

JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI (STUDI ANALISIS DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA NIAS UTARA)

Arnan Lubis

Sekolah Tinggi Agama Islam Nias (STAI-Nias)
Jl. Pesantren Desa Mudik – Gunungsitoli
e-mail: arnanlubis@gmail.com

Abstract: *This study discusses the analysis of organizational communication networks in the Office of the Ministry of Religion in North Nias. This is done in order to see the type of communication network that occurs whether it is ideal or not. Apart from that, because of how important the role of communication networks is in an organizational communication at an institution or company for the smooth running of the program activities carried out. This research is included in the study of organizational communication literature which is a branch of study of applied communication science. The results found that there were two forms of communication networks at the Office of the Ministry of Religion in North Nias, namely: first, formal communication consisting of upward communication; downward communication; and horizontal communication. Second, informal communication flows outside the formal organizational structure.*

Keywords: *Communication Network, Communication, Organizational Communication, North Nias Ministry of Religion Office.*

PENDAHULUAN

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam hubungan manusia, baik antar individu maupun yang berada dalam organisasi. Adanya komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan berhasil. Organisasi merupakan suatu sistem sosial yang mapan dari sekelompok individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama melalui jenjang hierarki dengan adanya pembagian kerja. Di dalam sebuah organisasi tersusun bagian-bagian di dalamnya, oleh sebab itu diperlukan untuk melihat jaringan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

Jaringan komunikasi mengalir dalam organisasi dapat dibedakan atas komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal salurannya ditentukan oleh struktur yang telah direncanakan yang tidak dapat dipungkiri oleh organisasi. Sedangkan komunikasi informal tidaklah direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur formal organisasi, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar di antara anggota organisasi.

Jaringan komunikasi formal adalah arah komunikasi internal organisasi berbeda dengan tujuan pokoknya mengirim informasi kebawah, komunikasi keatas, serta arah yang horizontal.

Komunikasi informal ini termasuk berita-berita dari mulut ke mulut mengenai diri seseorang, pimpinan, maupun mengenai organisasi yang biasanya bersifat rahasia. Komunikasi informal mengalir diluar struktur organisasi yang formal.

PEMBAHASAN

Komunikasi Organisasi

Istilah komunikasi mengandung makna bersama (*common, commonness*: Inggris) berasal dari bahasa latin, *communitio* yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian (dalam suatu), pertukaran, dimana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya. Katsifatnya adalah *comumunis*, yang artinya bersifat umum atau bersama- sama. Katakerjanya, adalah *communicare*, artinya berdialog, berunding atau bermusyawarah¹Komunikasi, Carl I. Hovland mengemukakannya sebagai berikut, *the process by which an individual/communicator transmits stimuli (usually verbalsymbols) to modify the behaviour of other individuals/communicatees* (komunikasi adalah proses dimana seseorang/komunikator menyampaikan perangsang -perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain/komunikasi)²

Istilah “organisasi” mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkul orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Pendekatan subjektif memandang organisasi sebagai kegiatan yang dilakukan orang-orang, terdiri dari tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang. Organisasi diciptakan dan dipupuk melalui kontak-kontak yang terus menerus berubah yang dilakukan orang-orang antara yang satu dengan lainnya dan tidak eksis secara terpisah dari orang-orang yang perilakunya membentuk organisasi tersebut.

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Peranan individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu yang lainnya dalam organisasi.

Organisasi menurut Robbins diartikan sebagai suatu unit (satuan) sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama.³

Salah satu hal penting dalam memahami komunikasi organisasi adalah bahwa kita seyogianya memahami pendekatan-pendekatan yang mempengaruhi cara berpikir atau cara pandang terhadap organisasi.

Ada dua pendekatan dalam memahami organisasi, pendekatan objektif dan pendekatan subjektif. Makna “objektif” dalam konteks ini merujuk kepada pandangan bahwa objek-objek, perilaku-perilaku, dan peristiwa-peristiwa eksis di dunia nyata dan terlepas dari pengamatnya, sedangkan “subjektif” menunjukkan bahwa realitas itu sendiri adalah konstruksi sosial, realitas sebagai suatu proses kreatif yang memungkinkan orang menciptakan apa yang ada “di luar sana”.⁴

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Definisi tersebut lebih menekankan pada aspek fungsional (objektif). Sedangkan bila dilihat dari perspektif interpretatif (subjektif), komunikasi organisasi dipandang sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi.⁵

Secara umum, komunikasi organisasi dapat dibedakan atas komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal salurannya ditentukan oleh struktur yang telah direncanakan yang tidak dapat dipungkiri oleh organisasi. Sedangkan komunikasi informal tidaklah direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur formal organisasi, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar di antara anggota organisasi. Komunikasi informal ini adalah berita-berita dari mulut ke mulut mengenai diri seseorang, pimpinan, maupun mengenai organisasi yang biasanya bersifat rahasia.

Jaringan Komunikasi

Jaringan komunikasi dalam organisasi sangatlah penting. Dimana jaringan komunikasi merupakan pertukaran pesan diantara sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tersebut. Pertukaran pesan ini melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi⁶.

Komunikasi semakin tidak terelakan, untuk kepentingan berinteraksi, memecahkan masalah, atau untuk menjalin hubungan baik dengan sesamanya. Demikian pula bila dilihat dari sudut pandang organisasi atau perusahaan sebagai suatu kesatuan sosial yang terdiri dari orang atau kelompok orang yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan bersama⁷. Komunikasi memiliki peranan penting, salah satunya dalam menjalin hubungan dengan internal maupun eksternal.

Greebaum dalam Arni menyatakan bidang komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Ia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutamasekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas.⁸

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Peranan individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu yang lainnya dalam organisasi.

Secara umum, komunikasi organisasi dapat dibedakan atas komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal salurannya ditentukan oleh struktur yang telah direncanakan yang tidak dapat dipungkiri oleh organisasi. Sedangkan komunikasi informal tidaklah direncanakan dan biasanya tidaklah mengikuti struktur formal organisasi, tetapi timbul dari interaksi sosial yang wajar di antara anggota organisasi. Komunikasi informal ini termasuk berita-berita dari mulut ke mulut mengenai diri seseorang, pimpinan, maupun mengenai organisasi yang biasanya bersifat rahasia. Komunikasi informal mengalir diluar struktur organisasi yang formal⁹

Komunikasi formal

Bila pesan mengalir melalui jalur resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu berada dalam jalur komunikasi formal. Adapun fungsi penting sistem komunikasi formal menurut Liliweri adalah sebagai berikut:¹⁰

- a. Komunikasi formal terbentuk sebagai fasilitas untuk mengkoordinir kegiatan, pembagian kerja dalam organisasi.

- b. Hubungan formal secara langsung hanya meliputi hubungan antara atasan dengan bawahan. Komunikasi langsung seperti ini memungkinkan dua pihak berpartisipasi umpan balik dengan cepat.
- c. Komunikasi formal memungkinkan anggota dapat mengurangi atau menekan waktu yang akan terbuang, atau kejenuhan produksi, mengeliminir ketidak-tentuan operasi pekerjaan, termasuk tumpang tindihnya tugas dan fungsi, serta pembaharuan menyeluruh yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi.
- d. Komunikasi formal menekankan terutama pada dukungan yang penuh dan kuat dari kekuasaan melalui struktur dan hierarkis.

Arah komunikasi internal organisasi berbeda sesuai dengan tujuan pokoknya mengirim informasi kebawah, komunikasi keatas, serta arah yang horizontal.

a. Komunikasi kebawah

Membawa informasi yang berhubungan dengan tugas pada seseorang yang melakukan tugas tersebut. Ia juga membawa informasi tentang kebijakan dan prosedur, serta bisa jadi digunakan untuk feedback yang bersifat motivasional pada karyawan.

Komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan¹¹

Ada 5 jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan yaitu:¹²

- 1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- 2) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- 3) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- 4) Informasi mengenai kinerja pegawai
- 5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Arus komunikasi dari atasan kepada bawahan dipengaruhi oleh faktor-faktor; keterbukaan, kepercayaan pada pesan tulisan, pesan yang berlebihan, waktu, penyaringan.

b. Komunikasi keatas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi. Semua anggota dalam sebuah organisasi, kecuali mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke atas, yakni setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia. Suatu permohonan atau komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas.

Menurut Pace & Faules komunikasi ke atas penting karena beberapa alasan:¹³

1. Aliran informasi ke atas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan

oleh mereka yang mengarahkan organisasidan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya.

2. Komunikasi ke atas memberitahukan kepada penyelia kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.
3. Komunikasi ke atas memungkinkan–bahkan mendorong– omelan dan keluhan kesah muncul ke permukaan sehingga penyelia tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
4. Komunikasi ke atas mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
5. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dengan organisasi tersebut.

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi dalam organisasi, juga berlangsung diantara anggota- anggota organisasi yang menduduki posisi-posisi yang sama tingkat otoritasnya, komunikasi jenis ini dinamakan komunikasi horizontal.

Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Pace & Faules menyatakan tujuan komunikasi horizontal sebagai berikut:¹⁴

- (1) Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja. Para kepala bagian dalam suatu organisasi kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan, untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.
- (2) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik daripada ide satu orang. Oleh karena itu komunikasi horizontal sangatlah diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik.
- (3) Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral para anggota.
- (4) Untuk memperoleh pemahaman bersama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan, maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan ini. Untuk ini mungkin suatu unit dengan unit lainnya mengadakan rapat untuk mencari kesepakatan terhadap perubahan tersebut.
- (5) Mengembangkan dukungan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan temannya, maka mereka memperoleh dukungan

interpersonal dari temannya. Hal ini akan memperkuat hubungan diantara sesama karyawan dan akan membantu kekompakan dalam kerja kelompok. Interaksi ini akan mengembangkan rasa sosial dan emosional karyawan.

Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antar personal. Bahkan bentuk komunikasi horizontal tertulis. Komunikasi horizontal paling sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan kegiatan sosial dan kelompok mutu.

Komunikasi horizontal sangat penting untuk koordinasi pekerjaan antara bagian-bagian dalam organisasi. Akan tetapi bagian-bagian itu sendiri mungkin menghalangi komunikasi horizontal. Struktur organisasi yang mempunyai lebih banyak bagian-bagian dan setiap individu makin mempunyai spesialisasi tertentu, kebutuhan akan koordinasi bagian-bagian menambah komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal bertambah karena kekuasaan atas otoritas sentralisasi menjadi berkurang.

2. Komunikasi Informal

Menurut Pace & Faules (2001: 199) bila anggota organisasi berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, pengarahannya bersifat pribadi, disebut jaringan komunikasi informal. Pengertian tersebut mengisyaratkan ada dua faktor dalam jaringan komunikasi informal, yaitu sifat hubungan atau format interaksi dan arah aliran informasi. Untuk sifat hubungan adalah hubungan pribadi yang termasuk hubungan antar personal, dan arah aliran informasi bersifat pribadi yang muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir ke seluruh organisasi tanpa dapat diperkirakan, dikenal dengan desas-desus (*grapevine*) atau kabar angin.

Salah satu ciri komunikasi organisasi yang paling nyata adalah konsep hubungan, Goldhaber (1979) mendefinisikan organisasi sebagai "sebuah jaringan organisasi dapat ditentukan oleh struktur atau hubungan posisional dan hubungan antar persona dimana individu-individu dalam organisasi bertindak di luar struktur perannya sehingga menciptakan jalinan komunikasi informal.

Hubungan paling intim yang kita miliki dengan orang-orang yang lain dalam tingkat pribadi, antar teman, sesama sebaya, biasanya disebut sebagai hubungan antar persona. Teman terdekat cenderung lebih memperhatikan kita daripada yang lainnya. "Dengan mereka kita memperoleh hubungan antar persona yang paling memuaskan. Dengan mereka kita *beresonansi*, *bergerak*, dan *sesuai*, menunjukkan bahwa kita memperdulikan mereka.¹⁵

Analisis khusus (Pace & Boren, 1973) tentang efektivitas hubungan interpersonal yaitu:

1. Menjaga kontak pribadi yang akrab tanpa menumbuhkan perasaan bermusuhan.
2. Menetapkan dan menegaskan identitas anda dalam hubungan dengan orang lain tanpa membesar-besarkan ketidaksepakatan.
3. Menyampaikan informasi kepada orang lain tanpa menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, penyimpangan, atau perubahan lainnya yang disengaja.

4. Terlibat dalam pemecahan masalah yang terbuka tanpa menimbulkan sikap bertahan atau menghentikan proses.
5. Membantu orang-orang lainnya untuk mengembangkan gaya hubungan persona dan antar persona yang efektif.
6. Ikut serta dalam interaksi sosial informal tanpa terlibat dalam muslihat atau gurauan atau hal-hal lainnya yang mengganggu komunikasi yang menyenangkan.

Sedangkan cara untuk mencapai efektivitas hubungan antar personal di atas, menunjukkan sebagai berikut:¹⁶

1. Menyampaikan perasaan secara langsung dan dengan cara yang hangat dan ekspresif.
2. Menyampaikan apa yang terjadi dalam lingkungan pribadi mereka melalui penyingkapan diri.
3. Menyampaikan pemahaman yang positif, hangat kepada satu sama lainnya dengan memberikan respon-respon yang relevan dan penuh pengertian.
4. Bersikap tulus kepada satu sama lainnya dengan menunjukkan sikap menerima secara verbal maupun nonverbal.
5. Selalu menyampaikan pandangan positif tanpa syarat terhadap satu sama lainnya melalui respons-respons yang tidak menghakimi dan ramah.
6. Berterus terang mengapa menjadi sulit atau bahkan mustahil untuk sepakat satu sama lainnya dalam perbincangan yang tidak menghakimi, cermat, jujur dan membangun.

Informasi yang mengalir dalam jaringan ini kelihatannya berubah-ubah dan tersembunyi. Dalam istilah komunikasi, *grapevine* (desas-desus) dikatakan sebagai metode untuk menyampaikan rahasia dari orang-orang, yang tidak dapat diperoleh melalui jaringan komunikasi formal. Walaupun *grapevine* ini membawa informasi yang informal tetapi ada manfaatnya bagi organisasi. *Grapevine* memberikan balikan kepada pimpinan mengenai sentimen karyawan. Karyawan dapat menyalurkan ekspresi emosional dari pesan-pesan yang dapat mempercepat permusuhan dan rasa marah bila ditekan. *Grapevine* dapat membantu menterjemahkan pengarahan pimpinan ke dalam bahasa yang lebih mudah dipahami oleh karyawan/anggota organisasi.

Peran Jaringan Komunikasi

Peranan jaringan komunikasi yang memiliki tujuh, yaitu sebagai berikut:

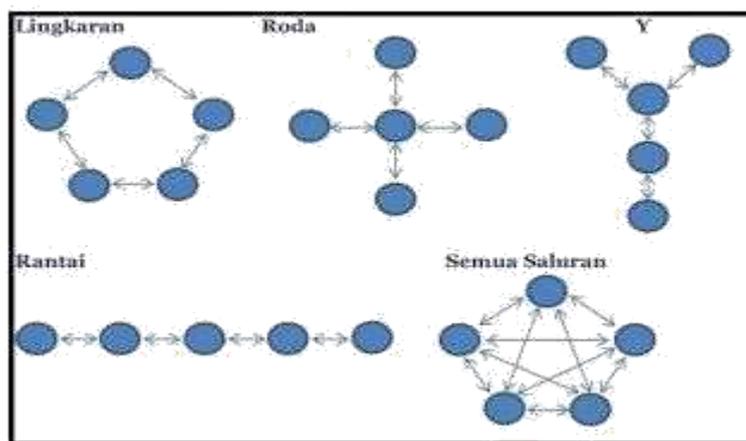
1. *Klik* adalah sebuah kelompok individu yang paling sedikit separuh dari kontakannya merupakan hubungan dengan anggota-anggota lainnya. *Klik* akan terbentuk bila lebih dari separuh komunikasi anggota-anggotanya adalah komunikasi dengan sesama anggota.
2. *Opinion Leader* adalah pimpinan informal dalam organisasi. Mereka ini tidaklah selalu orang-orang yang mempunyai otoritas formal dalam organisasi namun membimbing

serta berpengaruh terhadap tingkah laku dan keputusan anggota organisasi.

3. *Gate Keepers* adalah individu yang mengontrol arus informasi diantara anggota organisasi. *Gate keepers* memiliki kewenangan dalam memutuskan apakah sebuah informasi penting atau tidak.
4. *Cosmopolites* adalah individu yang menghubungkan organisasi dengan publik eksternal atau lingkungannya. Mereka ini mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang ada dalam lingkungan dan memberi informasi mengenai organisasi kepada orang-orang tertentu.
5. *Bridge* adalah anggota kelompok atau klik dalam satu organisasi yang menghubungkan kelompok itu dengan anggota kelompok lainnya. Biasanya individu yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan komunikasi antara kelompok satu dengan kelompok lainnya.
6. *Liaison* memiliki peran yang hampir sama dengan *bridge* tetapi merupakan individu sendiri yang bukan anggota dari suatu kelompok, namun menghubungkan antara kelompok yang satu dengan lainnya.
7. *Isolate* adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam organisasi. Orang-orang ini menyembunyikan diri dalam organisasi atau diasingkan oleh teman-temannya. Mereka hanya melakukan sedikit atau sama sekali tidak mengadakan kontak dengan anggota kelompok lainnya.

Struktur Jaringan Komunikasi

Jaringan dapat terbentuk apabila terjalin hubungan antara aktor dalam masyarakat. Bentuk jaringan akan berbeda jika dasar hubungan sosial berbeda juga. Jaringan komunikasi pokok yang membentuk struktur komunikasi diuraikan oleh DeVito (1997) sebagai berikut:



Gambar 2.1 Struktur Jaringan Komunikasi (DeVito, 1997)

DeVito (1997) menjelaskan kelima struktur di atas sebagai berikut:

1. Struktur Lingkaran, adalah struktur yang tidak memiliki pemimpin, semua anggota menempati posisi yang sama. Setiap individu dalam jaringan lingkaran memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk memengaruhi kelompok.

2. Struktur Roda, adalah struktur yang memiliki pemimpin yang kelas dan posisinya berada di pusat. Mengirim dan menerima pesan dari semua anggota hanya bisa dilakukan oleh orang ini.
3. Struktur Y, adalah struktur yang memiliki pemimpin yang jelas namun relatif kurang tersentralisasi jika dibandingkan dengan struktur roda
4. Struktur Rantai, memiliki kesamaan dengan struktur lingkaran, dimana orang yang berada di posisi tengah lebih dianggap sebagai pemimpin dibandingkan dengan orang yang berada di posisi lainnya.
5. Struktur Semua Saluran, adalah struktur jaringan yang semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya dan semua anggota dapat berkomunikasi dengan anggota lain.

Analisis pada Kementerian Agama Nias Utara

Analisis Jaringan komunikasi formal yaitu jaringan komunikasi yang dilakukan dari bawah ke atas atau dari atas ke bawah berjalan dengan baik sebagaimana biasanya berupa instruksi baik melalui surat maupun komunikasi secara verbal. Pelaksanaan komunikasi yang dapat diamati pada Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara terkadang ada sedikit hambatan terkait dengan tata persuratan.

Penerapan dan pelaksanaan sistem pengadministrasian pada kantor Kementerian Agama kabupaten Nias Utara sudah dilakukan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sementara sistem pekerjaan itu sudah bersifat eseloniasisecara mandiri sesuai dengan seksi masing-masing, misalnya pada seksi Penyelenggara Pendidikan, Haji dan Bimas Islam yang membidangi tiga bagian seperti pendidikan, Haji dan Bimas Islam. Masing masing seksi terkait pelaporan dan surat masuk biasanya dikirim melalui email seksi dan group Whatshap seksi setelah masuk surat melalui email atau group Whatshap setelah itu diteruskan ke Sekretariat selaku pengendali program layanan PTSP.

Secara umum yang menjadi permasalahan adalah seharusnya yang menjawab surat itu dari sekretariat selaku pengendali PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara yang kemudian diserahkan kepada bagian-bagian atau seksi-seksi, namun untuk mengerjakan tugas atau pengendali administrasi persuratan itu terjadi sedikit missskomunikasi dimana terlalu lama penyelesaian karena terjadi satu pintu, padahal tenaga sekretariat sangat minim yang akhirnya kadang kala agar pekerjaan ini dapat diselesaikan dengan efisien maka oleh seksi- seksi mengambil peran dalam pekerjaan tersebut.

Pengalihan tugas dan peran tersebut diambil setelah memperhatikan kebutuhan untuk permintaan yang sudah mendesak dan bisa saja batas akhirnya sudah sampai waktu atau deadline sudah habis yang ditentukan misalnya permintaan itu harus diselesaikan tanggal 25 sementara dua hari atau 1 hari belumsampai kepada seksi masih dalam sekretariat untuk didiskusikan dan didisposisikan. Selain itu juga kadang ketika surat itu didapat dahulu oleh bagian seksi dan disampaikan kepada sekretariat kadang-kadang mereka tidak memberikandisposisi untuk segera dilaksanakan sehingga memperlambat kegiatan-kegiatan

yang akan dikerjakan oleh seksi atau kepala seksi/penyelenggara.

Ketika diambil alih oleh seksi terkait dengan pengerjaan administrasi tata persuratan sesuai dengan surat yang masuk, pihak sekretariat dalam hal ini petugas PTSP merasa tersinggung dan sering mempertanyakan kenapa surat itu dibuat dan diselesaikan oleh seksi. Ketika sudah seksi masing-masing yang mengerjakan balasan surat masuk tersebut ketika sudah selesai dibuat masih mengalami kendala terkait dengan penomoran. Buku agenda penomoran surat masuk dan surat keluar ada di sekretarian tentunya harus mendapat persetujuan dari Kasubbag Tata Usaha terkait dengan keluar nomor surat yang sudah diselesaikan atau diolah oleh seksi masing-masing.

Jaringan komunikasi yang dibangun oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara diantaranya adalah dalam bidang eksternal kalau Seksi Pendidikan bekerja sama dengan Dinas Pendidikan, Bimas Islam bekerjasama dengan dinas kesra dan haji. Bimas Islam sudah bekerja sama dengan berbagai pihak di antaranya dalam pelaksanaan hari besar umat Islam sudah terbangun dengan bagus seperti adanya kerja sama pelaksanaan peringatan Isra' Mi'raj dan Maulid Nabi Besar Muhammad SAW. Tidak hanya itu terkait juga dengan pelaksanaan Musabaqah Tilawatil Qur'an tingkat Kabupaten Kantor Kementerian Agama selalu dilibatkan baik dari kepanitiaan maupun penyusunan dewan hakim yang notabeneanya adalah yang diambil dari kalangan penyuluh Agama Islam Kemenag Nias Utara.

Dibidang Pendidikan juga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara sudah menjalin komunikasi dan kerja sama. Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara dalam hal ini Seksi Pendidikan Islam memiliki Madrasah di semua level pendidikan baik RA, MI, MTs dan MA.

Pada penyelenggaraan pendidikan Tahun Ajaran baru 2021/2022 Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara selalu melakukan komunikasi dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Nias Utara terkait edaran pelaksanaan pembelajaran masa pandemi Covid 19. Jika dinas pendidikan Nias Utara ada membuat surat edaran maka sekolah yang dibawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara selalu mengikuti edaran dimaksud walaupun sudah ada edaran dari kementerian Agama Republik Indonesia yang bertolak belakang dari surat edaran pemerintah daerah Nias Utara.

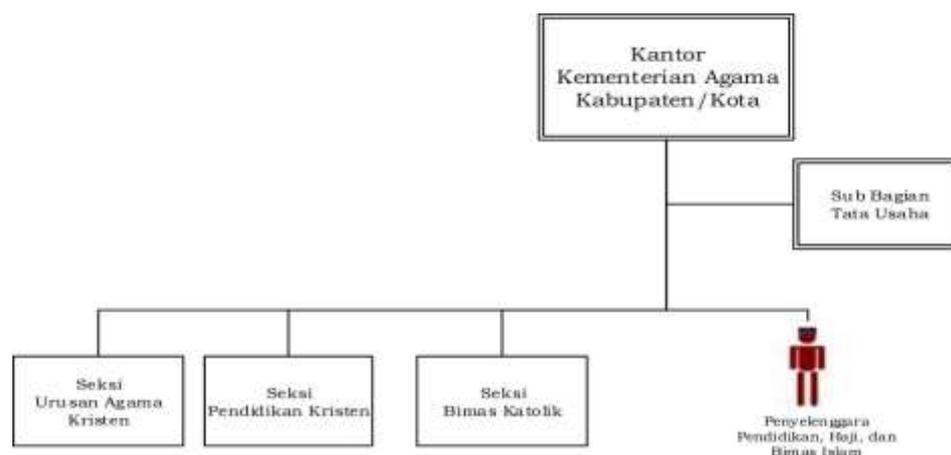
Tidak hanya terkait dengan surat edaran saja, Kementerian Agama Juga membayarkan Sertifikasi Guru Agama yang bertugas di wilayah kerja Dinas Pendidikan Nias Utara walaupun bukan Guru Agama yang diangkat oleh Kementerian Agama tentunya setelah memenuhi atau menyelesaikan semua administrasi sesuai juknis pembayaran sertifikasi guru Pendidikan Agama Islam diantaranya adalah melengkapi surat pernyataan dari kepala sekolah terkait dengan guru yang bersangkutan melaksanakan tugas atau mengajar dan surat pembagian tugas dan lain-lain sebagainya.

Selain itu Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara melakukan Komunikasi dan koordinasi serta kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan seperti Nahdatul Ulama, Muhammadiyah dan Majelis Ulama Indonesia terkait dengan berbagai kegiatan-kegiatan Umat Islam.

Namun sedikit kendala kerja sama dengan pemerintah daerah Nias Utara terkait dengan adanya usulan dari kementerian Agama Kabupaten Nias Utara terkait dengan proses

pelaksanaan manasik haji dan pemberangkatan Calon jamaah haji dari Nias Utara ke Embarkasi tidak disahuti oleh Pemerintah daerah Nias Utara dalam hal ini Bagian Kesra. Padahal sesuai amanah Undang-undang perhajian sudah ditetapkan bahwa yang menanggung biaya perjalan Calon Jemaah Haji ke Embarkasi adalah Pemerintah daerah setempat.

Adapun Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias Utarasebagai mana yang diatur dalam PMA Nomor 19 Tahun 2019.



Penutup

Jaringan komunikasi adalah suatu kegiatan yang melaksanakan adanyapertukaran pesan pada sejumlah individu yang menduduki suatu jabatan danperanan tertentu. Saluran yang dapat meneruskan informasi dari komunikator ke komunikan disebut sebagai jaringan

Distribusi penyampaian isi pesan dari jaringan sangat penting dalam efisiensi komunikasi organisasi, hakikat atau luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan, dan isi dari pesan. Jaringan komunikasiorganisasi dapat dibagi menjadi dua: 1) Komunikasi formal. Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi. Arus atau arah komunikasi di dalam organisasi ada tiga macam, yaitu: Komunikasi ke bawah (*downward communication*): Komunikasi keatas, Kebawah, Komunikasi horizontal. 2) Komunikasi Informal. Komunikasi informal mengalir diluar struktur organisasi yang formal.

¹ Anwar Arifin. *Ilmu Komunikasi*. (PT. Raja Grafindo, Persada, Jakarta: 1998), hal.19

² Effendi, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 1993), hal.24

³ Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi: konsep, kontroversi, aplikasi*, (Prenhallindo, Jakarta. 2001), hal. 4

⁴ Ibid hal.11

⁵ Pace, R. Wayne & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. (Remaja Rosda Karya, Bandung:2001), hal.31-33

⁶ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Bumi Aksara, Jakarta: 2007), hal.102

⁷ Robbins, Stephen P. *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*. Prentice-HallInternational, Inc., San Diego. 1994), hal. 4

⁸ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Bumi Aksara, Jakarta: 2001), hal.67

⁹ Uchjana Effendi, Onong, "*Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*", (Remaja Rosdakarya, Bandung 1992), hal. 77-78

¹⁰ Alo Liliweri. *Sosiologi Organisasi*. (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 1997), hal. 294

¹¹ Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal.108

¹² Katz D. & Kahn R.L. *The Social Psychology of Organizations*. A Wiley International, 1966

¹³ Pace, R. Wayne & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. Remaja Rosda Karya, Bandung 2001) hal.190

¹⁴ Pace, R. Wayne & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. Remaja Rosda Karya, Bandung 2001) hal.195

¹⁵ Pace, R. Wayne & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. Remaja Rosda Karya, Bandung 2001) hal.202

¹⁶ *ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

Alo Liliweri. *Sosiologi Organisasi*. (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 1997) Anwar Arifin. *Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo, Persada, Jakarta: 1998

Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. (Bumi Aksara, Jakarta: 2007

Effendi, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 1993

Katz D. & Kahn R.L. *The Social Psychology of Organizations*. A Wiley International. 1966.

Pace, R. Wayne & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. (Remaja Rosda Karya, Bandung: 2001)

Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi: konsep, kontroversi, aplikasi*, Prenhallindo, Jakarta. 2001

Robbins, Stephen P. *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*. Prentice-Hall International, Inc., San Diego. 1994

Uchjana Effendi, Onong, "*Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*", Remaja Rosdakarya, Bandung 1992.