

PERANAN KOMUNIKSI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA PEGAWAI DI RSUD KABUPATEN BULELENG

Oleh : Luh Rai Widiastuti dan Dewa Made Joni Ardana

Abstrak

Prestasi kerja pegawai salah satunya ditentukan oleh adanya komunikasi yang baik diantara sesama pegawai maupun dengan pimpinan. Dengan komunikasi yang baik antara sesama pegawai atau antara pegawai dengan pimpinan diharapkan akan meningkatkan prestasi kerja pegawai yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, beberapa pokok permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah : 1) bagaimanakah peran komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng ? ; 2) bagaimanakah prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng ? ; 3) apakah faktor-faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam meningkatkan semangat kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng ?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang peran komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng. Pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan dengan tahapan ;pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng berperan dalam timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan, timbulnya dorongan semangat kerja, dan sebagai alat untuk bekerjasama

Prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas kerja,serta ketepatan waktu. Faktor-faktor yang mendukung komunikasi adalah penguasaan bahasa, sarana komunikasi, kemampuan berpikir pelaku komunikasi, dan lingkungan yang baik. Sedangkan faktor penghambat komunikasi terdiri dari hambatan dari pengirim pesan, hambatan dalam penyandian/symbol, hambatan media komunikasi, hambatan dalam bahasa sandi, hambatan dari penerima pesan, dan hambatan psikologis dan sosial.

Kata kunci : komunikasi, prestasi kerja, pegawai.

1.PENDAHULUAN

Dalam Suatu Instansi komunikasi berperan sangat penting. Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi di mana dalam melakukan pekerjaan diperlukan komunikasi efektif di antara seluruh bagian organisasi agar tidak salah dalam pelaksanaannya, sehingga tujuan dari suatu pekerjaan dapat terwujud. Terjadinya kesalahan dalam penyampaian komunikasi dapat menimbulkan kesalahan penerimaan dan jika terjadi kesalahan dalam menerima suatu

komunikasi dapat menimbulkan kesalahan atau kegagalan pencapaian sasaran atau tujuan dari suatu penugasan, hal ini dapat mempengaruhi prestasi kerja secara individu maupun organisasi, (Soejono:2014).

Suatu pesan tentang pekerjaan dalam organisasi formal yang akan disebarluaskan sudah seharusnya berjalan mengikuti alur struktur organisasi dari pimpinan sampai kepada para bawahannya ataupun sebaliknya. Pemilihan jenis komunikasi penting dipahami oleh masing – masing bagian dalam suatu organisasi, seperti komunikasi antar sesama bagian dalam organisasi formal (komunikasi horisontal), komunikasi antara atasan dan bawahan (komunikasi vertikal), komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal, (Marhaeni,2015:18). Kesalahan dalam memilih jenis komunikasi sering membawa kesalahan dalam hasil dari suatu penugasan. Suatu contoh komunikasi yang dilakukan antar bagian anggaran dengan bagian keuangan terhadap penyusunan anggaran kegiatan. Sering ditemukan komunikasi antar bagian dilakukan secara verbal tanpa disertai komunikasi non verbal sehingga pada saat terjadi permasalahan akan sulit ditemukan bagian yang seharusnya bertanggung jawab. Begitu pula terhadap komunikasi yang dilakukan sehari – hari yang bersifat informal seperti perencanaan karya wisata tetapi mempergunakan komunikasi yang bersifat non verbal sehingga mengakibatkan ke... 1 dalam organisasi.

Komunikasi merupakan *saluran* memadukan aktifitas-aktifitas yang terorganisasi, juga merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduktifkan informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan. Komunikasi yang dapat diterima oleh bawahannya, membuat karyawan tidak *miss communication* dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga karyawan akan segera berinteraksi untuk memulai aktifitas-aktifitas yang terorganisasi, Marhaeni (2015).

