

PSIKOEDUKASI MENGENAI KOMUNIKASI KERJA UNTUK MENGATASI MISKOMUNIKASI ANTAR KARYAWAN BIDANG PENILAIAN KINERJA APARATUR DAN PENGHARGAAN DI BKPSDM KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Bagus Ponco Saputra^{1*}, Muslimin Nulipata²

¹Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Jl. Ir. H. Juanda No.15, Kota Samarinda, Indonesia, 75124

*Email : 2011102433125@umkt.ac.id

Abstrak

Komunikasi kerja merupakan aspek penting dalam suatu organisasi, karena untuk mencapai keberhasilan tujuan organisasi, maka dibutuhkannya komunikasi kerja yang baik di dalamnya. Tidak semua pegawai dapat melakukan komunikasi efektif hingga dapat menimbulkan miskomunikasi saat penyampaian informasi tentang pekerjaan. Pelaksanaan kegiatan magang bertempat di Kantor Badan Kepegawaian Perencanaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kutai Kartanegara. Tujuan dari kegiatan magang adalah untuk memenuhi nilai mata kuliah dan memberikan produk yang dapat digunakan oleh pihak instansi tempat magang, dengan harapan mampu memberikan dampak yang positif. Produk magang yang diberikan ialah psikoedukasi. Dalam pelaksanaan pengumpulan data, penulis menggunakan metode kualitatif, dengan teknik asesmen berdasarkan observasi dan wawancara. Dari hasil penelitian, psikoedukasi mampu menjadi sarana untuk memberikan informasi yang baru dan juga mampu menyadarkan kembali kepada subjek terkait pentingnya komunikasi kerja.

Kata Kunci: Komunikasi Kerja, Organisasi, Miskomunikasi, Psikoedukasi

Abstract

Work communication is an important aspect in an organization, because to achieve the success of organizational goals, it requires good work communication in it. Not all employees can communicate effectively so that it can cause miscommunication when delivering information about work. The implementation of internship activities is located at the Office of the Human Resources Planning Staffing Agency of Kutai Kartanegara Regency. The purpose of internship activities is to fulfill course grades and provide products that can be used by the agency where the internship is held, with the hope of having a positive impact. The internship product provided is psychoeducation. In the implementation of data collection, the author used qualitative methods, with assessment techniques based on observation and interviews. From the results of the research, psychoeducation is able to be a means of providing new information and also able to reawaken to the subject regarding the importance of work communication.

Keywords: Work Communication, Organization, Miscommunication, Psychoeducation

PENDAHULUAN

Psikologi industri dan organisasi merupakan ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam dunia kerja dimana manusia memiliki peran sebagai pekerja, baik itu secara individual atau kelompok (Melita, 2019). Menurut (Made Diah Lestari, 2016), psikologi industri dan organisasi berfokus untuk mengutamakan pertumbuhan individu di dalam organisasi, serta mengevaluasi sistem yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Dalam konteks ini, seorang psikolog akan mengandalkan penelitian sebagai dasar untuk mengambil keputusan. Psikologi industri dan organisasi mengakibatkan adanya pengamatan dan penilaian terhadap perilaku yang individu yang dilakukan di lingkungan pekerjaan dimana perilaku yang ada merupakan perilaku yang dapat diamati secara langsung dan perilaku yang tidak dapat diamati secara langsung.

Komunikasi adalah pondasi dari segala interaksi manusia dan berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam konteks kerja. Komunikasi adalah tindakan berbagi pesan, seperti ide, pandangan, atau perasaan, antara individu menggunakan bahasa sebagai alatnya (Melita, 2019). Dalam lingkungan kerja, komunikasi bukan hanya sekedar pertukaran kata-kata, tetapi juga merupakan alat penting untuk mencapai tujuan organisasi, membangun hubungan yang kuat antara rekan kerja, dan mengembangkan pemahaman bersama (Abu Bakar Sidik & Aziz, 2022). Komunikasi kerja menjadi aspek yang penting bagi setiap organisasi karena komunikasi melibatkan pertukaran informasi, gagasan, dan pandangan antara anggota, manajemen, dan pihak terkait. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan pelaksanaan suatu tugas. Setiap pekerjaan memerlukan komunikasi, baik dalam interaksi antara rekan kerja maupun antara rekan kerja dengan atasan, atau sebaliknya. Komunikasi diperlukan untuk memberikan instruksi, mengkoordinasikan tindakan, dan memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan baik (Apenida dkk., 2021).

