yang besar bagi organisasi. Sebaliknya apabila hubungan komunikasi keatasan kurang baik maka hal ini bisa menimbulkan masalah dalam motivasi kerja

karyawan dan berdampak merugikan organisasi apabila hal ini tidak ditanggulangi. Menurut Ahmad Sarji (1996) keterlibatan langsung serta dukungan yang kuat dari manajemen puncak pada suatu program reformasi akan berupaya menggalakan perubahan dan meningkatkan keterlibatan anggota kerja dalam suatu program reformasi.

Atasan atau pimpinan BPSDMP Kominfo Yogyakarta pada awal tahun 2018 ini mengalami pergantian dari pemimpin sebelumnya Eka Handayani, SE, MM digantikan dengan Drs. Zulkurnain yang merupakan asli dari kalimantan. Sebelumnya Zulkurnain menjadi kepala BPSDMP Kominfo Surabaya. Belum genap satu tahun ia menjabat sebagai pemimpin di BPSDMP Kominfo Yogyakarta namun ia sudah banyak memiliki kebijakankebijakan baru mengenai kinerja karyawan yang menurutnya sudah harus dirubah. Zulkurnain mengatakan meskipun ia baru bergabung di dalam keanggotaan lembaga ini namun pada tahun 2005 ketika ada diklat yang di adakan oleh managemen pusat selama satu setengah bulan ia mengenal dua orang peneliti yang berasal dari balai BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini sehingga ia sudah memiliki gambaran seperti apa kira-kira watak dan sifat pegawai di BPSDMP Kominfo Yogyakarta yang akan ia benahi. (Hasil wawancara, Drs Zulkurnain, Kepala BPSDMP Kominfo Yogyakarta 20 september 2018).

Namun, ternyata cara kepemimpinan bapak Zulkurnain mendapat tanggapan negatif dari pegawainya. Beberapa pegawai mengatakan bahwa kepemimpinan beliau terlalu keras dan kurang membangun hubungan baik

antar dirinya dan karyawan. Mereka merasa ada beberapa pendapat yang apabila disampaikan namun tidak sesuai dengan beliau maka pendapat tersebut tidak diterima. Hal ini membuat karyawan melakukan perbandingan antara kepeminpinan yang baru dan kepemimpinan yang lama. Para pegawai merasa semangat kerja mereka sedikit menurut akibat hilangnya rasa nyaman karena adanya perubahan-perubahan kebiasaan. Salah satu contoh ketika HUT RI ke 73 pada agustus 2018 ini yang merupakan perayaan ulang tahun republik indonesia yang pertama dalam kepemimpinan bapak Zulkurnain, namun pada kesempatan ini adanya kebiasaan yang berbeda di kepemimpinan yang baru ini yakni tidak adanya kegiatan-kegiatan yang biasanya dilakukan balai ini. Pada tahun-tahun sebelumnya selalu di adakan upacara di kantor dan sedikit kegiatan perlombaan-perlombaan kecil yang bertujuan juga untuk mepererat rasa kekeluargaan di balai ini. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

Bapak Zulkurnain merasa tidak perlu melakukan upacara kembali di kantor karena sudah melakukan upacara di pusat. Bapak Zulkurnain mengatakan bahwa, "saya minta temen-temen disini itu berkenan menerima kehadiran saya dengan tipikal saya dengan tipe saya gak bisa saya dipaksa eeee sekonyong-konyok berperilaku seperti masyarakat sini engak bisaa". Bapak Zulkurnain merupakan tipe kepemimpinnan yang tegas atas aturan dan ketetapan yang sudah dibuat oleh pemerintah pusat, sedangkan hal ini berseberangan dengan budaya yang sudah tercipta di lembaga ini dimana

adanya kegiatan yang menghibur demi keakraban bersama. (Hasil wawancara, Drs Zulkurnain, Kepala BPSDMP Kominfo Yogyakarta 20 september 2018).

