

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRASMIGRASI UNIT PELAKSANA TEKNIS BALAI LATIHAN KERJA SURABAYA

Dea Nofita Setyaningrum¹⁾, Leonard Adrie Manafe²⁾, Safaat³⁾
^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika
E-mail koresponden: leonard.adrie@stiemahardhika.ac.id

Abstract

The organizational communication climate is an important factor because in communication there is social interaction characterized by an exchange of meanings to unite the behavior or actions of each individual. With communication, it will be easier to convey information to achieve the main goals of the company or agency. This study aims to determine the organizational communication climate at the Dinas Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya. This study uses descriptive methods with qualitative data, to describe the overall research results of an event. Observation using interview techniques in this study was chosen as a data collection process, where the object was an employee of UPT BLK Surabaya. The results showed that the organizational communication climate with the dimensions of Supportiveness, namely description, problem orientation, spontaneity, empathy and similarity are all well intertwined. Such as support provided by leaders to employees and fellow employees, decision making that is always deliberated and involves employees, as well as providing rewards that aim to increase productivity and encourage better performance.

Keywords: *Communication Climate, Organizational Communication, Aspects of Supportiveness*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Karena dalam komunikasi terdapat proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dimana komunikasi tersebut dapat mempengaruhi cara hidup dalam berorganisasi dan dapat mencapai tujuan organisasi (Yahya & Yulibar, 2018). Menurut G.R. Terry (dalam (Ramadanty & Martinus, 2016) suatu organisasi dapat terbentuk dan bertahan jika didalamnya terdapat sumber daya untuk membangun organisasi yang lebih baik. Sumber daya tersebut dikenal dengan *Six M's Managemen* yaitu manusia, *money* (uang), metode, mesin dan *market* (pasar). Sumber daya manusia dapat memperkuat unsur dalam organisasi, sehingga pada akhirnya dapat menciptakan keharmonisan di dalam nya, yang terdiri dari visi, misi, kegiatan yang ingin dicapai (Rahmadini, 2018).

Iklm komunikasi merupakan gabungan dari penafsiran mengenai obyek atau peristiwa disekitar dengan alat indra, hal tersebut dapat berupa perilaku manusia, respon kepada orang lain, maupun masukan-masukan terkait informasi untuk mewujudkan gambaran keseluruhan yang memiliki kebenaran. Terjalannya komunikasi yang positif dapat memberikan suasana kerja yang penuh dengan kebersamaan dan persaudaraan sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja (Santoso et al., 2015).

Dengan adanya komunikasi maka dapat memudahkan pimpinan dalam menyampaikan informasi dan pegawai dapat menyampaikan gagasan atau keluhan kepada pimpinan. Dimensi dalam pembentukan iklim komunikasi organisasi meliputi tanggung jawab, ganjaran atau *reward*, standar kualitas pekerjaan, dan persaudaraan yang terjalin dalam dunia kerja. Faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi organisai antara lain gaya kepemimpinan, tingkah laku budaya karyawan, dan faktor eksternal yang mendukung dalam bekerja (Dani et al., 2022).

Selain itu cara menyampaikan pesan juga dapat mempengaruhi komunikasi dalam organisasi karena pemilihan pesan harus disesuaikan dengan tujuan agar penerima pesan dapat mengerti apa yang disampaikan dan dapat memberikan tanggapan atau *feedback* sebagaimana yang disampaikan oleh Effendy dalam penelitian (Harivarman, 2017).

Menurut Davis dan Hewstrom dalam jurnal Sugiarto Iklim organisasi merupakan lingkungan dimana suatu organisasi melakukan kegiatan mereka. Iklim dapat mempengaruhi segala sesuatu yang terdapat dalam organisasi sehingga dapat dikatakan sebagai suatu konsep yang dinamis (Sugiarto et al., 2018). Menurut Payne dan Pugh dalam Suprianti Suatu konsep yang dinamis dapat mempengaruhi keseluruhan yang ada dalam lingkungan organisasi. Iklim organisasi dapat dikatakan sebagai konsep yang mencerminkan isi dan kekuatan, norma, sikap, tingkah laku, dan perasaan terhadap suatu sistem sosial (Suprianti, 2018).