Prestasi kerja merupakan hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan seperti target, sasaran dengan kondisi dan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Kepemimpinan dan komunikasi yang dapat diterima oleh bawahan adalah yang tidak jenuh dan tidak *miss-communication*, sehingga pegawai akan cepat menyelesaikan pekerjaannya dengan tidak ada gangguan yang menghambat dalam kegiatan dan dapat

menghasilkan output yang maksimal dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini akan meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2012 : 67), prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi dalam hal ini prestasi kerja pegawai dapat diukur dari seberapa banyak dan seberapa baik pekerjaan yang berhasil diselesaikannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada sektor pelayanan pemerintahan, pegawai senantiasa dituntut memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Semakin mudah masyarakat mendapatkan layanan dari fasilitas publik, maka semakin tinggi prestasi organisasi pelayanan tersebut. Dengan prestasi kerja yang tinggi maka harapan tercipta *good governance* semakin nyata. Oleh karena itu, kiranya prestasi kerja harus diperhatikan oleh suatu organisasi pelayanan pemerintahan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng, sebagai sentra pelayanan kesehatan menuntut adanya pelayanan yang terbaik dari para pegawainya. Untuk itulah komunikasi antar sesama pegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan sangatlah penting untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai. Prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng tersebut tentunya ditunjukkan dengan pemberian pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat.

Selama ini, komunikasi antar pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng sudah cukup mampu untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai, baik pegawai medis maupun non medis. Akan tetapi permasalahan tetap ada, dimana komunikasi yang terjalin belum bersifat menyeluruh. Komunikasi yang terjadi kebanyakan diantara sesama pegawai dan dengan pimpinan di satu bagian saja. Hal tersebut tentunya perlu mendapat perhatian karena dalam suatu organisasi, hubungan antar sub sistem tetap diperlukan supaya jalannya organisasi itu sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara terperinci rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimanakah Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimanakah prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng ?
3. Apa faktor - faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng?

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata. Arikunto (2010 : 12) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif tidak menggunakan angka-angka tetapi hanya menggunakan kata-kata. Sedangkan menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini terutama adalah Direktur RSUD, Para Wakil Direktur, Para Kepala Bagian, Kepala Instalasi, tenaga medis dan non medis di RSUD Kabupaten Buleleng. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah. Dalam artian, informan yang ditunjuk memiliki tujuan untuk dapat memberikan jawaban atas semua pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini jumlah informan tidak dibatasi, melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan atau menjawab masalah penelitian secara tuntas.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian (Hendarso, 2010: 170).

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Peranan komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng, meliputi :
 - timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan
 - timbulnya dorongan semangat kerja
 - alat utama untuk bekerja sama

2. Prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng, yang meliputi :
kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Penelitian ini mengambil lokasi di RSUD Kabupaten Buleleng. Lokasi ini dipilih karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data-data yang diperlukan cukup tersedia. Selanjutnya pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Sedangkan analisis datanya dilakukan dengan analisis data kualitatif, dimana analisis data memakai empat tahapan analisis data seperti yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2013), yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan simpulan/verifikasi.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Komunikasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

Komunikasi merupakan suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap masyarakat manusia, baik yang primitif maupun yang moderen, berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya sehingga meningkatkan kesempatan individu itu untuk tetap hidup. Setiap saat semua orang selalu berbicara tentang komunikasi. Kata komunikasi sangat dikenal, tetapi banyak di antara kita yang kurang mengerti makna dari komunikasi walaupun kita selalu memperbincangkannya dan melakukannya. Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.

Peran komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng ada 3 (tiga) yaitu : (1) Timbulnya kemahiran dalam

pelaksanaan pekerjaan; (2) Timbulnya dorongan semangat kerja; dan (3) Komunikasi merupakan alat yang utama bagi para personel untuk bekerjasama.