Hingga saat ini menurut bapak Drs Zulkurnain kepercayaannya terhadap karyawan masih dalam proses pembentukan karena ia meyakini bahwa kepercayaan itu dibentuk dengan adanya dilakukan serangkaian teskes yang hasilnya tidak di publikasikan dan bersifat hanya untuk peletakan kepercayaan yang ia miliki. Teskes ini dilihat dari biodata pegawai dan riwayat hidup yang menentukan seseorang tersebut akan di uji dengan apa sesuai kompetensinya. Hingga saat ini proses ini masih berlangsung karena menurut nya kepercayaan itu selalu berubah-ubah dan tidak pasti. Harus terus dilakukan teskes sehingga tidak meletakan kepercayaan ke orang yang salah.

Seseorang akan merasa menjadi bagian dan merasa berharga ketika pendapat nya di dengar apalagi oleh pemimimpinya. Begitu juga lah pandangan para pegawai BPSDMP Kominfo Yogyakarat, mereka merasa dihargai dan merasa nyaman ketika pendapat mereka di dengarkan atau dipertimbangkan sehingga mengeluarkan keputusan bersama. Namun hal ini menurut salah satu pegawai berbanding terbalik dengan kepemimpinan di era yang baru ini. Pasalnya tidak jarang ada beberapa pendapat dan masukan demi kenyamanan bersama yang tidak di terima oleh pimpinan sekarang karena tidak sesuai dengan beliau. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018)

Menurut bapak Zulkurnain, ia sudah melakukan sesuai dengan prosedur dalam memutuskan keputusan bersama. Setiap ada masalah di tiap divisi akan

dibahas sesuai dengan divisi masing masing bahkan tidak jarang ia juga mengumpulkan seluruh pegawai untuk membahas masalah bersama. Namun mungkin memang ada beberapa masalah yang bagi beliau merupakan sesuatu yang harus dikerjakan sesuai dengan tata aturan pemerintahan pusat dan tidak perlu melakukan kegiatan yang tidak seperlunya dibutuhkan. Bapak zulkurnain memang memiliki jiwa yang taat aturan dan selalu keras ingin menerapkan aturan sesuai dengan aturan yang berlaku namun sedikit berbeda dengan kebiasaan yang sudah ada di balai ini. (Hasil wawancara, Drs Zulkurnain, Kepala BPSDMP Kominfo Yogyakarta 20 september 2018).

Dukungan yang terjadi pada hubungan keatasan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta menurut para pegawai terjadi kurang baik pasalnya pemimpin yang baru sekarang terlalu formal dan kurang hangat terhadap karyawan. (Hasil wawancara, salah satu karyawan BPSDMP Kominfo Yogyakarta 7 september 2018). Dukungan dirasa sudah di berikan kepada para pegawai menurut bapak Zulkurnain yakni berupa dukungan administratif bila pegawai negeri memiliki penilaian minimal itu baik maka akan mendapat penghargaan dari negara. Dan ia merasa bahwa dukungan yang langsung dari dia adalah fasilitator dalam rekomendasi para pegawai untuk pendapatkan penghargaan tersebut. Tentunya hal ini semakin memperjelas terdapatnya perbedaan pandang antara pegawai dan atasan di BPSDMP Kominfo Yogyakarat.

3.2 PEMBAHASAN

3.2.1 Kualitas Media Internal

Hasil dari evaluasi atau pemeriksaan kualitas media internal (papan pengumuman, intranet, rapat, dan media sosial) di BPSDMP Kominfo Yogyakarta menggunakan dua indikator sebagai alat ukur kualitas media internal yakni tampilan fisik media internal dan kemampuan media internal. Keempat media internal (papan pengumuman, intranet, rapat dan media sosial) di evaluasi dan diperiksa tampilan fisik dan kemampuan yang dimiliki sehingga menghasilkan diagnosa sebagai berikut:

Tampilan fisik media internal (papan pengumuman dan intranet)
Secara keseluruhan berdasarkan penilaian pegawai cukup baik. Hal ini
dibuktikan dengan hasil rata-rata mayoritas responden memilih
jawaban netral dalam memberi penilaian baik atau buruknya standar
warna media intenal, daya tarik gambar yang digunakan dan penataan
layout media internal. Berbanding lurus juga dengan pendapat para
pegawai mengenai tampilan fisik media internal yang memang media
ini sudah banyak mengalami perkembangan dari yang sebelumnya
sehingga tidak bisa dikatakan buruk namun masih ada beberapa yang
harus diperbaiki dari penataan layout, penggunaan gambar-gambar, dan
standar warna yang digunakan sehingga tidak dapat dikatakan sudah
baik. sehingga bisa di diagnosa bahwa tampilan fisik media internal
masuk kategori cukup baik.

b. Kemampuan media internal (intranet, papan pengumuman, rapat dan media sosial) secara keseluruhan berdasarkan penilaian pegawai sangat baik. hal ini dibuktikan dengan mayoritas jawaban responden menyatakan bahwa media intenal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah mampu meningkatkan kemampuan koordinasi pegawai, media internal BPSDMP Kominfo sudah menyediakan informasi mengenai hal-hal yang ingin dicapai oleh perusahaan, media internal BPSDMP Kominfo sudah menyediakan informasi hasil keputusan yang mempengaruhi karyawan, media internal BPSDMP Kominfo sudah mampu membantu menjelaskan menjelaskan masalah-masalah yang dihadapi kepada pegawai, media internal BPSDMP Kominfo sudah menyediakan instruksi atau petunjuk mengenai pekerjaan dan akses internet di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah sangat baik. Sehingga bisa di diagnosa bahwa kemampuan media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah sangat baik.

Berdasarkan dua diagnosa tersebut yakni tampilan fisik media internal yang cukup baik dan kemampuan media internal yang sangat baik sehingga secara keseluruhan kondisi dari media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta sendiri memiliki kualitas yang sudah baik. Meskipun demikian peneliti rasa masih ada yang perlu di perbaiki dari tampilan fisik media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Kualitas media internal yang baik ketika tampilan fisiknya memiliki standar warna warna yang baik, menggunakan gambar-gambar yang menarik, dan penataan (layout) yang

memudahkan untuk dibaca. Media internal BPSDMP Kominfo Yoyakarta memang sudah memiliki tiga aspek tersebut dan juga tidak termasuk dalam kategori buruk.

Namun penggunaan warna-warna, gambar dan penataan (layout) di BPSDMP Kominfo Yogyakarta juga belum bisa dikatakan baik karena banyak responden yang menyatakan netral yang berarti kualitas masih biasa-biasa saja selain itu berdasarkan gambar yang tampak dari papan pengumuman dan intranet memang penggunaan warna, gambar, dan penataan layout masih terlihat biasa saja bahkan penataan layout masih sedikit berantakan. meskipun hal ini tidak terlalu mengganggu performa media namun bisa sedikit mengganggu rasa nyaman bagi pegawai, akan lebih sempurna jika hal ini meskipun hanya bagian kecil namun juga diperhatikan.

3.2.2 Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi di evaluasi berdasarkan empat aksesibilitas informasi komunikasi yang terjadi yakni aksesibilitas informasi komunikasi keatasan (pemimpin), aksesibilitas informasi komunikasi antar karyawan, aksesibilitas informasi komunikasi informal dan aksesibilitas informasi media internal (papan pengumuman, intranet, rapat, dan media sosial. keempat aksesibilitas informasi komunikasi yang terjadi ini di teliti dan menghasilkan diagnosa sebagai berikut :

 a. Aksesibilitas informasi komunikasi keatasan (pemimpin) secara keseluruhan berdasarkan penilaian pegawai menunjukan hasil yang mengejutkan yakni kurang baik. aksesibilitas informasi keatasan atau kemudahan yang diperoleh pegawai dalam mengakses informasi keatasan ini dilihat dari jawaban pegawai mengenai kemudahan bertemu atasan (pimpinan) BPSDMP Kominfo Yogyakarta yang dimana mayoritas pegawai berpendapat bahwa bertemu dengan atasan (pimpinan) di BPSDMP Kominfo Yogyakarta tidak mudah.

