

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI, SIKAP, DAN BUDAYA KERJA
PEGAWAI DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA BARAT**



TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan*

Oleh :

VIVI MALIA PUTRI
21020004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA ANDALAS
2024**

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Shannon & Weaver (1994:20), menyatakan “komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja, tidak terbatas pada bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi”.

Menurut Onong Uchjana Effendy, proses komunikasi dikategorikan menjadi dua, yaitu :

1. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer (*primery process*) adalah proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan lambing (*symbol*) sebagai media saluran. Lambing-lambang yang digunakan dapat berupa kial (*gesture*), yakni gerak anggota tubuh, gambar, warna, dan lain sebagainya (Effendy, 2015:16).

2. Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan oleh komunikator dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambing sebagai media pertama (Effendy, 2015:11).

Selain prosesnya, komunikasi pun memiliki elemen-elemen penting, menurut Michael W. Gamble dan Teri Kwal Gamble (2005:10), elemen-elemen komunikasi yang membentuk proses komunikasi, yaitu : (1) pihak yang memulai komunikasi dan menyampaikan pesan. (2) pihak yang menerima dan menafsirkan pesan. (3) informasi atau ide yang disampaikan, baik verbal maupun non-verbal. (4) media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti lisan, tulisan, atau media elektronik. (5) gangguan yang mengakibatkan pesan tidak tersampaikan dengan baik. Gangguan itu dapat berupa, gangguan fisik atau gangguan dalam memahami setiap kata yang disampaikan. (6) konteks situasi atau lingkungan dimana komunikasi dilakukan yang dapat memengaruhi pemahaman atau interpretasi pesan. (7) respon atau reaksi dari penerima pesan yang membantu pengirim menilai keefektifan komunikasi.

Komunikasi tidak hanya sebatas kata-kata yang diucapkan, namun komunikasi juga memiliki tujuan. Menurut Cangara Hafiea (2002:22), tujuan komunikasi, yaitu :

1. Supaya yang disampaikan dapat dimengerti : Seseorang komunikator harus dapat menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaiknya-baiknya dan tuntas, sehingga mereka dapat mengikuti apa yang dimaksud oleh pembicara/penyampai pesan (komunikator).
2. Memahami Orang : Sebagai komunikator harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkannya, jangan hanya berkomunikasi dengan kemauannya sendiri.

3. Supaya gagasan dapat diterima oleh orang lain : komunikator harus berusaha agar gagasan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan yang persuasif bukan dengan memaksakan kehendak.
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu : menggerakkan sesuatu itu dapat berupa kegiatan yang lebih banyak mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yang kita hendaki.

Komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. (Mulyana, 2001:5).

Sikap adalah suatu proses penilaian yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu objek. Objek yang disikapi individu dapat berupa benda, manusia, atau informasi. Proses penilaian seorang terhadap suatu objek dapat berupa penilaian positif dan negatif. (Sarlito dan Eko, 2009:151).

Sikap juga memiliki kecenderungan untuk bertindak atau berperilaku dengan cara tertentu meskipun tidak selalu terwujud dalam tindakan nyata. Menurut Damiati, dkk. (2017:39), sikap memiliki beberapa komponen, yaitu : (1) kognitif adalah kepercayaan dan pemikiran seseorang terhadap objek. (2) afektif adalah komponen yang mencakup perasaan atau emosi seseorang terhadap suatu objek. (3) perilaku yaitu yang berkaitan dengan kecenderungan untuk bertindak atau berperilaku tertentu. Sikap relatif lebih konsisten dan stabil, namun dapat berubah seiring dengan pengetahuan dan

pengalaman baru. Menurut Azwar (2015:30), pembentukan sikap dapat terbentuk dari beberapa faktor antara lain : (1) pengalaman pribadi. (2) pengaruh orang lain. (3) media massa. (4) institusi atau lembaga. (5) dan faktor emosional.

Prayitno (2004:190) menyatakan “tingkah laku yang cenderung selalu ditampilkan oleh individu dalam menghadapi keadaan tertentu, atau ketika berada dalam keadaan tertentu, di sebut kebiasaan”.

Budaya (*culture*) menurut E.B Taylor (1832-1917) adalah keseluruhan cara hidup yang dimiliki oleh sebuah masyarakat, yang mencakup kepercayaan, seni, hukum, moral, adat istiadat, dan kemampuan lain serta kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat.

Menurut Koentjaraningrat (2000:181) kebudayaan dengan kata dasar budaya berasal dari sansekerta “*buddhayah*”, yaitu bentuk jamak dari *buddhi* yang berarti “budi” atau “akal”.

Taylor dalam Liliweri (2002:62) mendefinisikan “kebudayaan tersusun oleh kategori-kategori kesamaan gejala umum yang disebut adat istiadat yang mencakup teknologi, pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, estetika, rekreasi dan kemampuan-kemampuan serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan manusia sebagai anggota masyarakat”.