Kemampuan berkomunikasi menjadi jembatan penghubung untuk menyatukan perbedaan-perbedaan tersebut sehingga dapat mencapai tujuan bersama. Kemampuan untuk saling memahami selama bekerja dapat membuat terciptanya kondisi dan lingkungan kerja yang baik (Hartawati, 2022). Dibutuhkan komunikasi efektif antara elemen-elemen dalam organisasi agar kerja sama yang efisien dan transparan dapat terbentuk. Hal ini dikarenakan apabila komunikasi dapat terjalin dengan efektif, maka komunikasi antar pegawai menjadi berjalan lancar dan hambatan-hambatan akan berkurang, sehingga dapat mempercepat kontak pesan di organisasi (Sinambela dkk., 2019). Namun, tidak menutup kemungkinan komunikasi dalam organisasi mengalami hambatan. Salah satu hambatan utama adalah ketidakjelasan tujuan komunikasi, di mana pesan yang disampaikan tidak selalu mencapai sasaran dengan baik, menghasilkan kebingungan dan kebingungan di antara rekan kerja. Menurut (Wicaksana & Rachman, 2018) apabila terjadi masalah dalam komunikasi, dapat mengakibatkan frustrasi, kurangnya kepercayaan, dan saling menyalahkan antara pegawai. Pesan dari manajemen mungkin menjadi kabur atau hilang dalam proses terjemahan. Akibatnya, anggota tim mungkin kehilangan pemahaman yang komprehensif tentang visi organisasi karena pesan tidak disampaikan dengan jelas dan tepat.

Pada instansi tempat dimana penulis melaksanakan kegiatan magang yaitu Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, ternyata komunikasi kerja yang

terjalin antar pegawai masih belum efektif. Berdasarkan hasil asesmen yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara, seorang pegawai yang menjadi narasumber mengatakan bahwa pekerjaan seringkali terhambat dikarenakan informasi yang disampaikan baik dari rekan satu divisi ataupun dari divisi lainnya terkadang tidak jelas arahnya. Hal ini menimbulkan ketidaksesuaian hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh pegawai.

Berdasarkan fenomena yang telah diketahui, penulis menetapkan bahwa perlu adanya upaya peningkatan komunikasi kerja pada Kantor BKPSDM, khususnya pada bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan. Penulis menggunakan psikoedukasi sebagai sarana untuk meningkatkan komunikasi kerja agar para pegawai dapat terhindar dari miskomunikasi dan memahami lebih dalam lagi terkait pentingnya komunikasi kerja yang efektif. Psikoedukasi terkait pentingnya komunikasi kerja menjadi metode yang tepat dikarenakan proses penyampaian psikoedukasi dapat dilaksanakan tanpa harus melalui proses yang panjang, mengingat kesibukan dari para pegawai yang tidak bisa dikontrol. Oleh karena itu, penulis menggunakan psikoedukasi sebagai bentuk intervensi dalam menangani fenomena sekaligus memenuhi kebutuhan produk magang.

METODE

Intervensi yang digunakan oleh penulis dalam mengatasi permasalahan yang ditemukan ialah dengan psikoedukasi. Psikoedukasi adalah metode yang digunakan oleh profesional untuk memberikan pengetahuan kepada individu, keluarga, atau kelompok dengan tujuan untuk meningkatkan strategi koping atau cara khusus dalam menghadapi masalah atau tantangan dalam kehidupan (Piara dkk., 2022), sehingga psikoedukasi ini dapat dikategorikan sebagai metode Pendidikan Masyarakat.

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (Abdussamad, 2016), metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menginvestigasi situasi alami dari objek penelitian, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data melibatkan triangulasi, analisis data bersifat deduktif, dan fokus penelitian kualitatif lebih ditekankan kepada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif memiliki perbedaan dengan penelitian kuantitatif karena tidak melibatkan statistik. Sebaliknya, dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan, dianalisis, dan kemudian diinterpretasikan (Fadli, 2021). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang telah dilaksanakan oleh peneliti ada dengan melakukan observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil asesmen yang telah digunakan yaitu observasi dan wawancara, penulis mengetahui bahwa komunikasi kerja antar pegawai di bidang penilaian kinerja aparatur dan penghargaan masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis. Fenomena yang terjadi dapat dilihat secara langsung selama proses pelaksanaan observasi. Selama kegiatan berkerja berlangsung, sering terjadi kontak antar pegawai melalui komunikasi. Awalnya, komunikasi terlihat berjalan dengan lancar, namun seringkali pegawai yang menerima informasi dari pegawai lainnya, terlihat mengalami hambatan dalam proses

pengerjaan tugas yang telah disampaikan. Hal ini, membuat pegawai yang menjadi penerima pesan, terlihat berulang kali mendatangi pegawai yang memberikan pesan.

Selain itu, argumen juga terjadi antar rekan kerja. Argumen terjadi ketika diantara pegawai memiliki persepsi masing-masing terkait pembahasan pekerjaan. Dari fenomena tersebut dapat diindikasikan bahwa terdapat kesalahpahaman atau miskomunikasi. Menurut (Yasmin, 2021) miskomunikasi adalah situasi yang sering terjadi ketika kita berinteraksi atau berkomunikasi dengan orang lain, yang menyebabkan kesalahpahaman dan biasanya dapat diketahui dari respons yang tidak sejalan dengan niat atau maksud pembicara. Hal tersebut selaras dengan fenomena yang telah diuraikan dalam hasil observasi.