3.1.1 Timbulnya Kemahiran Dalam Pelaksanaan Pekerjaan

Dengan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dan antara sesama staf dalam suatu organisasi atau instansi akan berperan dalam timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan karena tersedianya keterangan-keterangan yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan dan menjadi jelas pula hal-hal yang diharapkan dari suatu tanggung jawab terhadap pekerjaan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan tersebut di atas didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi berperan dalam menimbulkan dan meningkatkan kemahiran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya karena tersedianya berbagai informasi dan keterangan yang diperlukan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Yuwono (2014 : 4), yang mengatakan bahwa peranan komunikasi salah satunya adalah timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan karena keterangan-keterangan yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan menjadi tersedia, dan menjadi jelas pula hal-hal diharapkan dari suatu tanggung jawab. Efek kemahiran kerja itu juga diperoleh karena komunikasi merupakan input yang mendorong cara berpikir kreatif.

3.1.2 Timbulnya dorongan semangat kerja

Selanjutnya, komunikasi dapat berperan bagi timbulnya dorongan semangat kerja pegawai. Komunikasi yang terjalin baik antara seluruh pegawai baik atasan maupun bawahan dalam suatu organisasi dapat mendorong semangat kerja pegawai. Dengan komunikasi orang bisa mengetahui berbagai hal yang dibutuhkannya dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan tersebut, serta sesuai dengan hasil observasi langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi yang baik diantara para pegawai dapat menjadi pemicu timbulnya dorongan semangat kerja untuk melaksanakan pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Yuwono (2014 : 4), yang menjelaskan bahwa peranan komunikasi ada 3 (tiga), salah satunya adalah timbulnya dorongan

semangat kerja. Dimana melalui komunikasi maka rasa ingin tahu yang kalau tidak tersalurkan dapat mengurangi semangat kerja. Dengan komunikasi dapat dipenuhi kebutuhan-kebutuhan personil dalam melaksanakan tugas-tugasnya, juga dapat dipahami mengapa mereka bekerja dan selanjutnya dapat didorong antusiasmenya.

3.1.3 Komunikasi merupakan alat utama dalam bekerjasama

Komunikasi juga berperan sebagai alat utama bagi para pegawai dalam bekerjasama. Kerjasama yang baik dapat dilakukan bila terjadi komunikasi diantara orang-orang yang bekerjasama tersebut.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan tersebut, didukung hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi berperan sebagai alat dalam melakukan kerjasama. Kerjasama hanya bisa dilakukan jika terjalin komunikasi yang baik diantara orang-orang yang bekerjasama tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Yuwono (2014 : 4), bahwa komunikasi merupakan alat yang utama bagi para personil untuk bekerjasama. Komunikasi membantu menyatukan organisasi dengan memungkinkan para personil mempengaruhi serta meniru satu dengan lainnya.

3.2 Prestasi Kerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

Prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai atau yang diinginkan oleh semua orang dalam bekerja. Prestasi kerja untuk tiap-tiap orang tidaklah sama ukurannya karena manusia itu satu sama lain berbeda. Perbedaan itu terletak pada diri maupun luar individu.

Sehubungan dengan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng, dapat diukur dengan mengacu pada yang disampaikan oleh Darma (2015), bahwa ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan meliputi : kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

3.2.1 Kuantitas

Secara kuantitas prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng dapat dilihat dari data tentang jumlah pasien yang dilayani oleh pegawai RSUD Kabupaten Buleleng rata-rata perbulannya. Berdasarkan data yang ada, dalam setiap bulannya jumlah pasien yang berhasil dilayani oleh pegawai di RSUD

Kabupaten Buleleng, dari 3 jenis pelayanan, yakni Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Instalasi Rawat Darurat, berkisar antara 9000 pasien sampai 10.000 lebih pasien.