Iklim komunikasi organisasi merupakan kiasan yang menggambarkan iklim fisik yang menyangkut tingkah laku dan kinerja karyawan. Iklim komunikasi organisasi dipandang lebih penting dari pada keterampilan dalam komunikasi yang semata-mata hanya dilakukan dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif dan kondusif. Adanya iklim komunikasi yang kondusif dapat memberikan rasa nyaman dan memberikan dampak yang positif, sehingga dipercaya dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai (Ki & Sarkoro, 2020).

Pace dan Faules dalam Ramadhanti (2020) menyatakan, Iklim komunikasi organisasi yang ditemukan masih negatif karena komunikasi organisasi yang masih tunduk pada pola komunikasi, arus informasi dan dinamika organisasi, sehingga upaya untuk memperbaikinya mencari atasan inisiatif untuk menjalin komunikasi kepada seluruh karyawan agar tercipta komunikasi yang lebih baik, Sering diadakan rapat koordinasi antar divisi beserta atasan untuk menyamakan persepsi dan mengantisipasi adanya selisih paham, serta untuk menekankan deskripsi pekerjaan bagi seluruh karyawan, sehingga dapat meminimalisir konflik antar sesama pekerja dan tidak ada tumpang tindih pekerjaan. Dalam meningkatkan pelayanan Civitas akademik, Iklim komunikasi akan membutuhkan organisasi yang positif dengan meningkatkan komunikasi yang baik dan koordinasi antar divisi dan memperkuat deskripsi pekerjaan (Ilmiah & Pendidikan, 2022).

Iklim komunikasi akan mendorong anggota pada suatu organisasi untuk berkomunikasi secara terbuka serta ramah dengan sesama anggota. Terdapat lima dimensi penting dalam iklim komunikasi (Kusuma, 2017) yaitu: 1) *Supportiveness*, komunikasi yang dilakukan dapat membantu membangun dan meningkatkan kesadaran tentang makna dan kepentingan perannya, 2) Partisipatif dalam membuat keputusan, 3) Kepercayaan, komunikasi yang dilakukan dapat dipercaya dalam menyimpan rahasia, 4) Keterbukaan dan keterusterangan, 5) Komunikasi yang dilakukan memiliki tujuan kinerja yang tinggi.

Iklim komunikasi suportif merupakan komunikasi yang memiliki sikap positif, mendukung serta dapat memberikan semangat kepada orang lain. Sehingga efisiensi pada komunikasi tidak hanya seputar pemahaman teori tetapi juga memberi inovasi dan dapat menegakkan iklim-motif, sikap saling menghargai dan rasa saling percaya. Penerapan lima parameter penting dalam dimensi *supportiveness* pada komunikasi organisasi seperti 1) deskripsi, komunikasi yang dilakukan memfokuskan pesan pada situasi yang terjadi, 2) orientasi masalah, memfokuskan komunikasi pada penyelesaian masalah, 3) spontanitas, komunikasi dilakukan dengan sopan dan dapat merespon dengan situasi yang terjadi, 4) empati, kemampuan emosional untuk memahami apa yang dirasakan orang lain serta dapat memperlihatkan perhatian, dan 5) kesamaan, dapat memperlakukan anggota lain sebagai teman serta tidak memandang kedudukan dan kekuasaan (Badruddin et al., 2017). Komunikasi juga dapat mempengaruhi sikap perilaku dan kepercayaan. Keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi

akan berdampak terhadap kualitas kerja, kuantitas kerja serta inisiatif dalam organisasi (Cartono & Maulana, 2019).

Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pegawai UPT BLK Surabaya misalnya dengan menyampaikan argumen kepada pimpinan, pimpinan menyampaikan arahan dan perintah kepada pegawai, sesama pegawai saling membantu apabila terdapat pegawai yang kesusahan dan sebagainya. Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan judul **“Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Tenaga kerja & Transmigrasi Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya”**.

2. METODE PENELITIAN

Iklim komunikasi organisasi yang digunakan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya dikaji dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif dengan data kualitatif (Afina, 2019). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang dilengkapi dengan observasi sebagai proses pengumpulan data. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai panduan dalam mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian (Redi Panuju & I Kadek Narena, 2019). Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat langsung objek yang akan di teliti. Observasi dilakukan untuk menggambarkan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek penelitian.