Hasil wawancara semakin memperkuat fenomena komunikasi kerja yang terjadi. Dari hasil wawancara yang diperoleh dari satu pegawai yang menjadi narasumber, mengatakan bahwa kesalahpahaman dan miskomunikasi dalam penyampaian informasi masih sering terjadi. Narasumber menyebutkan bahwa pekerjaan yang tengah berlangsung seringkali terhambat karena masalah tersebut. Narasumber menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penyebab miskomunikasi masih sering terjadi seperti informasi yang belum jelas, penyampaian informasi yang sulit dipahami, penggunaan media penyampaian informasi yang belum efektif, perbedaan kedudukan, dan jarak yang memengaruhi lamanya proses penerimaan informasi.

Psikoedukasi menjadi sarana yang digunakan dalam usaha mengatasi masalah komunikasi kerja. Psikoedukasi ditetapkan berdasarkan kerangka berpikir yang dibuat oleh penulis. Aspek-aspek yang berdasarkan sumber referensi ditetapkan sebagai landasan dibuatnya materi psikoedukasi. Selain itu, hasil asesmen juga berpengaruh besar dalam penetapan produk magang. Hasil dari asesmen menjadi landasan terciptanya materi psikoedukasi tentang komunikasi kerja agar fokus penyampaian psikoedukasi dapat terarah dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, psikoedukasi dapat menjadi bentuk intervensi yang tepat untuk membantu memberi wawasan dan kesadaran kepada target subjek yaitu para pegawai yang berkerja di bidang penilaian kinerja aparatur dan penghargaan. Presentasi terkait psikoedukasi tentang pentingnya komunikasi kerja dihadiri oleh 12 orang pegawai dari bidang penilaian kinerja.

Kelebihan dari produk magang yang telah dilaksanakan dapat diharapkan memberikan pemahaman yang baru kepada subjek. Dalam pelaksanaan produk magang yaitu psikoedukasi terkait komunikasi kerja memiliki kelebihan dalam aspek waktu. Jika dilihat kembali dari kesibukan para pegawai yang tergolong sibuk, maka psikoedukasi adalah pilihan yang tepat dikarenakan penyampaian materi psikoedukasi tidak terlalu mengambil banyak waktu para pegawai. Selain itu, materi psikoedukasi yang telah dibuat dengan media power point, dapat dengan mudah diakses oleh pegawai yang membaca kembali psikoedukasi terkait komunikasi kerja. Kelemahan dari produk magang psikoedukasi terletak pada penulis yang tidak bisa memantau lebih jauh lagi perubahan atau dampak yang terjadi setelah psikoedukasi disampaikan. Penulis hanya dapat mengetahui apakah subjek telah memahami materi melalui form evaluasi yang diberikan setelah penyampaian psikoedukasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan yaitu penyampaian psikoedukasi terkait pentingnya komunikasi kerja, para pegawai yang awalnya belum mengetahui konsep komunikasi kerja secara luas, menjadi lebih mengetahui secara utuh terkait komunikasi kerja dan pentingnya komunikasi kerja dalam berkerja. Hal ini dipengaruhi oleh materi yang telah disampaikan oleh penulis. Dalam materi turut disertakan penjelasan yang didasari oleh aspek-aspek seperti istilah komunikasi kerja, jenis-jenis komunikasi kerja, hambatan komunikasi kerja, dan solusi mengatasi hambatan dalam komunikasi kerja. Penjelasan tersebut bertujuan untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pegawai terkait pentingnya komunikasi kerja. Para pegawai yang mengikuti psikoedukasi tersebut mendapatkan manfaat yaitu dapat membantu untuk menumbuhkan komunikasi yang efektif di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Apenida, Fau, B. S. H., & Fau, J. F. (2021). Pengaruh komunikasi kerja terhadap semangat kerja pegawai dinas sosial kabupaten nias selatan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 61–72.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hartawati, A. D. (2022). Komunikasi Kerja. <https://binus.ac.id/binusian-journey/2022/11/30/komunikasi-kerja/>
- Kamaria, A. (2021). Implementasi kebijakan penataan dan mutasi guru pegawai negeri sipil di lingkungan dinas pendidikan kabupaten halmahera utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 82–96. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4970644>
- Made Diah Lestari, N. V. (2016). Psikologi Industri dan Organisasi. 2014. Universitas Udayana. Denpasar, 247. <https://barki.uma.ac.id/2021/12/06/pengertian-psikologi-industri-organisasi-pio-serta-perkembangan-dan-spesialisasinya/>
- Melita, S. (2019). Psikologi Industri & Organisasi. Prenadamedia Group, 324.
- Piara, M., Rhesa, M., Hamid, M. W., Sadzali, M., & Hasanuddin, & M. I. (2022). Psikoedukasi Mengenai Quarter Life Crisis. 2(6), 2022.
- Sidik, H. A. B., & Aziz, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1(2), 72–79. <https://doi.org/10.58290/jmbo.v1i2.16>
- Sinambela, E. A., Al Hakim, Y. R., & Irfan, M. (2019). Pengaruh Kedisiplinan Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 15(2), 308– 320. <https://doi.org/10.31967/relasi.v15i2.314>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Komunikasi Di Tempat Kerja: Teori dan Praktik. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Yasmin, R. A. (2021). Tips Mengatasi Miskomunikasi.