Komunikasi, sikap, dan budaya sering berkaitan dengan apa pun termasuk di lingkungan kerja. Ketiga aspek itu tidak bisa hilang atau dilepaskan begitu saja. Mereka saling berkaitan dan dapat mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan suasana kerja secara keseluruhan.

Komunikasi di lingkungan kerja merupakan aspek penting untuk mencapai keberhasilan organisasi. Seperti penjelasan yang sebelumnya, komunikasi mencakup proses penyampaian, pertukaran informasi dan ide yang mana itu dapat membantu atau menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan kolaborasi dan memastikan bahwa setiap orang memahami tujuan, peran, dan tanggung jawab mereka.

Sikap di lingkungan kerja dapat mempengaruhi dan memotivasi hubungan interpersonal di dalam organisasi. Sikap positif seperti kerjasama, profesionalisme, rasa hormat, dan keterbukaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya sikap negatif seperti, kecurigaan, tidak peduli, kurangnya rasa hormat, atau konflik dapat menghambat kinerja tim dan menimbulkan suasana kerja yang tidak produktif. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk menunjukkan sikap yang baik, seperti menghargai perbedaan, berkomunikasi dengan sopan, dan menunjukkan semangat kerja yang tinggi.

Budaya di lingkungan kerja atau organisasi merujuk pada nilai-nilai, norma, keyakinan, dan perilaku yang dianut oleh anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan rasa identitas dan komitmen di antara pegawai, serta memberikan arahan dalam mengambil keputusan dan berperilaku di lingkungan kerja.

Dengan memahami dan menerapkan komunikasi yang efektif, sikap yang positif, dan budaya organisasi yang sehat, lingkungan kerja dapat menjadi lebih produktif, kolaboratif, dan menyenangkan bagi semua pihak yang terlibat. Dan itu bisa diterapkan diberbagai organisasi, termasuk di Dinas

Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, yang mana implementasinya dapat memberikan dampak yang baik pada kinerja dan efektivitas organisasi. Akan tetapi, implementasi komunikasi, sikap, dan budaya kerja yang efektif itu belum terwujud sepenuhnya. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran vital dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sumatera Barat. Sebagai organisasi sektor publik, kinerja Dinas Kesehatan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, khususnya pegawai yang bertugas di dalamnya.

No	Jabatan	Golongan													Jumlah			
		IV/a	IV/b	IV/c	IV/d	III/a	III/b	III/c	III/d	II/a	II/b	II/c	II/d	I/a		I/b	I/c	I/d
58	Kasi P2M								1									1
59	Analisis Penyakit Menular								4									4
60	Pengelola Pemberantasan Penyakit Menular							1										1
61	Kasi Surveilans dan Imunisasi	1																1
62	Epidemiologi Kesehatan Pertama					4	1											5
63	Pengelola Program Imunisasi						1		1									2
64	Pengelola Pengamatan Penyakit dan Imunisasi							1										1
65	Kabid Pelayanan Kesehatan		1															1
66	Pengelola Pelayanan Kesehatan Tradisional						1											1
67	Kasi Pelayanan Kesehatan Rujukan	1																1
68	Analisis Penanggulangan Krisis	1																1
69	Pengelola Rujukan Kesehatan							1										1
70	Kasi Pelayanan Kesehatan Primer	1																1
71	Pengelola Pelayanan Kesehatan					1		1										2
Jumlah																		163

Sumber : telah diolah kembali

Dari data tabel di atas, terdapat 163 orang pegawai, jumlah ini menunjukkan skala operasional yang cukup besar dan kompleks untuk menjalankan berbagai fungsi dan tanggung jawabnya. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ada kendala yang dihadapi terkait implementasi komunikasi, sikap, dan budaya kerja pegawai, khususnya di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. Kendala-kendala itu berupa, pegawai yang sering berbicara dengan suara yang keras walaupun dengan jarak yang dekat dan suka memotong pembicaraan orang lain. Selain itu mereka juga suka menyindir, sarkasme, dan menyampaikan ketidakpuasan atau kemarahan secara tidak terbuka dan sering menggosipkan rekan kerja sendiri yang mana itu dapat merusak kepercayaan dan hubungan dalam tim.

Tidak hanya kendala bagaimana cara pegawai berkomunikasi, sikap pegawai dalam bekerja juga menunjukkan kurangnya profesional. Dimana mereka sering datang terlambat dari jadwal kerja yang sudah ditetapkan instansi, mementingkan diri sendiri, tidak mau bekerja sama dengan rekan kerja, dan tidak mau mendengarkan saran atau kritikan serta cenderung menolak perubahan atau ide-ide baru yang di tetapkan oleh instansi.