Pengamatan dengan menggunakan teknik wawancara dalam penelitian ini dipilih sebagai pengambilan data, dimana objeknya adalah pegawai UPT BLK Surabaya yang terdiri dari Instruktur, Staf Pelatihan & Pengembangan, Staf Pengelola Keuangan. Informasi pada penelitian ini difokuskan pada lima parameter iklim komunikasi *supportiveness* yaitu deskriptif, orientasi masalah, spontanitas, empati, dan kesamaan.

Berikut uraian subjek penelitian yang berhasil diwawancarai:

Tabel 1
Subjek Penelitian

No.	Inisial	Jabatan
1.	D	Instruktur
2.	S	Staf
3.	I	Staf pelatihan dan pengembangan
4.	F	Instruktur
5.	AK	Staf pengelola keuangan

Sumber: data diolah

Penelitian ini akan membahas bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya. Berikut daftar pertanyaan wawancara seperti dibawah ini:

Tabel 2
Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Parameter Iklim Komunikasi	Pertanyaan
1.	Deskriptif	- Apakah komunikasi yang dilakukan pimpinan menggambarkan situasi saat itu?
2.	Orientasi Masalah	- Bagaimana proses pengambilan keputusan atas persoalan atau masalah yang dihadapi dalam institusi? - Bagaimana tanggapan pimpinan mengenai persoalan keluhan dan pelayanan pegawai? - Bagaimana dampak yang dihadapi jika pada proses

- pengambilan keputusan tidak dilakukan dengan baik?
- Bagaimana pelayannya yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat merasa puas?
3. Spontanitas
- Apakah komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai berjalan dengan baik?
 - Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai sehingga pegawai merasa nyaman?
4. Empati
- Apakah pimpinan dapat memahami & mendengarkan permasalahan yang dihadapi oleh pegawai?
 - Bagaimana cara pimpinan dalam menghargai hasil kerja dari pegawai?
 - Bagaimana bentuk empati antar pegawai?
5. Kesamaan
- Apakah terdapat senioritas antar pegawai dalam menyelesaikan tugas?
 - Bagaimana mengatasi senioritas antar pegawai?

Sumber:(Saenal et al., 2018)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan data yang penulis kumpulkan selama penelitian, berdasarkan pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada narasumber. Peneliti mengamati dari peristiwa komunikasi yang dilakukan sehari-hari serta dari Aspek *Supportiveness* yang meliputi deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati dan kesamaan.

a) Deskripsi

Komunikasi yang dilakukan berdasarkan situasi yang terjadi yang berjalan apa adanya tanpa menghakimi dan merubah situasi. Pernyataan tersebut di ungkapkan oleh informan penelitian dalam wawancara sebagai berikut:

“Komunikasi yang dilakukan pimpinan akan disesuaikan dengan konteks rapat yang dilaksanakan, tingkat urgensi, keseriusan rapat, pembahasan rapat dan pihak-pihak yang hadir dalam rapat”. (D & S)

“Selama rapat disesuaikan dengan situasi yang ada, misalkan ada beberapa topik yang akan dibicarakan kita urutkan dari topik awal hingga akhir, kemudian evaluasi terkait pelatihan apa yang kurang, apa yang dibutuhkan untuk kedepannya lebih baik”.(F,Ak, & I)

b) Orientasi Masalah

Proses pengambilan keputusan diselesaikan secara musyawarah dan melibatkan semua pihak. Pernyataan tersebut di ungkapkan oleh narasumber sebagai berikut:

“Proses pengambilan keputusan atas persoalan/ masalah yang dihadapi oleh institusi diselesaikan secara musyawarah mufakat dengan adanya rapat yang dilaksanakan secara rutin, baik rapat yang diadakan dengan konteks pembahasan yang dapat dihadiri oleh seluruh pegawai, rapat khusus untuk instruktur, rapat tiap divisi, maupun rapat yang diselenggarakan setiap kejuruan. Pengambilan keputusan dilaksanakan dengan bijak sana tidak sepihak kemudian kita ambil kesimpulan untuk menyelesaikan masalah tersebut.” (D,S,Ak,F & I)