Hal ini dijelaskan oleh salah satu pegawai bahwa sulit bertemu disini mengacu kepada jarangnya ketua yang baru dalam ikut serta membaur dan bertemu tatap muka secara informal kepada para pegawai lainnya. Selain itu mayoritas pegawai juga berpendapat mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi dari atasan (pimpinan) dimana jawaban pegawai ialah sangat tidak mudah untuk mendapatkan informasi dari atasan (pimpinan). Hal ini pun ditanggapi oleh salah satu pegawai bahwa memang untuk bertatapan langsung dengan atasan yang baru sangat jarang sehingga terkadang hanya memperoleh informasi melalui agenda rapat.

b. Aksesibilitas informasi komunikasi antar karyawan disini menghasilkan hasil diagnosa sangat baik. Data yang ditemukan pada penelitian ini menunjukan hasil bahwa di BPSDMP Kominfo Yogyakarat mayoritas responden beranggapan bahwa untuk bertemu dengan rekan kerja di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat mudah dan mendapat laporan dari divisi di dalam lembaga ini pun sangat mudah. Hal ini juga difaktori dengan kedekatan yang secara emosional

- diantara para pegawai sehingga jalannya informasi didalam lembaga ini menjadi lebih mudah dan baik.
- c. Aksesibilitas informasi komunikasi informal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini pun sangat baik. bukan hanya data jawaban mayoritas responden yang memang menyatakan untuk memperoleh informasi informal yang berupa gosip atau rumor sangat lah mudah, namun aksesibilitas inforasi informal ini juga dipengaruhi oleh hubungan informal yang para pegawai BPSDMP Kominfo miliki. Sehingga informasi yang berupa informal sangat gampang didapatkan.
- d. Aksesibilitas informasi media internal BPSDMP Kominfo Yogyakarta yang terdiri atas papan pengumuman, Intranet, rapat dan media sosial sangat baik. Diagnosa tersebut berasal dari hasil audit mengenai kemudahan memperoleh informasi melalui keempat media sosial dimana mayoritas responden menyatakan bahwa di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sangat mudah memperoleh akses internet. Meskipun mayoritas menyatakan akses internet mudah namun penulis melihat juga masih ada sekitar 29% yang menyatakan tidak mudah, dan ternyata memang beberpa karyawan mengatakan kalau wilayah meja kerja mereka masih suka terjadi gangguan sinyal sehingga hal ini bisa menjadi bahan untuk diperhatikan. Selanjutnya untuk kemudahan memperoleh informasi dari rapat mayoritas pegawai menjawab sangat mudah selain itu dalam memperoleh informasi melalui media sosial pun mayoritas responden menjawab sangat mudah dan media internal

yang terakhir mayoritas responden berpendapat mengenai kemudahan memperoleh informasi melalui papan pengumuman pun sangat mudah. Berdasarkan hasil dari aksesibilitas informasi pada keempat media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakarta secara keseluruhan media internal di BPSDMP Kominfo Yogyakrta memiliki aksesibilitas informasi yang baik

Secara keseluruhan aksesibilitas informasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta jika dijumlahkan keempat aksesibilitas informasi komunikasi yang terjadi yaitu aksesibilita komunikasi keatasan, komunikasi antar karyawan, komunikasi informal dan aksesibilitas media internal menggunakan rumus persentasi tingkat ketercapaian responden masih dalam kategori baik sehingga memang masih belum ada muncul masalah dalam proses berjalannya informasi. Namun meskipun demikian jelas harus kita perhatikan dari keempat aksesibilitas informasi komunikasi yang terjadi yang terdapat masalah yaitu aksesibilitas informasi komunikasi keatasan. Apabila hal ini tidak selesaikan takutnya akan berdampak dengan aksesibilitas informasi yang lainnya mengingat masalah komunikasi itu memiliki keterikatan yang yang luas.

Masalah aksesibilitas informasi komunikasi ke atasan ini akan sering dialami oleh organisasi yang mengalami perubahan pemimpin karena berbeda individu akan memiliki cara dan budaya komunikasi yang berbeda pula. Hal ini hendaknya harus diperhatikan karena pemimpin ini memiki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Terutama

dalam hal mendengarkan, menurut Richard (2006;424) salah satu alat komunikasi bagi atasan yang paling efektif adalah mendengarkan para pegawai karena informasi penting mengalir dari bawah keatas bukan dari atas kebawah. Sehingga intensitas bertemu antara atasan dengan pegawai di BPSDMP Kominfo Yogyakarta harus lah baik.