Berdasarkan hal-hal yang disampaikan oleh para informan tersebut di atas, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung serta pemanfaatan dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa pegawai di RSUD Daerah Kabupaten Buleleng sudah mampu menunjukkan prestasi kerja yang baik dengan mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Darma (2015) salah satu ukuran prestasi kerja pegawai adalah pegawai tersebut mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan. Juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Heidrahman dan Suad Husnan (2012), bahwa faktor-faktor prestasi kerja yang perlu dinilai adalah kuantitas kerja dimana banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan selesai.

3.2.2 Kualitas

Ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang selanjutnya adalah kualitas yaitu mutu dari pekerjaan yang dihasilkan. Semua pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng baik itu tenaga medis, tenaga para medis dan tenaga non medis tentunya berusaha menghasilkan pekerjaan sesuai dengan mutu yang diharapkan. Mereka akan berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan di atas, didukung oleh hasil observasi langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa semua pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng, baik itu tenaga medis, tenaga para medis maupun tenaga non medis selalu berusaha untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Heidrahman dan Suad Husnan (2012) bahwa faktor-faktor prestasi kerja pegawai yang perlu dinilai adalah kualitas kerja yaitu mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, dan kebersihan hasil kerja. Juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Darma (2015) bahwa ukuran prestasi kerja pegawai

dalam melaksanakan pekerjaan salah satunya adalah kualitas yaitu mutu pekerjaan yang dihasilkan.

3.2.3 Ketepatan Waktu

Sehubungan dengan ketepatan waktu sebagai salah satu ukuran prestasi kerja bagi para pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya, bahwa semua pegawai baik tenaga medis maupun tenaga non medis mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara tepat waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Berdasarkan hal-hal yang disampaikan oleh para informan, maka dapat dipahami bahwa semua pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Seperti yang dinyatakan oleh Darma (2015) bahwa selain kuantitas dan kualitas, ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan, merupakan ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

3.3 Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

3.3.1 Faktor yang mendukung Komunikasi

Di dalam berinteraksi di kalangan pegawai harus mempergunakan komunikasi sebagai alat untuk mengirim pesan. Dalam pengiriman pesan dibutuhkan komunikasi yang baik, dalam hal ini ada beberapa pendukung komunikasi dalam menumbuhkan prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan apa yang diungkap oleh Wakil Direktur Pelayanan RSUD Kabupaten dapat dipahami faktor yang mendukung komunikasi pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng dalam pemilihan bahasa yang tepat sehingga pesan yang ingin di sampaikan mudah dipahami dan dimengerti selain itu pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng juga memanfaatkan sarana yang ada seperti halnya sarana kecanggihan teknologi yang berkembang saat ini.

Berdasarkan semua informasi yang didapat jadi peneliti dapat memaknai yang menjadi pendukung komunikasi dalam menumbukan prestasi kerja pegawai

RSUD Kabupaten Buleleng di sebabkan oleh bahasa yang dipergunakan dalam berkomunikasi yang memilih bahasa yang mudah mereka pahami selain itu tingkat pendidikan pegawai juga sudah baik sehingga cepat menangkap apa pesan yang diutarakan dalam mendukung komunikasi. Areal gedung dan perkantoran RSUD Kabupaten Buleleng memiliki sarana dan prasarana komunikasi yang sangat bagus hal itu mengakibatkan rasa nyaman tempat berkomunikasi sangatlah menunjang dan juga akses internet yang baik mengakibatkan komunikasi yang terjalin lebih efektif karena memudahkan dalam mengakses dan mempercepat pengiriman pesan karena memanfaatkan kecanggihan teknologi adalah hal sangat baik untuk menumbuhkan prestasi kerja pegawai.

