

## **Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Mengelola Keluhan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara**

### ***Implementation of Organizational Communication in Managing Public Complaints at the Population and Civil Registration Service Office, Taliabu Island Regency, North Maluku Province***

**Dessyara Linea Mus<sup>1</sup>, Saharuddin Malik<sup>2</sup>, Pramudita Budi Rahayu<sup>3</sup>**

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Islam Makassar

Korespondensi: [dessyaralineamus@gmail.com](mailto:dessyaralineamus@gmail.com)

#### **Abstract**

*Much This research aims to determine the implementation of organizational communication in managing public complaints at the Population and Civil Registration Service, Taliabu Island Regency, North Maluku Province. And to find out the inhibiting and supporting factors in handling public complaints at the Taliabu Regency Population and Civil Registration Service, North Maluku Province. The research method used is a qualitative descriptive research method, with data collection techniques carried out in three ways, namely observation, interviews and documentation. Apart from that, data collection also uses data analysis techniques through data reduction, data presentation and verification/drawing conclusions. The informants in this research consisted of the Head of the Taliabu Island Regency Population and Civil Registration Service, five employees of the Taliabu Island Regency Population and Civil Registration Service. and the people of Taliabu Island Regency number five people.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Managing Public Complaints; disdukcapil*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Mengelola Keluhan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara. Dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam mengelola keluhan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Taliabu Provinsi Maluku Utara. Metode penelitian yang di gunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif,dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Salian itu pengumpulan data juga menggunakan teknik analisis data dengan cara Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi/Pengambilan Kesimpulan.informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu,pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu berjumlah lima orang dan masayarakan Kabupaten Pulau Taliabu berjumlah lima orang.

Kata Kunci: komunikasi organisasi; pengelolaan keluhan masyarakat; disdukcapil

#### **PENDAHULUAN**

Suatu Organisasi sangat erat kaitannya dengan komunikasi, organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi. Komunikasi secara umum adalah suatu proses pertukaran ide-ide, emosi, tingkah laku, gagasan, informasi, pendapat, lambing-lambang, simbol, maupun interaksi antara individu atau kelompok dengan tujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas.

Komunikasi organisasi adalah wadah yang memungkinkan organisasi dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh

individu-individu secara sendiri-sendiri. Komunikasi organisasi yang baik dapat membantu dalam mencapai tujuannya dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan, dikoordinasikan, dan dievaluasi setelah melewati proses komunikasi baik antar sesama elemen organisasi mulai dari ketua sampai anggota.

Aktivitas komunikasi dapat berlangsung secara terus-menerus, dinamis, dan tidak terputus atau tidak terhenti. Proses komunikasi terjadi secara timbal balik (berinteraksi timbal balik) antara si pengirim dan si penerima yang saling berpengaruh antara satu sama lain yang

dapat mengubah tingkah laku seseorang yang melakukan komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting atau fundamental dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Kebutuhan manusia untuk berhubungan dengan sesamanya, diakui oleh hampir semua agama telah ada sejak Adam dan Hawa (Khairunnas, 2019).

Organisasi terbentuk melalui komunikasi ketika individu dan individu saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Peran komunikasi dalam sebuah organisasi sangat berpengaruh dalam menyampaikan informasi. Dalam suatu perusahaan atau lembaga komunikasi menjadi kunci utama dalam terjadinya proses pertukaran informasi antar lembaga pemerintahan. Pada praktiknya proses pelayanan publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai permasalahan yang masih dialami oleh masyarakat. Masyarakat berhak menyampaikan keluhan dengan melakukan pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait persoalan tersebut sebagai bentuk kebebasan berpendapat. Bentuk pengaduan dan pelaporan merupakan kontroling dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat kepada pemerintah yang merupakan lembaga penyedia pelayanan publik. Keluhan dari masyarakat bisa berbeda-beda dikarenakan kepuasan dari masyarakat dari pemberian pelayanan yang diberikan bisa ditafsirkan berbeda-beda oleh masyarakat terkhusus pemberian pelayanan kependudukan menjadi pelayanan yang paling sering di akses oleh masyarakat. Sehingga pelayanan kependudukan menjadi pemberian pelayanan yang paling banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat (Silaban Y dkk, 2023).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menjelaskan bahwa dengan begitu banyaknya permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga ada berbagai macam yang dikeluhkan. Kemudian pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitas

Pengaduan Dilingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Berbagai peraturan tersebut dikeluarkan pemerintah dalam rangka menangani dan menyediakan berbagai media pengaduan keluhan masyarakat kedalam sistem pengaduan dari pemerintah. Hal ini dilakukan agar tercipta pemberian pelayanan publik yang berkualitas (Ratuwalangon F, 2017).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Barat mendapatkan predikat kepatuhan dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, Pemkab Taliabu menempati urutan ke- 382 dari total 416 kategori pemerintah kabupaten di seluruh wilayah Indonesia dengan nilai 33,91 atau kepatuhan rendah (zona merah). Namun fakta dilapangan Disduk Capil di Kabupaten Pulau Taliabu masih memiliki beberapa persoalan yang berkenaan dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Permasalahan tersebut di antaranya adalah belum adanya jangkauan jaringan yang baik, lambatnya penanganan apabila ada keluhan dari masyarakat dan belum adanya fasilitas Tidak tersedianya fasilitas tersebut dapat menurunkan kepuasan dari masyarakat yang kesusahan dalam menyampaikan berbagai keluhan seperti masukan, kritik dan saran dari masyarakat. Adapun keluhan yang telah di sampaikan secara langsung oleh masyarakat adalah lambatnya pengelolaan keluhan yang telah di sampaikan masyarakat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam pada konteks waktu dan situasi di lapangan yang di lakukan secara langsung dengan kondisi objektif, penelitian ini berlokasi di kantor dinas pendudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara, waktu penelitian yang dibutuhkan kurang lebih satu bulan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara, informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten

Pulau Taliabu, pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Palau Taliabu sekitar lima orang dan Masyarakat Kabupaten Pulau Taliabu lima orang.

Sumber data penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi adapun penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, pengajian data dan verifikasi/pengambilan kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Mengelola Keluhan Masyarakat Di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara**

Implementasi komunikasi organisasi dalam mengelola keluhan masyarakat, agar keluhan dari masyarakat dapat berkurang. Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Karena itu, saya sebagai peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Maslan, S.Sos sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pulau Taliabu Maluku Utara mengenai peran komunikasi dalam organisasi, menyatakan bahwa :

“Komunikasi sangat penting dalam sebuah lembaga atau organisasi, instruksi ataupun arahan bisa berjalan jika komunikasi dibangun dengan baik, agar keluhan dari masyarakat dapat ditangani. Karena semua bawahan atau staf itu memahami apa yang mereka lakukan, apa yang mereka harus kerja manakala mereka memahami komunikasi. Jadi Perintah itu turun dari komunikator menuju komunikasi lewat komunikasi. ” (Wawancara, Kamis 24 Agustus 2023)

- a) Implementasi Komunikasi Organisasi Secara Horizontal

Ketersediaan informasi dalam pelayanan yang selalu “up to date” dan transparan merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan, Pelayanan kepada masyarakat berupa informasi mengenai data dan dokumen yang diperlukan secara lengkap, Firdaus, Susi Lawati (2019).

Hasil dari wawancara dengan Ibu Marniyati DW. Sangadji, S.E selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tentang penerapan sistem informasi, menyatakan bahwa;

“Untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, kantor capil Taliabu telah menyediakan papan informasi dalam bentuk poster dan bagan. Untuk media online pihak kantor capil Taliabu sudah memiliki akun sosial media berupa facebook. Disitu terdapat beberapa informasi terkait update terbaru “ . (Wawancara, Kamis 24 Agustus 2023)

- b) Implementasi Komunikasi Organisasi Secara Vertikal

Hasil wawancara dengan Bapak Maslan, S.Sos sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pulau Taliabu tentang bagaimana cara bapak berkomunikasi atau berkordinasi kepada pegawai Dukcapil khususnya dalam pelayanan administrasi jika terdapat keluhan yang di terima dari masyarakat, menyatakan bahwa:

“yang pertama kita lihat dulu keluhannya apa, kemudian kami carikan solusi karena organisasi ini kususny di kantor dukcapil adalah pelayanan maka kami berusaha untuk tau meminalisir jangan samapi ada keluhan”. (wawancara, Kamis 24 Agustus 2023)

Selanjutnya, wawancara dengan Masudin La Maibambu, S.PT sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengenai tentang solusi yang bisa bapak/ibu berikan terkait menyampaikan dan berkomunikasi dengan atasan agar tidak ada lagi keluhan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu, menyatakan bahwa:

“Biasanya kalo ada kendala atau keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan, sebagai kepala bidang pelayanan tentu saja kami langsung melaporkan ke atasan meminta solusi agar keluhan dari masyarakat bisa terselesaikan.”(wawancara, Kamis 24 Agustus 2023)

### **Faktor Pendukung**

#### a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Wawancara dengan Bapak Maslan, S.Sos sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pulau Taliabu Maluku Utara tentang bagaimana langka yang dilakukan sebagai bentuk pengembangan SDM dalam pemberian pelayanan, menyatakan bahwa:

“biasanya kami ikuti bimtek yang ada di luar kabupaten pulau Taliabu misalnya bimtek di jakarta, dan kami berikan pelatihan untuk pegawai,kadang juga kita datangkan orang yang punya kompoten untuk itu kemudian mereka datang untuk pelatihan lansung di kantor . “(wawancara, Kamis 24 Agustus 2023)

Hasil wawancara dengan masyarakat bernama bapak Madin tentang bagaimana pendapat bapak terhadap pemberian layanan yang dilakukan pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, menyatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai suda memberikan pelayanan cukup baik. walaupun ada yang mungkin pegawai nya lagi tidak mood, tapi itu salah pegawainya karena tidak profesional dalam dunia kerja, saharusnya masyarakat harus di utamakan dalam pelayanan. “ (Wawancara 24 Agustus 2023).

#### b) Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan. Adanya sarana dan prasarana seperti Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang nyaman, tempat parkir, ruang tunggu yang dapat menciptakan kepuasan pada masyarakat serta perlengkapan penunjang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Maslan, S.Sos sebagai Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu tentang sarana dan prasarana apa saja yang disediakan dalam proses pelayanan, menyatakan bahwa:

“jadi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau Taliabu, kami suda seidakan semua sarana dan prasarana yang cukup, seperti printer,komputer,AC,TV,tempat duduk, ruang tunggu,nomor antrian,WC,air minum untuk masyarakat yanag datang di kantor,dan ada juga kami sediakan untuk ibu-ibu yang datang membawa bayi kami sediakan ruang laktaksi (ruang menyusui).itu semua yang kami sediakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat yang datang merasa puas dan nyaman”(wawancara Kamis,24 Agustus 2023)

### **Faktor Penghambat**

#### a) Belum Adanya Sistem Berbasis Online Dalam Pelayanan

Hasil wawancara dengan Bapak Maslan , S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Taliabu. Tentang, apakah kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu suda memakai metode online dalam rangkaian pelayanan, menyatakan bahwa:

“ Di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Taliabu belum memakai metode online dalam pelayanan dikarenakan di pulau Taliabu jaringan tidak terlalu bagus. “ (Wawancara, Kamis 24 Agustus 2023).

Selanjutnya, wawancara dengan masyarakat bernama Ibu rani tentang bagaimana pendapat ibu jika di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pulau Taliabu suda memakai metode online dalam rangkaian pelayanan kepada masyarakat, menyatakan bahwa:

“ iya menurut saya sangat bagus kalo di dukcapil suda menggunakan metode online dalam pelayanan, tapi di pulau Taliabu jaringan internet biasanya kurang bagus dan semoga kedepannya dia pulau Taliabu suda bagus jaringannya supaya pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil suda memakai metode online itu bisa membermuda masyarakat.” (Wawancar, 25 Agustus 2023).

## **Pembahasan**

Implementasi komunikasi organisasi dalam mengelola keluhan masyarakat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pulau Taliabu provinsi maluku utara. Implementasi atau pelaksanaan komunikasi oraganisasi merupakan kajian pada teori publik relations, menyatakan bahwa upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan menyeluruh oleh suatu organisasi, Upaya ini untuk menciptakan serta memelihara niat baik agar saling mengerti antara organisasi dan orang di dalamnya, Gusman Aliani, Martha, & Femmy, 2019.

Komunikasi organisasi adalah pahaman teori komunikasi organisasi, sebagai seorang yang berada dalam lingkungan atau kelompok organisasi tertentu bisa memahami posisis organisasi dalam oraganisasi atau kelompok tersebut. implementasi komunikasi organisasi yang baik akan meningkatkan kualits pelayanan yang berada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu.

Dalam hal implementasi komunikasi organisasi secara horizontal dan vertikal, Implementasi Komunikasi Organisasi yang digunakan di kantor dinas dan kependudukan dan pencatatan sipil ada empat, yang digunakan untuk berkomunikasi, atau penyampain informasi. Dalam penyampain informasi mengenai prosedur atau tata cara dalam penyampaian dari kepala dinas, (Komunikasi ke Bawah) apa bila ada keluhan masyarakat maka pegawai wajib menyampaikan kepada atasan (Komunikasi Ke Atas). etika permasalahan yang dapat diselesaikan dengan bantuan rekan sesama atau yang setara dalam organisas, (Komunikasi Horizontal) jika ada keluhan masyarakat yang mendesak maka pegawai yang menerima pelayanan atau menerima keluhan dapat berkomunikasi dengan pihak pegawai, dimana kedua pegawai tidak berada pada posisi yang sama (Komunikasi Vertikal).

Berdasarkan hasil penelitian di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu para pegawai memberikan penjelasan, mengenai sistem informasi yang di sediakan terkait danagn pelayanan kepada masyarakat, sudah menyediakan kemudahan untuk

mengakses informasi sebelum di layani. Dengan adanya informasi melalui meida sosial seperti fb , wa dan memasang bagan serta poster dalam ukuran maksimal dan bisa di baca juga dimengerti oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang bersangkutan tidak lagi bingung jika pertama kali datang ke kantor capil. Hal ini suda sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Suci A, Abdul M & Hafiz E, (2020) informasi pelayanan harus di publikasikan melalui media.

Adapun faktor pendukung implementasi komunikasi organisasidi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu adalah sumber daya manusia (SDM) dan sarana ataupun prasarana menjadi pendorong pelaksan kepada masyarakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi komunikasi organisasi adalah dengan adanya faktor penghambat. Begitu pula dengan yang di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu. Dengan belum adanya sistem pelayanan berbasis onilen dalam pelayanan, menjadi pengahambat bagi pelayanan yang barada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu.

Dengan adanya sistem berbasis online dalam pelayanan akan mempermudah kan masyarakat dalam pelayanan lebih akurat dan pegawai juga bisa muda dalam melayani. Penerapan pemerintahan digital meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, mengurangi birokrasi yang berlebihan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan oleh peneliti cantumkan bahwa kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu belum mempunyani sisitem berbasis online dalam pelayanan, ada juga media sosial yang di melibatkan dalam pelayanan seperti FB dan WA tapi hanya sekedar mengirim dokumen masyarakat dan msyarakat dapat di layani melalui dengan datang langsung ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Taliabu dikarenakan dipulau Taliabu masi minim dalam jariang internet.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi komunikasi organisasi dalam mengelola keluhan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu provinsi Maluku utara sudah terlaksanakan dengan baik.

Mulai dari standar pelayanan yang sudah realistis, sistem informasi sudah mencakup kemudahan dan dipublikasikan dengan jelas, serta persyaratan administrasi pelayanan yang di terapkan sudah sesuai dengan SOP kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu dan tidak dibuat sulit.

Faktor pendukung berupa sumber daya manusia (SDM) sebagai pendorong utama terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pulau Taliabu, sudah mencakup memberi kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan untuk sarana dan prasarana seperti rak dokumen, komputer, dan lainnya untuk penunjang proses pelayanan administrasi sudah sangat terpenuhi.

Faktor penghambat berupa belum adanya pelayanan Berbasis online. Tetapi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil melibatkan media sosial sebagai pengiriman dokumen dari masyarakat ke kantor dan untuk di layani harus datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, karena terbatasnya jaringan internet yang berada di pulau Taliabu.

## **DAFTAR PUSATAKA**

- Khairunnas (2019). Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja (Studi Pada Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya). Skripsi. Komunikasi Penyiaran Islam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. hl 3-5.
- Ratuwalangon F.I, Tulus F & Londa. V. (2017). Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara (Studi Pada Pelayanan E-KTP. Jurnal, 2 (3).
- Silaban. Y, & Kristian. R. 2023. Efektivitas Layanan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam

Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of science and social Research*. 6 (1), hl 233-240.