Berdasarkan keadaan dan kondisi saat ini BPSDMP Kominfo Yogyakarta, faktor yang menyebabkan masalah didalam aksesibilitas informasi keatasan ialah karena faktor pergantian kepemimpinan yang baru di awal tahun 2018 ini, dimana khusus BPSDMP Kominfo Yogyakarta sudah sepuluh tahun tidak mengalami perubahan sehingga pegawai merasakan adanya perbedaan antar pemimpin sebelumnya dengan pemimpin yang baru. Sudah jadi barang pasti di lingkungan pemerintahan khusunya mengalami pergantian kepemimpinan, hal ini lah yang peniliti rasa mengapa kementerian mengeluarkan peraturan menteri mengenai pedoman umum audit komunikasi dilingkungan instansi pemerintahan. Mengingat di berbagai bagian instansi pemerintahan sering mengalami perubahan kepemimpinan apalagi di pemerintahan daerah yang mengalami perubahan kepala daerah setiap periodenya. Sehingga alangkah baiknya ketika komunikasi yang berlangsung bisa dikontrol dengan kegiatan audit agar diketahui apakah komunikasi berjalan dengan efektif atau sebaliknya.

3.2.3 Hubungan Komunikasi

Hubungan yang terdapat di BPSDMP Kominfo terdapat tiga bentuk hubungan komunikasi di dalam organisasi ini yaitu, hubungan antar bagian (horizontal), hubungan rekan kerja (subordinasi) dan hubungan keatasan. Dari ketiga bentuk hubungan komunikasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta penulis dapat diagnosa hasilnya sebagai berikut :

- a. Kondisi hubungan komunikasi horizontal atau komunikasi antar bagian yang terjalin di BPSDMP Kominfo Yogyakarta dirasa sangat berjalan dengan baik. Hal ini terlihat pasca berubahnya fungsional atau bagian yang berada di dalam struktural organisasi yang kini ada penambahan satu bagian kerja baru yaitu bagian pengembangan sumberdaya manusia. Para pegawai merasa tidak memiliki banyak kesulitan dalam menjalankan fungsional baru ini, tentu saja semua ini karena seluruh pegawai saling bahu-membahu membantu dalam setiap kegiatan dan dalam menyumbangkan ide dan gagasan meskipun berbeda bagian sekalipun. Kerjasama antar bagian ini amat sangat baik sehingga dua program baru di fungsional baru berjalan baik pula.
- b. Kondisi hubungan komunikasi rekan kerja (subordinasi) di BPSDMP Kominfo ini juga terjalin sangat baik. hubungan personal antar karyawan di lembaga ini tercipta dengan baik sangat besar dipengaruhi oleh program-program atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara informal dimana kegiatan ini menciptakan rasa solidaritas dan kekeluargaan. Kegiatan tersebut yakni kegiatan

outbond yang dilakukan setiap tahunnya selain itu juga kegiatan perayaan hari besar secara bersama-sama. Sehingga terciptalah rasa saling menghargai dan rasa kekeluargaan, rasa yang tercipta ini menciptakan hubungan komunikasi yang sangat baik antar karyawan dan berpengaruh kepada performa baik pegawai dalam bekerja.

c. Sedangkan pada hubungan komunikasi keatasan (pimpinan) penulis menemukan bahwa terdapat kendala. Penulis menemukan dua masalah yang terdapat dalam hubungan komunikasi keatasan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Pertama kurangnya pendekatan terhadap pegawai secara personal ataupun komunikasi personal antar karyawan dan atasan langsung sehingga pegawai merasa pemimpin sekarang memiliki batas yang terlalu jauh dengan mereka hal ini berdampak dengan timbulnya konflik ketika ada beberapa pendapat pegawai yang tidak diterima dan dirubah oleh ketua yang seharusnya apa bila ada pendekatan ataupun pemahaman secara personal kepada pegawai mengenai hal ini maka akan meminimalisir konflik tersebut yang berujung rasa saling memahami satu sama lainnya. Burhan Bungin (2006; 267) menjelaskan bahwa pemahaman komunikasi merupakan hal penting dalam hubungan komunikasi karena hubungan berkembang dan berakir melalui komunikasi. Apabila proses memahami tidak berjalan dengan baik didalam sebuah organisasi maka hal ini akan mengganggu hubungan yang terjalin seperti yang sedang di alami oleh BPSDMP Kominfo Yogyakarta.

Masalah yang kedua yang penulis temukan yakni adanya perbedaan budaya organisasi yang dimiliki pemimpin baru dengan budaya organisasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Budaya organisasi yang berbeda di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini merupakan tipe budaya organisasi menurut Michael A. Hitt, C. Chet Miller dan Adrienne Colella (2006) yaitu merupakan tipe budaya organisasi Hirarki dan Clan. Budaya organisasi yang diterapkan oleh pemimpin bersifat tegas dan sesuai aturan yang berlaku sehingga berdampak pada komunikasi yang terjalin lebih terfokus dan serius (formal) hal ini merupakana tipe budaya organisasi hirarki. Budaya organisasi jenis kebudayaan hirarki dilandasi oleh struktur dan kendali. Lingkungan kerja yang bersifat formal dan pengendalian yang ketat. Kepemimpinan didasarkan pada koordinasi dan pemantauan yang terorganisir dengan budaya yang menekankan efisiensi dan prediktabilitas. Efisiendi dan prediktabilitas ini lah yang ingin dicapai oleh kepemimpinan baru di BPSDMP Kominfo Yogyakarta sehingga menerapkan lingkungan kerja yang formal dan pengendalian yang ketat.

Sedangkan budaya yang sudah mengakar dan terjalin lama di kalangan anggota pegawai BPSDMP Kominfo Yogyakarta yakni budaya keakraban dan kekeluargaan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan informal sehingga komunikasi yang terbentuk lebih informal dan bersahabat. Budaya organisasi ini merupakan budaya organisasi klan, dimana setiap anggota dalam organisasi memiliki rasa

kebersamaan dan kekeluargaan. Para pemimpin atau pemimpin organisasi dianggap sebagai mentor dan bahkan sebagai figur seorang ayah yang bertindak sebagai kepala keluarga. Tipe kebudayaan klan ini mirip dengan organisasi tipe keluarga yang berusaha untuk mencapai mufakat dan komitmen melalui keterlibatan dan komunikasi antar anggota. Sehingga budaya hirarki yang bersifat formal dan dengan pengendalian yang ketat sesuai dengan tata aturan menciptakan kondisi dimana hilangnya figur seorang ayah yang bertindak sebagai kepala keluarga bagi pemimpin yang bertugas menciptakan kenyamanan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta yang baru ini.

Liliweri, Alo (2014;308) menjelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi iklim organisasi karena kedudukan kebudayaan organisasi sebagai basis, latar belakang, dan filosofi yang mewarnai iklim organisasi. sehingga budaya organisasi yang terganggu di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ini berpengaruh terhadap iklim organisasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta. Terganggunya iklim organisasi secara langsung mengganggu iklim komunikasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta seperti yang dikemukakan Liliweri, Ali (2014;321) bahwa iklim organisasi merupakan komunikasi manusia, dimana iklim organisasi hanya dapat diterangkan melalui pemahaman yang mendalam terhadap iklim komunikasi. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat kita temui masalah yang terjadi pada

hubungan keatasan di BPSDMP Kominfo Yogyakarta ialah karena kurangnya komunikasi personal antar karyawan dan ketua / atasan dan adanya perbedaan budaya organisasi yang di anut pemimpin berupa hirarki dan karyawan berupa budaya organisasi Clan yang berakibat terganggunya iklim komunikasi sehingga hubungan komunikasi keatasan dalam organisasi di BPSDMP Kominfo Yogyakarta menjadi tidak nyaman.