

# Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang

Khairatul Ullmi<sup>1</sup>, Ahmad Sabandi<sup>2</sup>, Hadiyanto<sup>3</sup>, Lusi Susanti<sup>4</sup>

Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

\*E-mail: [khairatulullmi@gmail.com](mailto:khairatulullmi@gmail.com)

## Abstract

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang menunjukkan komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang belum efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari aspek komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif yang populasi penelitiannya adalah seluruh pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang sebanyak 83 orang. Sampel penelitian berjumlah 46 orang yang ditarik menggunakan teknik Proportional Stratified Random Sampling. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dalam bentuk skala Likert yang telah valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, didapatkan hasil sebagai berikut: 1) komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari komunikasi vertikal berada pada kategori baik, yaitu pada rata-rata 3,71. 2) Komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari komunikasi horizontal berada pada kategori cukup baik, yaitu pada rata-rata 3,49. 3) Komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari komunikasi diagonal berada pada kategori cukup baik, yaitu pada rata-rata 3,57. Secara keseluruhan komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang berada pada kategori cukup baik, yaitu pada rata-rata 3,59. Artinya persepsi pegawai cukup baik terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang

**Keywords:** persepsi siswa, komunikasi internal



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits (attribution) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for non-commercial purposes.

## Pendahuluan

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial, oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan pada peran komunikasi, sehingga aktifitas kerja dapat dioptimalkan. Di suatu organisasi atau kantor sangat membutuhkan komunikasi yang efektif, karena semakin efektif komunikasi yang dibina pada setiap organisasi, maka akan semakin produktif perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Bila organisasi dianggap sebagai suatu struktur yang telah ada sebelumnya, maka komunikasi dapat dianggap sebagai suatu substansi nyata yang mengalir keatas, kebawah, dan kesamping dalam suatu wadah, dalam pandangan itu komunikasi berfungsi mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan, pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, dan inovasi. Di dalam organisasi yang menjalankan fungsi fungsi komunikasi tersebut adalah pimpinan dan para bawahan. Salah satu yang harus dimiliki bagi seorang pemimpin adalah kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif, agar dapat menetapkan setiap

kebijakan kebijakan yang dibuat dan bisa memberi intruksi intruksi dengan jelas, serta mengusahakan perbaikan perbaikan dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga para bawahan harus mampu berkomunikasi secara efektif, baik dengan pimpinan maupun sesama bawahan dalam suatu organisasi agar mudah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Komunikasi internal didefinisikan oleh Brennan dalam Effendy (2014:122) pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung. Komunikasi internal sangat penting karena dapat meningkatkan hubungan yang harmonis antara anggota organisasi dan hubungan yang harmonis dapat meningkatkan kinerja pimpinan dan bawahan, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Komunikasi internal memiliki ciri ciri seperti: (1) komunikasi berlangsung di dalam organisasi (2) komunikasi terjadi lebih dari satu orang (3) komunikasi internal meliputi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