Tidak hanya masalah komunikasi dan sikap, budaya kerja di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat pun menunjukkan cara kerja pegawai yang lebih memilih bekerja individual daripada melakukan kolaboratif antar pegawai atau unit kerja, dan cenderung memiliki *blame culture* atau budaya saling menyalahkan satu sama lain ketika terjadi masalah atau kegagalan dalam menjalankan dan mengerjakan tugas. Karena permasalahan itu, sering terjadi kesalahpahaman dalam mengerjakan tugas dan itu memicu perselisihan di antara pegawai.

Kendala-kendala tersebut dapat menghambat kinerja pegawai terkhususnya di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat secara optimal. Penting untuk mengenali dan menilai secara mendalam masalah atau kendala yang terjadi dengan melakukan perbaikan atau mencari solusi untuk mengatasi masalah yang masih terjadi hingga saat ini.

Hasil dari kuesioner yang disebar kepada 30 (tiga puluh) pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat menunjukkan bahwa memang adanya permasalahan terkait komunikasi, sikap, dan budaya kerja di instansi tersebut.

Tabel 1.2
Penilaian Pegawai Pada Implementasi Komunikasi, Sikap, dan Budaya
Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Sumatera Barat

1. KOMUNIKASI

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Total Skor	Rata-rata skor	TCR (%)	Kategori
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju					
		5	4	3	2	1					
1	Informasi penting seringkali tidak disampaikan dengan jelas oleh rekan kerja.	2	22	4	2	0	30	114	3,80	76	Baik
2	Sering terjadi miskomunikasi/salah pengertian saat menyampaikan intruksi.	3	21	4	1	1	30	114	3,80	76	Baik
3	Saya sering meninggikan suara/berteriak saat berkomunikasi dengan orang lain.	4	16	4	5	1	30	107	3,57	71	Baik
4	Saya sulit mengendalikan emosi saat terlibat dalam diskusi/perdebatan	1	10	14	5	0	30	97	3,23	65	Cukup
5	Saya cenderung suka memotong pembicaraan lawan bicara sebelum mereka selesai berbicara.	4	9	9	7	1	30	98	3,27	65	Cukup
Rata-rata							106	3,53	70,7	Baik	

2. SIKAP

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Total Skor	Rata-rata skor	TCR (%)	Kategori
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju					
		5	4	3	2	1					
1	Saya sering datang terlambat dari jadwal kerja yang ditetapkan instansi	6	3	11	7	3	30	92	3,07	61,3	Cukup
2	Saya tidak mau bekerja sama dengan rekan kerja lainnya.	6	4	7	11	2	30	91	3,03	60,7	Cukup
3	Saya merasa tidak perlu mematuhi aturan dan kebijakan yang berlaku di instansi.	4	1	7	10	8	30	73	2,43	48,7	Sangat Kurang
4	Saya suka mengabaikan tanggung jawab dan tugas yang diberikan.	2	3	7	9	9	30	70	2,33	46,7	Sangat Kurang
5	Saya enggan mendengarkan saran atau kritik dari rekan kerja.	1	1	12	8	8	30	69	2,30	46,0	Sangat Kurang
Rata-rata							79	2,63	52,7	Kurang	

3. BUDAYA

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Total Skor	Rata-rata skor	TCR (%)	Kategori
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju					
		5	4	3	2	1					
1	Saya lebih suka mengerjakan tugas secara individual daripada bekerja sama dengan rekan kerja lain.	2	7	11	7	3	30	88	2,93	58,7	Kurang
2	Jika terjadi masalah atau kegagalan dalam menjalankan tugas, saya cenderung suka menyalahkan rekan kerja.	2	3	9	11	5	30	76	2,53	50,7	Kurang
3	Saya merasa sulit untuk mengakui kesalahan atau kegagalan yang saya lakukan dalam menjalankan dan mengerjakan pekerjaan.	4	9	5	7	5	30	90	3,00	60,0	Cukup
4	Saya merasa kurang nyaman jika harus berkoordinasi atau melakukan kolaborasi dengan unit kerja lain.	1	10	7	9	3	30	87	2,90	58,0	Kurang
5	Budaya saling menyalahkan berdampak negatif terhadap semangat kerja tim.	19	10	1	0	0	30	138	4,60	92,0	Sangat Baik
Rata-rata							95,8	3,19	63,9	Cukup	