Dampak yang dihadapi jika dalam pengambilan keputusan tidak dilakukan dengan baik. Narasumber dalam penelitian ini mengungkapkan sebagai berikut:

“Dampak yang dihadapi jika pengambilan keputusan tidak tepat berarti keseluruhannya, manajemen nya kurang bagus, harus di cari yang bijaksana, tanpa harus memihak 1 atau 2 sesuai dengan peraturan , benar atau tidak ,harus di tindak”.(AK)

“Biasanya kalau keputusannya kurang tepat otomatis akan timbul permasalahan baru dan dapat merugikan institusi. Cara menanggapinya biasa nya kita diskusikan lagi kenapa masalah ini gak selesai kekurangannya apa”.(I, F & D)

“sejauh ini belum ada keputusan yang kurang tepat , ya karena kita orientasi pelayanan dan kita juga dari instansi pemerintah , kita harus mencari solusi yang sebaik-baiknya mengutamakan pelayanan, jadi pasti insyaallah banyak tepatnya , apalagi untuk melayani masyarakat”.(S)

Masalah yang dihadapi oleh pegawai, pimpinan pada UPT BLK Surabaya dapat menanggapi dengan baik. Pernyataan tersebut di ungkapkan oleh narasumber sebagai berikut:

“Pimpinan menanggapi dengan baik dan berusaha untuk menampung keluhan tersebut, kemudian mencari permasalahannya dan mencari solusi dengan mengadakan musyawarah serta meminta masukan dari para pegawai agar tidak sepihak”.(S, D, Ak, F, I)

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada UPT BLK Surabaya, narasumber dalam penelitian ini mengungkapkan sebagai berikut:

“Instansi kami sangat menekankan pada kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah calon peserta pelatihan, alumni pelatihan, partner perusahaan, maupun masyarakat umum yang membutuhkan informasi umum terkait Balai Latihan Kerja. Oleh karena itu cara instansi untuk memastikan bahwa masyarakat merasa puas dimulai dari bagian Pelayanan dan Pemasaran yang memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan masyarakat dapat terjawab dengan baik, baik pertanyaan yang ditujukan secara langsung saat job fair, serta pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di sosial media. Instansi kami juga mewajibkan peserta pelatihan yang sudah di akhir pelatihan untuk mengisi survey kepuasan bagaimana sarana prasarana dan instruktur yang terdapat di Balai Latihan Kerja, apakah terdapat keluhan selama pelatihan atau sudah baik”.(D & S)

“Informasi disampaikan dengan jelas sehingga pertanyaan tidak timbul berkali-kali baik melalui media sosial instagram maupun yang datang langsung kekantor secara tatap muka, kita melakukan pelayanan dengan maksimal, dengan mengedepankan pelayanan sesuai sop yang ada di kantor blk Surabaya serta selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan & Santun”. (F,I & AK)

c) Spontanitas

Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai berjalan dengan spontan dan pegawai dapat merespon dengan baik. Pernyataan tersebut di ungkapkan oleh narasumber sebagai berikut:

“Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai berjalan dengan baik dikarenakan selalu ada komunikasi baik yang terjalin dengan rutin, bila terdapat masalah pimpinan akan berusaha untuk mendiskusikan pendapat pihak-pihak yang terlibat dan berusaha untuk menemukan dan mencari solusi terbaik, contoh nya saat ada kerusakan di workshop kejuruan instruktur melapor pada pimpinan kemudian pimpinan akan mengambil tindakan yang sesuai dengan permasalahan tersebut”.(D, I & F)

“selama saya disini alhamdulillah, pimpinan itu tidak menganggap kita sebagai bawahan jadi memang kita ada porsinya masing-masing, kita juga sebagai bawahan harus mematuhi dan menghormati pimpinan, tapi disini saya merasakan kalau pimpinan disini itu ya kita setara ,kita hanya rekan kerja tidak ada bawahan atau pimpinan sama

dua2nya juga saling menghargai. ya kalau misalnya diluar dari rapat atau urusan kerja ya kita saling ngobrol nya seperti teman biasa, tetapi kalau sudah diruangan ya sebagaimana seperti pimpinan atasan tapi gak ada kaya sifat2 yang mengintimidasi”.(S) Komunikasi yang berjalan dengan baik antara pimpinan dan pegawai dapat membuat pegawai merasa nyaman dalam membahas pekerjaan. Pernyataan tersebut di sampaikan oleh narasumber sebagai berikut:

“Komunikasi yang membuat pegawai nyaman dengan pimpinan adalah komunikasi yang berjalan dua arah, tanpa adanya emosi atau pihak yang merasa menang sendiri, saling mengatur ego masing-masing, saling memahami dan menghargai pendapat masing-masing, dilaksanakan di kondisi dan lingkungan yang kondusif.”(D)

d) Empati

Bentuk empati yang diberikan oleh pimpinan pada UPT BLK Surabaya ialah dengan memahami dan mendengarkan permasalahan yang dihadapi oleh pegawai. Pernyataan tersebut disampaikan oleh narasumber sebagai berikut:

“Pimpinan adalah manusia biasa, dan begitu banyak permasalahan dan pegawai yang dipikirkan oleh beliau, ketika terjadi masalah, tentunya tidak semua masalah akan beliau pahami 100%, batasan waktu juga membuat beliau tidak bisa mendengar semua keluhan yang ada, namun, beliau selalu berusaha untuk memahami dan mendengar permasalahan yang ada”. (D)

“selama ini pimpinan bisa dan dapat memahami masalah yang timbul di sekitar karyawannya karena berkecimpung langsung, tidak hanya "katanya" tetapi melihat secara langsung permasalahan yang dihadapi oleh pegawainya”. (I, F & AK)

Penghargaan atau reward yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai dalam bentuk menghargai hasil kerja, narasumber dalam penelitian ini menyampaikan sebagai berikut:

“karena kita ini di instansi pemerintahan, misal nya di swasta kan ada uang lembur, jadi untuk masalah penghargaan seperti itu untuk secara materi tidak ada, Reward ini berbagai banyak bentuknya, diantaranya berupa pujian dan senyuman dari pimpinan, ucapan terimakasih, namun karena kita sifatnya kekeluargaan itu biasanya kalau kita berhasil mencapai sesuatu sesuai target kita itu biasanya ada syukuran kecil entah kita makan bareng”.(S, D & F)

“Kebetulan diblk ini masih mau diterapkan reward, bentuk pekerjaan kan sifatnya luas ya, jadi selama pelayanan nanti nya itu akan ditetapkan dikala karyawan yang baik reward nya bentuk nya apa belum tahu karena ini masih difikirkan tetapi sudah ada rencana akan ada reward untuk karyawan terbaik dan ada hukuman juga bagi karyawan yang kurang baik yang jelas kebersamaan itu ada, kesamaan itu ada salah satunya akhir tahun meskipun tidak jauh diadakan makan bersama”. (I & AK)

Selain bentuk empati yang di berikan oleh pimpinan kepada pegawai, empati antar pegawai pada UPT BLK Surabaya berjalan dengan baik. Pernyataan tersebut disampaikan oleh narasumber sebagai berikut:

“Bentuk empati antar pegawai adalah dengan saling membantu apabila terdapat pegawai yang kesusahan ataupun membutuhkan bantuan, saling memahami dan saling mengerti”.(D, S & I)

“Saling tolong menolong jika ada masalah diworkshop, saling membatu dalam memecahkan masalah atau memperbaiki alat2 meskipun bukan jobdesk nya, dan tidak saling menjatuhkan.”(F & AK)

e) Kesamaan

Komunikasi yang dilakukan antar pegawai tidak menekankan pada kekuasaan atau statusnya yang menggambarkan adanya senioritas. Pernyataan tersebut disampaikan oleh narasumber sebagai berikut:

“Senioritas pegawai di instansi kami dalam penyelesaian tugas lebih bersifat positif, dikarenakan dalam jenjang instruktur terdapat empat jenjang tingkatan dengan tugas semakin berat dan kompleks untuk tingkatan yang lebih tinggi. Senioritas positif di sini, memberi peluang kepada pegawai baru untuk mendapat arahan dan mentor terkait jobdes. Jadi, terkait senioritas yang bersifat negatif, hal tersebut jarang terjadi dikarenakan semua memiliki jobdesk masing-masing dan saling menghargai serta memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas nya.” (D, S, Ak, F, I)

Untuk menghindari adanya senioritas antar pegawai yang bersifat negatif, narasumber dalam penelitian ini menyampaikan sebagai berikut:

“cara menghadapi senioritas antar pegawai yang bersifat negatif tentunya perlu andil dari pimpinan dan lingkungan tempat kerja, apabila sikap tersebut dianggap wajar, maka akan menjadi kebiasaan dan banyak pihak yang tidak akan sadar bahwa sifat tersebut kurang baik, oleh karena itu perlu adanya kebijakan dari pimpinan ataupun instansi serta hukuman sosial, bahwa orang yang memanfaatkan jabatan ataupun masa kerjanya bisa dijauhi sanksi walau hanya berupa teguran dari pimpinan. Perlunya juga kegiatan yang dapat mempererat hubungan antar pegawai seperti outbound atau makan bersama, sehingga setiap pegawai dapat lebih saling mengenal dan percaya.” (D & S, I)

“Harus memperbaiki komunikasi, harus lebih legowo, bisa memposisikan diri kita, dikala ada suatu bentuk percikan yang mana itu membuat selisih paham kita tidak membela yang senior atau junior, kita komunikasikan mengambil jalan tengah nya. Jangan merasa paling diatas karena sama-sama pegawai harus saling menghargai (AK, F & I)

3.2. Pembahasan

a) Deskripsi

Komunikasi pada parameter deskripsi menggambarkan situasi yang terjadi dan memfokuskan pesan berdasarkan peristiwa yang diamati dari pada evaluasi secara emosional (Saenal et al., 2018). Hasil wawancara yang dilakukan peneliti, narasumber mengatakan bahwa Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan UPT BLK Surabaya menggambarkan situasi yang terjadi. Komunikasi yang dilakukan disesuaikan dengan situasi saat itu dan sesuai konteksnya. Pegawai mengamati pesan yang di sampaikan oleh pimpinan serta dapat memberikan pendapatnya tanpa menghakimi dan merubah situasi. Pembahasan terkait dengan perkembangan dibahas bersama secara langsung melalui pertemuan yang diadakan dengan mengutamakan kepentingan bersama (Anindyo et al., 2021).

b) Orientasi Masalah

Komunikasi yang dilakukan pada suatu organisasi dalam memecahkan masalah dilakukan secara bersama (Muhammad, 2009:86). Narasumber dalam penelitian ini mengatakan bahwa proses pengambilan keputusan pada UPT BLK Surabaya dilakukan secara musyawarah dan bijaksana dalam menyelesaikan masalah. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara musyawarah dikehendaki agar antar pegawai saling menghormati adanya pendapat yang berbeda dari pegawai lain, dari beberapa pendapat tersebut kemudian ditarik kesimpulan untuk menghasilkan keputusan yang tepat.

Hasil wawancara sejalan dengan yang ditulis oleh (Anggraini & Hartono, 2022) yang mengatakan bahwa setiap rapat yang dilakukan pimpinan menyampaikan pembahasan

yang akan dirapatkan kemudian mendiskusikan bersama seluruh pegawai. Para pegawai menyampaikan pendapatnya kepada pimpinan kemudian ditentukan keputusan sesuai dengan kesepakatan bersama.

Pentingnya proses pengambilan keputusan dilaksanakan dengan baik dan bijaksana agar tidak menimbulkan permasalahan yang baru. Adanya permasalahan yang dihadapi oleh pegawai Pimpinan menanggapi dengan baik dan berusaha untuk menampung terlebih dahulu kemudian mencari permasalahannya agar tidak sepihak. Komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada pegawai mempunyai manfaat dan pengaruh bagi pegawai. Pembuatan keputusan dilakukan bersama agar seluruh anggota dapat berperan dalam proses pengambilan keputusan dan menentukan tujuan (Zuhri & Fadilah, 2019).

c) Spontanitas

Komunikasi yang dilakukan secara spontan dapat terjadi secara verbal maupun nonverbal serta memiliki tingkat umpan balik (*feedback*) yang tinggi (Dani et al., 2022). Proses komunikasi secara spontan dilakukan antara dua orang atau lebih secara tatap muka untuk menyampaikan pesan secara langsung dan dapat ditanggapi pada saat yang bersama. Biasanya orang yang spontan akan ditanggapi dengan cara yang sama, terbuka, dan terus terang. Sehingga pegawai dapat menyampaikan maksud dan tujuannya secara langsung dengan bahasa yang lugas tanpa dibuat-buat karena adanya komunikasi yang berjalan dua arah dan dapat menghargai satu sama. Komunikasi yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi anggota organisasi sehingga suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dalam mencapai tujuannya (Wiyanti et al., 2020).

d) Empati

Kemampuan untuk memahami secara emosional apa yang dirasakan orang lain dan membayangkan dirinya berada pada permasalahan orang lain, dalam artian dapat memperlakukan orang lain sebagai teman dan tidak memandang kedudukan atau kekuasaan. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti, narasumber mengatakan bahwa pimpinan pada UPT BLK Surabaya bentuk empati yang di berikan ialah selalu berusaha untuk memahami dan mendengarkan permasalahan yang dihadapi oleh pegawai, kemudian diselesaikan dengan baik dan dapat memberikan solusi yang bijaksana. Selain itu bentuk penghargaan atau *reward* dari pimpinan baru sebatas ucapan terimakasih, dukungan berupa motivasi dalam bekerja agar tugas yang diberikan cepat selesai dan syukuran kecil, untuk *reward* lain baru akan diterapkan. Hasil wawancara sejalan dengan yang ditulis oleh (Agasta, 2021) yang mengatakan bahwa Bentuk penghargaan dapat dibagi menjadi dua yaitu secara finansial dan non finansial, penghargaan finansial berupa gaji, bonus, dan tunjangan yang didapat. Untuk penghargaan non finansial berupa apresiasi terhadap sesuatu yang sudah dikerjakan dengan baik.

Selain dukungan yang diberikan pimpinan kepada pegawai, bentuk empati atau dukungan antar pegawai cukup baik, dengan adanya rasa saling tolong menolong terhadap pegawai lain yang merasa kesusahan, serta terjalinnya hubungan kekeluargaan antar pegawai. Dengan menunjukkan bentuk empatinya yaitu saling mendukung dan membantu antar pegawai dengan memberikan kelancaran dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

e) Kesamaan

Pegawai tidak menekankan pada kekuasaan atau statusnya, berusaha terbuka, memperlakukan pegawai lainnya sebagai rekan kerja sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa hormat serta dapat saling mengisi. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti, narasumber mengatakan bahwa dalam dunia kerja tidak perlu adanya senioritas, karena setiap pegawai memiliki jobdesknya masing-masing dan kemampuan dalam

penyelesaian masalah serta saling menghargai. Untuk menghindari adanya senioritas antar pegawai yang bersifat negatif perlu andil dari pimpinan dan lingkungan tempat kerja. Dalam organisasi istilah senioritas tidak hanya bersifat negatif tetapi dapat dilihat sisi positifnya. Senioritas positif yang maksud ialah tingkatan tugas yang semakin berat dapat memberi peluang bagi pegawai baru untuk terus belajar dan mendapatkan arahan dari pegawai lama. Suatu kondisi pada lingkungan organisasi dapat mempengaruhi keefektifan komunikasi, hal ini terjadi karena dipengaruhi budaya yang ada didalam lingkungan suatu organisasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dari berbagai sumber dan penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai Iklim Komunikasi Organisasi pada Dinas Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya, menyatakan bahwa komunikasi organisasi menggambarkan kesesuaian dengan dimensi *Supportiveness* atau sikap mendukung. Hal ini digambarkan dari Proses komunikasi yang mengarah pada iklim komunikasi deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati dan kesamaan. Seperti pada proses pengambilan keputusan yang partisipatif dengan selalu melibatkan semua pegawai dan diselesaikan secara musyawarah mufakat. Para pegawai saling memberikan dukungan, menghargai dan saling membantu dalam menyelesaikan masalah. Secara keseluruhan Iklim Komunikasi Organisasi pada dimensi *Supportiveness* di Dinas Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afina, N. L. (2019). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Karyawan di Berrybenka. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 1(2), 125–144. <https://core.ac.uk/download/pdf/291262176.pdf>
- Agasta, H. (2021). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan. *Media Wisata*, 17(2). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i2.156>
- Akram, Susdiyanto, & Yaumi, M. (2018). Korelasi antara Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi dengan Iklim Kerja Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Bone Sulawesi Selatan. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 1–21.
- Anggraini, M., & Hartono, T. (2022). Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 3(5), 247. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v3i5.14085>
- Anindyo, I. L., Rahardjo, T., & Sulistyani, H. D. (2021). Memahami Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Forum Kelompok Usaha Bersama (Kub) Nelayan Tambak Lorok. *Interaksi Online*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/33308%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/download/33308/26601>
- Badruddin, S., Muslimin Muslimin, R., & Herry Okta Pratama, R. (2017). Analisis Komunikasi Organisasi di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. *JKPI: Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan*, 1(2), 81–101. <https://123dok.com/document/ye3lml7q-analisis-komunikasi-organisasi-informasi->

wilayah-kementerian-provinsi-sumatera.html

- Cartono, C., & Maulana, A. (2019). Iklim Komunikasi, Iklim Organisasi Dan Iklim Komunikasi Organisasi. *ORASI: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 228. <https://doi.org/10.24235/orasi.v10i2.5420>
- Dani, F. I., Nupiah, A., & Mastanora, R. (2022). Iklim Komunikasi Organisasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Hiliran Gumanti Kabupaten Solok. *Istinarah: Riset Keagamaan, Sosial Dan Budaya*, 4(2), 134. <https://doi.org/10.31958/istinarah.v4i2.8115>
- Harivarman, D. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 508. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.171>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2022). *I**, 2 1,2. 8(July), 366–372.
- Ki, J., & Sarkoro, M. (2020). *Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 2020-2024*. 6(0274), 34–48.
- Kusuma, S. (2017). Iklim Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Kerja Pimpinan Dalam Mewujudkan Misi Perusahaan. *Jurnal PERSPEKTIF Komunikasi*, 1(1), 1–16.
- Rahmadini, M. (2018). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *Jurnal Studi Sosial Dan Politik*, 2(2), 96–108. <https://doi.org/10.19109/jssp.v2i2.4053>
- Ramadani, T. (2020). Komunikasi Organisasi pada Biro Fasilitasi Kebijakan Energi dan Persidangan Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 119–134. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v14i2.7076>
- Ramadanty, S., & Martinus, H. (2016). Organizational Communication: Communication and Motivation in The Workplace. *Humaniora*, 7(1), 77. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v7i1.3490>
- Ramadhanti, W. (2020). Iklim Komunikasi Organisasi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *ProListik*, 5(April), 1–11.
- Redi Panuju, & I Kadek Narena. (2019). Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel. *Jurnal Komunikasi*, 11(84), 30–41. <http://dx.doi.org/10.24912/jk.v11i1.2297>
- Saenal, A., Husain, M. N., & Tarifu, L. (2018). Iklim komunikasi organisasi pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 9(2), 21–30. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/publika>
- Santoso, A., Komunikasi, I., Kristen, U., & Surabaya, P. (2015). Iklim Komunikasi Organisasi di Hotel Savana Malang. *Jurnal E-Komunikasi*, 3(2). <https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/4912>
- Sugiarto, A., Priyowidodo, G., & Indrayani, I. I. (2018). Iklim Komunikasi Organisasi di PT . Starindo Anugerah Abadi Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 6(2), 1–9.

- Suprianti, D. (2018). *Iklm Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Instansi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau*. 5, 1–11.
- Wiyanti, R., Hasan, Y., & Usman, U. (2020). Iklm Komunikasi Organisasi Pegawai Di Keprotokolan Dan Keuangan Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi* ..., 108–123. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/almunir/article/view/2074>
- Wono, H. Y., Reinald, M. I., Purnomo, F., & Valerie, P. A. (2022). Iklm Komunikasi Organisasi Layanan Publik Bidang Kesehatan. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 226–238. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v6i2.9758>
- Yahya, M., & Yulibar, W. (2018). Iklm Komunikasi Organisasi di Kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe. *Jurnal Jurnalisme*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.29103/jj.v7i1.2923>
- Zuhri, S., & Fadilah, A. M. (2019). Iklm Komunikasi Organisasi Komunitas Bumi Surabaya Di Surabaya. *Dinamika Governace : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1416>