Berdasarkan semua informasi yang didapat dapat digambarkan faktor pendukung dari komunikasi yang terjadi di RSUD Kabupaten Buleleng didukung oleh faktor penggunaan bahasa yang dipilih, sarana yang dimiliki cukup mumpuni dan dibidang sangat bagus karena sudah mengikuti perkembangan jaman, kemampuan pegawai yang dimiliki RSUD Kabupaten Buleleng dibidang cukup baik karena pegawai minimal sudah lulusan SMA/SMK serta Sarjana, bahkan banyak yang sudah S2, dan yang terakhir lingkungan kantor RSUD Kabupaten Buleleng dibidang sudah sangat baik. Hal tersebut senada dengan Marhaeni, (2015) bahwa ada beberapa faktor pendukung komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Penguasaan bahasa, kita ketahui bersama bahwa bahasa merupakan sarana dasar komunikasi.
2. Sarana komunikasi, sarana yang dimaksud di sini adalah suatu alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal.
3. Kemampuan berpikir (kecerdasan) pelaku komunikasi baik komunikator maupun *audience* sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi
4. Lingkungan yang baik juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam berkomunikasi.

3.3.2 Faktor yang menghambat komunikasi

Komunikasi dikatakan berhasil apabila apa yang dikomunikasikan dimengerti atau dengan kata lain komunikasi dikatakan efektif apabila penerima menafsirkan serta melakukan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim. namun tidaklah mudah untuk menciptakan suatu komunikasi yang

efektif tersebut, karena adanya hambatan - hambatan dalam berkomunikasi. Salah satunya adalah hambatan dari pengirim pesan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang informan tersebut didukung oleh hasil pengamatan di lokasi penelitian, dapat dipahami bahwa kondisi perasaan dan emosional dari pengirim pesan bisa menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Marhaeni (2015), yang mengatakan ada beberapa hambatan komunikasi, salah satunya adalah hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan, atau kepentingan.

Hal berikutnya yang menjadi faktor penghambat dalam komunikasi pegawai di Bagian RSUD Kabupaten Buleleng adalah hambatan dalam penyandian / simbol. Berdasarkan pernyataan - pernyataan yang disampaikan oleh para informan , dapat dipahami bahwa hambatan komunikasi bisa terjadi karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak jelas atau ada perbedaan antara si pengirim pesan dan penerima pesan karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak sama makna atau terlalu sulit. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Marhaeni (2015), bahwa hambatan komunikasi bisa terjadi karena adanya hambatan dalam penyandian/symbol, dimana ini terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang dipergunakan antara si pengirim dan si penerima tidak sama atau simbol yang dipergunakan terlalu sulit. Padahal seperti yang disampaikan oleh Effendy (2011) bahwa orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan makna.

Media komunikasi juga bisa menjadi faktor penghambat bagi pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng dalam berkomunikasi untuk menjalin kerjasama guna meningkatkan prestasi kerjanya. Media adalah sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan (Effendy, 2011).Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang informan , ditambah dengan beberapa kali pengalaman peneliti secara pribadi, dapat diketahui bahwa secanggih apapun teknologi media komunikasi yang kita gunakan untuk mengirim

pesan kepada teman, tetap saja terkadang terjadi gangguan yang menyebabkan terhambatnya pengiriman pesan kita kepada teman tersebut. Hal ini sesuai yang disampaikan Marhaeni (2015) bahwa salah satu hambatan dalam komunikasi adalah hambatan media yakni hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi.

Selanjutnya yang bisa juga menjadi hambatan komunikasi yang biasa terjadi pada pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng adalah adanya kekeliruan dalam menafsirkan bahasa sandi yang dikirim oleh pemberi pesan kepada si penerima pesan. Hambatan ini tentunya berakibat pada tidak tersampainya dengan baik pesan yang dikirim oleh pemberi pesan. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan lewat hasil wawancara, dapat dipahami bahwa penggunaan sandi tertentu dalam berkomunikasi memang bisa membuat proses komunikasi berjalan secara efektif dan efisien. Tetapi ketika terjadi kesalahan dalam menafsirkan sandi yang kita kirimkan kepada penerima pesan, maka akan terjadi hambatan dalam komunikasi (Marhaeni, 2015)

Hambatan komunikasi dalam suatu instansi juga bisa terjadi karena kurangnya perhatian dari penerima pesan saat dia menerima atau mendengar pesan yang disampaikan oleh temannya. Beberapa hal yang menjadi penyebab kurang perhatiannya dari penerima pesan yang menyebabkan komunikasi menjadi terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, didukung dengan hasil observasi secara langsung di lapangan, dapat diketahui bahwa hambatan komunikasi bisa datang dari si penerima pesan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Marhaeni (2014) bahwa hambatan komunikasi bisa dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengar pesan, sikap prasangka keliru dan tidak mencari informasi lanjut.

Hal terakhir yang bisa menjadi hambatan dalam komunikasi pada pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng adalah hambatan psikologis dan sosial. Salah satunya karena pemberi dan penerima pesan masih trauma karena habis tertimpa musibah. Berdasarkan hal-hal yang disampaikan lewat hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa hambatan psikologis dan sosial seperti masih trauma dengan peristiwa musibah yang pernah dialami oleh seseorang dapat

mengganggu komunikasi (Marhaeni,2015). Hambatan atau gangguan komunikasi ini tentu berdampak pada kinerja pegawai bersangkutan yang nantinya dapat mengganggu prestasi kerjanya.

4. PENUTUP

Dari hal-hal yang diuraikan dalam hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1.Komunikasi antar sesama pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng memiliki peran dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Dalam kaitan tersebut yang dilihat adalah timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan, timbulnya dorongan dan semangat kerja, serta sebagai alat untuk bekerjasama
- 2.Prestasi kerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dapat diukur dengan beberapa indikator seperti kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 3.Faktor pendukung komunikasi pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng berupa penguasaan bahasa yang baik diantara sesama pegawai, sarana komunikasi yang tersedia, kemampuan berfikir atau kecerdasan dari para pegawai, serta lingkungan kantor yang baik. Sedangkan faktor yang menghambat komunikasi adalah : hambatan dari pengirim pesan, hambatan dalam penyandian/symbol, hambatan dari media komunikasi, hambatan dalam penggunaan bahasa sandi, hambatan dari penerima pesan, serta hambatan psikologis dan sosial.

Selanjutnya ada beberapa hal yang bisa disarankan oleh peneliti disini, sebagai berikut :

- 1.Komunikasi antar pegawai yang ada di RSUD Kabupaten Buleleng yang selama ini sudah berjalan dengan baik supaya dipertahankan dan ditingkatkan demi meningkatnya prestasi kerja pegawai. Karena komunikasi adalah alat utama dalam bekerjasama dengan sesama pegawai. Tanpa komunikasi mustahil kerjasama itu bisa terlaksana dengan baik.
2. Prestasi kerja pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng yang selama ini sudah cukup baik hendaknya berusaha untuk dipertahankan dan ditingkatkan supaya

pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat bisa terlaksana dengan baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Hal-hal yang menjadi faktor pendukung dalam komunikasi harus tetap terjaga dengan baik, sehingga komunikasi dan kerjasama antara seluruh pegawai di RSUD Kabupaten Buleleng dapat berperan dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Sedangkan faktor-faktor penghambatnya sebisa mungkin ditekan dan dikurangi supaya tidak mengganggu proses komunikasi diantara seluruh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Raja Grafindo Jakarta
- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dharma, A., 2015, *Manajemen Prestasi Kerja*, Rajawali : Jakarta
- Effendy, 2011. *Ilmu Komunikasi (Teori & Praktek)*. PT. Remaja Rosadakarya : Bandung
- Heidrahman dan Suad Husnan, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu : Yogyakarta
- Hendarso, Emy Susanti, 2013, *Metode Kualitatif*, Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Marhaeni, Fajar. 2015. *Ilmu Komnikasi : Teori & Praktek*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Soejono. 2014. *Analisis Kepemimpinan*. Angkasa : Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Yuwono, Sony, et al, 2014, Kinerja APBD Kabupaten/Kota Di Sumatra Selatan, *Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol 6 No.1*