Namun dari hasil pengamatan peneliti di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, peneliti melihat komunikasi internal yang kurang efektif. Dimana dari hasil pengamatan serta wawancara dengan beberapa pegawai/karyawan selama peneliti menemukan berbagai fenomena dalam komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, diantaranya: 1) Masalah yang terlihat pada komunikasi vertikal ke bawah, yaitu ada pimpinan yang kurang dapat berkomunikasi secara efektif dengan bawahan. Hal ini terlihat pada saat pimpinan yang menegur bawahannya dengan cara menegur di depan pegawai lainnya, sehingga bawahannya merasa dipermalukan dan tidak bisa menerima teguran tersebut dengan baik. Hal ini menyebabkan isi pesan pimpinan yang sebenarnya untuk memperbaiki sikap bawahan tidak sampai kepada bawahan. 2) Pada komunikasi vertikal ke atas, ada beberapa bawahan tidak mau menyampaikan keluhan keluhan kepada pimpinan karena takut dipandang tidak mampu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan padanya. Sehingga pekerjaan tersebut memakan waktu yang lama dalam proses pengerjaannya. 3) Pada komunikasi diagonal terdapat komunikasi yang tidak tepat sasaran, sehingga merubah isi pesan yang sebenarnya. Hal ini terlihat pada saat kepala sub bagian keuangan bekerja sama dengan pegawai bidang umum, dua hari setelah kerja sama dengan kepala sub bagian keuangan menanyakan hasil pekerjaan kepada pegawai bidang umum dengan cara menaikkan intonasi suara. Sehingga pegawai bidang umum merasa kurang senang dengan cara bertanya ibuk sub bagian keuangan tersebut dan ia merasa seakan-akan disalahkan atau merasa di anggap memiliki kinerja yang kurang baik, karena belum juga dapat menyerahkan hasil dari kerja sama yang mereka lakukan. 4) Pada komunikasi horizontal, kurangnya rasa empati dan simpati pada saat berkomunikasi. Hal ini terlihat pada saat diskusi antar sesama rekan pegawai bidang olahraga, tidak semua pegawai memperhatikan apa yang sedang di diskusikan dengan pegawai yang lain. 5) Ketidajelasan komunikasi, karena suasana yang kurang mendukung sehingga mempengaruhi hasil pekerjaan. Hal ini terlihat pada bagian bidang umum (kesekretariatan), pimpinan menugaskan pegawainya memberi stempel pada surat cuti pegawai yang masuk dan stempel yang dipakai harus stempel DISPORA Kota Padang, sedangkan pegawai tersebut memberikan stempel Bidang Umum. Pada saat di instruksikan pegawai menanyakan stempel mana yang akan diberikan, tetapi karena suara pegawai tersebut tidak jelas pada waktu bertanya, jadi pimpinannya mengangguk kepala dan menganggap pegawai tersebut sudah paham dengan instuksi yang ia berikan. Namun sebenarnya isi pesan bawahan yang ditangkap oleh pimpinan salah, sehingga berpengaruh pada hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh bawahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan: 1) Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, yang dilihat dari aspek komunikasi vertikal. 2) Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, yang dilihat dari aspek komunikasi horizontal. 3) Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, yang dilihat dari aspek komunikasi diagonal. Adapun pertanyaan dalam penelitian adalah 1) Bagaimanakah komunikasi vertikal yang terjadi di

Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang. 2) Bagaimanakah komunikasi horizontal yang terjadi di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang. 3) Bagaimanakah komunikasi diagonal yang terjadi di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang berjumlah 83 orang pegawai. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 46 orang pegawai diambil menggunakan teknik *proportional random sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner dengan model skala *Likert*. Instrumen ini telah di uji cobakan dengan validitas 0,514 dan reliabilitas 0,972 pada taraf kepercayaan 10%. Berdasarkan 35 item pertanyaan, 35 item dinyatakan valid dan reliabel. Data diolah dengan menggunakan rumus rata-rata (*mean*).

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

Hasil pengolahan data mengenai persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang ini ditinjau dari komunikasi vertikal, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota dapat dilihat berdasarkan tabel 1 berikut ini, yaitu sebagai berikut.

Table 1.

Rekapitulasi Hasil Penelitian Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang

NO	INDIKATOR	RATA-RATA
1	Komunikasi vertikal	3,71
2	Komunikasi horizontal	3,49
3	Komunikasi diagonal	3,57
<b>RATA-RATA TOTAL</b>		<b>3,59</b>

Pada indikator yang pertama yaitu komunikasi vertikal diperoleh skor rata-rata sebesar 3,71 dengan kategori baik. Pada indikator ini penulis menggunakan 16 butir pernyataan. Pernyataan yang mendapat skor tertinggi dari responden adalah pegawai memberikan laporan tentang hasil pekerjaan kepada pimpinan, yakni sebesar 4,19. Sedangkan skor rata-rata yang paling rendah adalah 3,32 dengan kategori cukup terletak pada pernyataan pegawai memberi saran kepada pimpinan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan.

Pada indikator yang kedua, komunikasi horizontal diperoleh dengan skor rata-rata sebesar 3,49 dengan kategori cukup. Pada indikator ini penulis menggunakan 10 butir pernyataan. Skor rata-rata tertinggi adalah 3,78 (baik) terletak pada pernyataan pegawai menyampaikan informasi kepada pegawai lain dalam pelaksanaan tugas. Sedangkan skor rata-rata terendah adalah 3,17 (cukup) terletak pada pernyataan pegawai memberikan saran kepada pegawai lain yang mengalami konflik dengan sesama pegawai.

Pada indikator yang ketiga, komunikasi diagonal diperoleh dengan skor rata-rata 3,57 dengan kategori cukup. Pada indikator ini penulis menggunakan 9 butir pernyataan. Skor rata-rata tertinggi 3,69 (baik) terletak pada pegawai dipercaya oleh pimpinan bidang lain dalam menjalankan tugas dan memberikan informasi pada saat melakukan kerja sama. Skor rata-rata yang paling rendah adalah 3,41 (cukup) terletak pada pernyataan pegawai memahami kesulitan pimpinan bidang atau departemen lain dalam melakukan pekerjaan pada saat mengadakan kerja sama.

Secara keseluruhan persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, yang dilihat dari komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi skor rata-rata persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang dengan skor rata-rata 3,59. Dimana skor ini pada tabel berada pada kategori cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Pada sudah terlaksana cukup efektif.

## 2. Pembahasan

Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang Pada Aspek Komunikasi Vertikal Apabila dilihat dari analisis data berdasarkan indikator komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang, skor rata-rata komunikasi vertikal 3,71. Berdasarkan analisis tersebut terlihat komunikasi vertikal berada pada kategori baik. Skor rata-rata tertinggi adalah 4,19 (baik) terletak pada pernyataan "Pegawai memberikan laporan tentang hasil pekerjaan kepada pimpinan". Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2014: 62) komunikasi ke atas yaitu antara bawahan dengan pimpinannya, terjadi dalam hal penyampaian laporan, informasi, saran, masalah, keluhan, dan hal-hal yang dipandang perlu diketahui oleh atasan yang bersangkutan. Selanjutnya menurut Putti (2018: 88) contoh komunikasi ke atas meliputi laporan-laporan kinerja yang disiapkan oleh para karyawan. Skor rata-rata yang paling rendah adalah 3,32 (cukup) terletak pada pernyataan "Pegawai memberi saran kepada pimpinan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan". Ini menandakan bahwa pegawai sudah memberi saran kepada pimpinan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan namun masih perlu ditingkatkan lagi. Rendahnya skor rata-rata pada pernyataan ini disebabkan karena pegawai merasa kurang percaya diri dalam memberikan saran kepada pimpinan dan pegawai merasa sarannya tidak dapat diterima dengan baik oleh pimpinan. Hendaknya komunikasi ke atas pimpinan haruslah mendapat informasi dari bawahan.

Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang Pada Aspek Komunikasi Horizontal

Berdasarkan hasil penelitian menggambarkan bahwa komunikasi horizontal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang telah dilakukan dengan cukup dengan skor rata-rata 3,49. Skor rata-rata tertinggi adalah 3,78 (baik) terletak pada pernyataan "Pegawai menyampaikan informasi kepada pegawai lain dalam pelaksanaan tugas". Seperti yang dijelaskan oleh Muhammad (2014: 121) salah satu tujuan komunikasi horizontal adalah saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Dan ditambah dengan pendapat Siagian (2014: 314) komunikasi harus terjadi terus-menerus, baik pada tahap perencanaan maupun pelaksanaan dalam kegiatan organisasi. Jadi setiap pegawai saling membagi atau memberi informasi dalam melakukan pekerjaan, baik pada saat perencanaan maupun pada saat melakukan kegiatan, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Skor rata-rata yang paling rendah adalah 3,17 (cukup) terletak pada pernyataan "Pegawai memberikan saran kepada pegawai lain yang mengalami konflik dengan sesama pegawai".

Skor rata-rata yang terendah berikutnya adalah 3,21 (cukup) pada pernyataan "Konflik yang terjadi diantara pegawai dipecahkan bersama oleh pegawai lain". Ini menandakan bahwa pegawai sudah memberikan saran kepada pegawai lain yang mengalami konflik dengan sesama pegawai dan telah memecahkan konflik yang terjadi diantara pegawai secara bersama, namun masih perlu ditingkatkan. Kurangnya saran dan pemecahan konflik dari pegawai ini disebabkan karena pegawai merasa tidak mau ikut campur dengan masalah pegawai lain dan merasa tidak mau memihak antara salah seorang yang sedang mengalami konflik tersebut. Seharusnya pegawai menyadari bahwa konflik tersebut dapat berpengaruh terhadap efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Menurut Rivai (2012: 280) ada beberapa pemikiran mengenai konflik yaitu: a) Konflik pada dasarnya adalah tidak baik, tidak perlu terjadi dan harus dipecahkan. b) Konflik terjadi akibat komunikasi yang tidak lancar, tidak ada kepercayaan, serta tidak ada sifat terbuka dari pihak yang saling berhubungan. c) Lingkungan mempunyai peranan yang sangat besar terhadap

timbulnya konflik. d) Manusia pada dasarnya mempunyai sifat-sifat positif, bisa bekerja sama dan dapat dipercaya.

Persepsi Pegawai Terhadap Komunikasi Internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang Pada Aspek Komunikasi Diagonal

Berdasarkan skor rata-rata dari masing-masing pernyataan pada angket penelitian secara keseluruhan komunikasi diagonal yakni 3,57. Dilihat dari analisis di atas maka pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang melakukan komunikasi diagonal dengan cukup. Skor rata-rata tertinggi 3,69 (baik) terletak pada “Pegawai dipercaya oleh pimpinan bidang lain dalam menjalankan tugas dan memberikan informasi pada saat melakukan kerja sama”. Menurut Wursanto (2016: 171) kepercayaan berarti antara komunikator dengan komunikan harus adanya rasa saling mempercayai. Oleh karena itu antara pegawai dan pimpinan bidang lain harus memiliki rasa saling percaya, tanpa adanya kepercayaan maka setiap komunikasi yang dilakukan tidak akan efektif dan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

Skor rata-rata yang paling rendah adalah 3,41 (cukup) terletak pada pernyataan “Pegawai memahami kesulitan pimpinan bidang atau departemen lain dalam melakukan pekerjaan pada saat mengadakan kerja sama”. Ini menandakan bahwa pegawai dapat memahami kesulitan pimpinan bidang atau departemen lain dalam melakukan pekerjaan pada saat mengadakan kerja sama, namun masih perlu peningkatan. Rendahnya skor rata-rata pada pernyataan ini disebabkan karena jarangya kerja sama yang dilakukan pegawai dengan pimpinan bidang lain dan kurangnya rasa saling pengertian antara pegawai dengan pimpinan bidang lain. Hendaknya antara pegawai dan pimpinan bidang lain harus harus saling memperhatikan, sehingga kerja sama dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sesuai dengan pendapat Wursanto (2016 :171) saling pengertian adalah saling memperhatikan dan membagi informasi dalam melakukan pekerjaan, agar dapat mencapai hasil yang diharapkan.

## Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari aspek komunikasi vertikal berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,71. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari aspek komunikasi horizontal berada pada kategori cukup yakni dengan skor rata-rata 3,49. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang yang dilihat dari aspek komunikasi diagonal berada pada kategori cukup yakni dengan skor rata-rata 3,57. Persepsi pegawai terhadap komunikasi internal di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Padang berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata keseluruhan 3,59.

## Daftar Pustaka

- A Muri Yusuf. 2017. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.
- Anugrah, Dadan & Kresnowiati winny. 2018. Komunikasi Antar Budaya. Jakarta: Jala Permata.
- Arikunto, S. 2019. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. Bangun, Wilson. 2018. Intisari Manajemen. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Effendy, Onong Uchajana. 2014. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ferinadewi, Ernas. 2018. Merek dan Psikologi Konsumen. Yogyakarta: Candi Gerbang Permai
- Ivancevich, Jhon M, et.all. 2017. Prilaku dan Manajemen Organisasi. Jakarta: ErlanggaMakmur.
2017. Manajemen Humas. Bandung: PT. Refika Aditama
- Markgraf, George. 2019. Prinsip Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara
- Mashuri, Hendra. 2017. Persepsi Siswa Terhadap Pembelajaran Guru Pendidikan Jasmani di SMA Muhammadiyah Kediri. Jurnal Pembelajaran Olahraga. Volume 3 nomor 1 Tahun 2017. P-ISSN: 2548-7833 e-ISNN: 2477-3379.

- Muhammad, Arni. 2014. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara. Putti  
koontz weihrich. 2018. Essentials of Management. Singapore: Adaption
- Rivai, Veithzal & Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan prilaku organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosadi. 2014. Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siagian. Sondang.P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi AksaraSilalahi,  
Ulber. 2017. Asas-Asas Manajemen. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Siswanto. 2016. Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slameto. 2015. Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta:Rineka Cipta. Sopiah.  
2018. Prilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.
- Suranto. 2015. Komunikasi Organisasi. Diklat. Yogyakarta: Politeknik PPKP.Thoha, Miftah.  
2014. Prilaku Organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2015. zaPrilaku Dalam Organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja. 2016. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: Bumi Aksara. Wursanto.  
2016. Dasar-Dasar Ilmu Organisasi. Yogyakarta: Andi.