Sumber : data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 1.2. menunjukkan bahwa dalam variable komunikasi, diperoleh Tingkatan Capaian Responden (TCR) sebesar 65% pada pernyataan “Sulit mengendalikan emosi saat terlibat diskusi atau perdebatan”. Mengacu pada kategori penilaian yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2016 : 245), persentase ini termasuk dalam kategori “Cukup”. Dalam hal komunikasi organisasi, hasil ini mengindikasikan adanya tantangan dalam aspek pengendalian emosi selama proses komunikasi. Hal ini bisa berdampak luas terhadap efektivitas komunikasi, kualitas interaksi antar pegawai, dan pada akhirnya berpengaruh pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Selanjutnya, hasil dari variabel sikap, menunjukkan hasil rata-rata terendah yaitu 46%. Merujuk pada kategori penilaian yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2016 : 245), angka ini termasuk dalam kategori “Sangat Kurang”. Sebagian responden memilih jawaban netral untuk pernyataan “Enggan mendengarkan saran atau kritik dari rekan kerja”. Hal ini menunjukkan adanya keraguan di kalangan pegawai dalam menyikapi umpan balik dari rekan kerja mereka. Sikap ini dapat disebabkan oleh kurangnya keterbukaan, rendahnya kepercayaan antar rekan kerja, kekhawatiran akan konflik, atau kurangnya keterampilan dalam menerima umpan balik. Sikap yang cenderung tertutup terhadap masukan dari rekan kerja dapat menghambat inovasi dan kreativitas dalam lingkungan kerja.

Sedangkan pada budaya kerja, memiliki rata-rata yang terendah yaitu 50%. Merujuk pada kategori penilaian yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2016 : 245), angka ini termasuk dalam kategori “Kurang” dan sebagian

responden memilih jawaban netral untuk pernyataan “Jika terjadi masalah atau kegagalan dalam menjalankan tugas, saya cenderung suka menyalahkan rekan kerja”. Keraguan dalam menjawab pernyataan yang diberikan menggambarkan kalau adanya ketidakjelasan peran dan tanggung jawab, rendahnya tingkat kerja sama tim, serta belum berkembangnya budaya pembelajaran dari kesalahan. Untuk mengatasi masalah ini, organisasi perlu mengambil langkah-langkah yang jelas untuk membangun budaya kerja yang lebih positif, seperti memperjelas peran dan tanggung jawab setiap posisi serta meningkatkan program pengembangan tim.

Hasil kuesioner ini menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi, sikap kerja yang kurang profesional, serta budaya kerja masih menjadi kendala yang dihadapi di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. Untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi, penting bagi instansi untuk segera mengatasi kendala-kendala tersebut melalui upaya perbaikan yang menyeluruh dan berkelanjutan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas, kendala apa saja yang di hadapi oleh pegawai di lingkungan kerja Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI KOMUNIKASI, SIKAP, DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA BARAT”**

1.2.Rumusan Masalah

1. Apa yang harus dilakukan untuk mengoptimalkan komunikasi yang efektif di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat untuk mengatasi permasalahan pegawai yang sering berbicara dengan suara keras dan memotong pembicaraan orang lain?
2. Apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan sikap kerja yang profesional di kalangan pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, terutama dalam mengatasi permasalahan ketidakdisiplinan waktu seperti keterlambatan?
3. Bagaimana peran Kepemimpinan dalam membentuk dan mempertahankan budaya kerja yang kondusif?
4. Bagaimana solusi untuk meningkatkan kualitas komunikasi, sikap, dan budaya kerja pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat?

1.3.Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui “Implementasi komunikasi, sikap, dan budaya kerja pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat.”

1.4. Manfaat Tugas Akhir

1. Bagi Penulis
 - a. Mengembangkan wawasan dan pengetahuan di bidang yang diteliti.
 - b. Mengembangkan rasa percaya diri dan kemampuan presentasi.
2. Bagi Instansi / Perusahaan
 - a. Mendapatkan masukan atau rekomendasi untuk memecahkan masalah atau meningkatkan kinerja instansi / perusahaan.
 - b. Membangun hubungan dengan perguruan tinggi sebagai sumber daya manusia potensial.
3. Bagi Universitas
 - a. Meningkatkan reputasi dan kualitas lulusan.
 - b. Menjadi saran untuk memperkenalkan dan mempromosikan program studi dan Universitas.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Studi Pustaka, yaitu melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal, laporan penelitian, dan sumber-sumber terpercaya lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian.
2. Observasi, yaitu melibatkan pengamatan yang dilakukan secara langsung (partisipan).
3. Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

1.6.Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini akan dibagi menjadi IV (Empat) bab dengan urutan pembahasan sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Sebagai pendahuluan, bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data, dan sistematikan penulisan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang landasan teori yang membahas tentang konsep komunikasi, sikap, dan budaya yang berkaitan dengan lingkungan kerja di suatu instansi yang menjadi dasar atau landasan pemahaman dalam penulisan tersebut.

3. BAB III: GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang berisi tentang gambaran umum instansi, visi misi, struktur organisasi, dan pembahasan mengenai implementasi komunikasi, sikap, dan budaya kerja pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat.

4. BAB IV : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari pembahasan mengenai implementasi komunikasi, sikap, budaya kerja pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat.