

DAMPAK KENYAMANAN BERKOMUNIKASI DAN PELAYANAN BERKUALITAS TERHADAP KINERJA ANGGOTA ORGANISASI

Taufik Ridho Iano^{1*}, Sufyarma Marsidin²

Universitas Negeri Padang, Padang, Sumatera Barat, Indonesia^{1,2}

Email: wizardridho2000@gmail.com^{1*}, sufyarma@fip.unp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kenyamanan berkomunikasi dan pelayanan yang berkualitas pada suatu organisasi berdampak pada kinerja anggota organisasi tersebut terutama para pendidik. Sampel yang akan digunakan adalah pendidik atau guru dari SMAN 1 Merangin, Selain mengidentifikasi kenyamanan komunikasi dan pelayanan berkualitas dalam organisasi, ada pula identifikasi kendala yang membuat pelayanan dan komunikasi organisasi tidak nyaman dan bagaimana cara penanganannya. Penulisan artikel ini menggunakan metode Kualitatif dan Systematic Literature Review (SLR) atau suatu metode mengumpulkan artikel-artikel dari buku, jurnal, dan sumber lainnya. Dari hasil penyelesaian data kuesioner didapat hasil berupa 81,64% yang menyatakan para pendidik sangat menyetujui bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berkomunikasi dalam suatu lembaga (dalam hal ini SMAN 1 Merangin) berdampak pada kinerja mereka.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja Pendidik, Komunikasi

Abstract

This article aims to find out whether the comfort of communicating and quality service in an organization has an impact on the performance of members of that organization, especially educators. The samples that will be used are educators or teachers from SMAN 1 Merangin. Apart from identifying comfortable communication and quality services in the organization, there is also identification of obstacles that make organizational services and communication uncomfortable and how to handle them. This article was written using the qualitative and Systematic Literature Review (SLR) method or a method of collecting articles from books, journals and other sources. The results obtained were 81.64% from questionnaire data which stated that educators strongly agreed that the quality of service and comfort of communicating in an institution (in this case SMAN 1 Merangin) had an impact on their performance.

Keywords: service, educator performance, communication

Pendahuluan

Sumber daya manusia yang bermutu tinggi dalam berorganisasi terlihat dari kerjanya yang berkualitas (Arianty, 2014). Salah satu faktor yang membuat kinerja suatu anggota organisasi terlihat berkualitas terdapat pada kemampuan komunikasinya yang membuat anggota lainnya dapat termobilisasi sesuai tujuan organisasi. Kinerja yang dihasilkan juga sesuai tanggung jawab dan nilai organisasi, maka dari itu tidak terlaksananya kinerja organisasi tanpa adanya komunikasi (Nabawi, 2019).

Komunikasi didefinisikan sebagai sesuatu yang terjadi ketika terdapat penciptaan pesan dan penafsiran pesan (Nurdianti, 2014). Komunikasi yang terjadi dalam hierarki

organisasi dapat disebut dengan komunikasi organisasi. Dari pernyataan tersebut, terungkap bahwa kualitas komunikasi organisasi merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi. Untuk itu tiap anggota harus senantiasa memberikan pelayanan komunikasi yang terbaik dan memiliki kualitas tinggi bagi tiap anggota dan publik sehingga dapat memenuhi standar pelayanan komunikasi (Sartika & Sutriadi, 2023).

Komunikasi yang efektif juga memastikan bahwa kinerja yang dihasilkan sesuai dengan tanggung jawab dan nilai-nilai organisasi (Rosidah, 2011). Oleh karena itu, komunikasi merupakan elemen kunci yang tidak dapat diabaikan dalam pelaksanaan tugas organisasi. Dalam konteks hierarki organisasi, komunikasi ini sering disebut sebagai komunikasi organisasi. Dari definisi tersebut, jelas bahwa kualitas komunikasi organisasi memegang peranan penting dalam kesuksesan sebuah organisasi. Setiap anggota organisasi diharapkan dapat memberikan layanan komunikasi terbaik dengan kualitas tinggi, baik kepada sesama anggota maupun kepada publik, guna memenuhi standar pelayanan komunikasi yang diperlukan.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya kualitas komunikasi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Sebagai contoh, penelitian oleh Islami (2021) menyoroti hubungan positif antara kemampuan komunikasi organisasi dan kinerja organisasi. Begitu juga dengan temuan oleh Hutagalung (2018) yang menekankan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja anggota organisasi. Oleh karena itu, pemahaman akan pentingnya komunikasi organisasi menjadi suatu hal yang vital bagi pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kenyamanan berkomunikasi dan pelayanan yang berkualitas pada suatu organisasi berdampak pada kinerja anggota organisasi tersebut terutama para pendidik.

Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan metode kualitatif yang bersumber dari dua pendekatan penelitian yang berbeda, yaitu kuesioner kepada para pendidik di SMAN 1 Merangin dan systematic literature review (SLR). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui analisis data deskriptif dan interpretative (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pendidik di SMAN 1 Merangin untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman mereka terkait dengan topik penelitian. Selain itu, metode systematic literature review digunakan untuk mengumpulkan artikel-artikel terkait dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan sumber lainnya. Setelah sumber-sumber kajian terkumpul, bahan tersebut dianalisis dengan cara mempelajari dan memasukkannya ke dalam artikel. Analisis data dilakukan dengan menyusun temuan dari kedua pendekatan tersebut untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang topik penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Kinerja secara umum diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh banyak hal termasuk pelayanan dan kenyamanan dalam berkomunikasi. Menurut Hardiyansyah (2018) pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan juga menjadi faktor signifikan, karena kualitasnya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan kenyamanan konsumen

(Aryamti & Suyanto, 2019). Dengan demikian pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi harapan masyarakat dan membuat masyarakat menjadi nyaman.

Terkadang terdapat pelayanan yang kurang memuaskan dari berbagai pihak dan sering terjadi miskomunikasi, menurut Arini (2020) ada beberapa sebab kenapa pelayanan suatu organisasi atau lembaga tersebut bisa kurang memuaskan atau tidak efektif, yaitu:

- 1) Pemimpin lebih mengandalkan kewenangan daripada kebutuhan publik
- 2) Belum berjalannya akuntabilitas
- 3) Pandangan yang condong mengutamakan diri sendiri
- 4) Kesadaran tiap anggota rendah yang mengakibatkan terjadinya kontrol sosial

Namun tak semata-mata pelayanan yang berkualitas hanya ditunjukkan kepada konsumen atau masyarakat, para anggota pun juga diberikan pelayanan yang berkualitas supaya proses pelayanan kepada konsumen dan masyarakat berjalan lancar dan terjaga kualitasnya. Pelayanan yang baik bagi para anggota meliputi banyak hal, seperti pemberian informasi yang akurat dan cepat, serta lingkungan kerja yang dirasa nyaman. Adapun enam pokok prinsip yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dari organisasi yang disampaikan oleh Tjiptono dan Chandra (2019), yaitu:

- 1) Pemimpin strategi harus berinisiatif dan berkomitmen dalam memajemen organisasinya
- 2) Semua anggota harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas dan memenuhi aspek-aspek renstra
- 3) Proses renstra harus mencakup tujuan kualitas yang digunakan dalam mencapai visinya
- 4) Mereview perilaku organisasi
- 5) Komunikasi harus tetap berjalan
- 6) Mengadakan penghargaan dan pengakuan kepada anggota yang berprestasi

Berbicara tentang komunikasi yang menjadi pokok prinsip dari kualitas pelayanan anggota organisasi, untuk menjaga kualitas arus komunikasi tetap berjalan dalam organisasi tersebut, ada baiknya pemimpin beserta anggota memperhatikan aspek kenyamanan dalam berkomunikasi (Kusumawati, 2023). Kenyaman berkomunikasi dalam organisasi didapatkan bila suatu individu (baik anggota maupun masyarakat) merasa nyaman dengan pesan-pesan yang disampaikan oleh individu lainnya ataupun media yang ia dengar. Menurut Kolcaba (2003) untuk mengetahui apa kenyamanan dalam komunikasi tersebut, terdapat 2 aspek yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Kenyamanan psikospiritual yang berarti kenyamanan individu yang didapat dari kesadaran internal yang dipengaruhi oleh konsep diri, harga diri, makna kehidupan, dan hubungan atau keakraban sesama individu
- 2) Kenyamanan Sosiokultural yang berarti kenyamanan individu yang didapat dari hubungan antar personal, keluarga, dan masyarakat

Kenyamanan dalam berkomunikasi memiliki dampak besar terhadap kinerja organisasi. Seperti dijelaskan diawal bahwasannya kualitas komunikasi organisasi merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dan pelayanan komunikasi yang terbaik dan berkualitas bagi publik sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi standar pelayanan yang masyarakat inginkan. Kolcaba (2003) pun menjelaskan dampak dari aspek-aspek kenyamanan ini, sehingga timbulah tiga tingkatan kenyamanan dalam berorganisasi yaitu:

- 1) *Relief* : tingkat kenyamanan paling dasar yang berpengaruh pada kondisi tubuh yang fit dan segar bugar dalam mengerjakan aktivitas
- 2) *Ease* : tingkat kenyamanan menengah yang berpengaruh pada pikiran dan psikologis, sehingga dapat meningkatkan kinerja serta pemikiran pekerja sehingga aktivitas yang dikerjakan dapat berjalan lancar
- 3) *Transcendence* : kenyamanan tingkat tinggi yang berpengaruh terhadap spiritual dan rohani

Komunikasi seringkali mengalami kehambatan sehingga komunikasi sesama anggota dalam organisasi menjadi tidak nyaman dan miskomunikasi. Menurut Oktavia (2022) ada beberapa hambatan yang menghambat jalannya komunikasi sehingga kenyamanannya terganggu:

- 1) Hambatan psikologis: orang yang memiliki psikologis yang kurang memadai biasanya dapat menghambat dan mengacaukan jalannya komunikasi sehingga proses komunikasi terasa kurang nyaman dan faktor psikologis seseorang inilah yang menjadi penyebab konflik atau terjadinya miskomunikasi, sehingga perlu menerapkan rasa nyaman dalam ruang lingkup komunikasi, seperti mengatur nada bicara, melihat situasi psikologis lawan bicara, dan lainnya
- 2) Hambatan Ekologi atau Fisik: lingkungan yang kurang nyaman juga menjadi sebab terhambatnya proses komunikasi, jadi usahakan lingkungan organisasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi adalah lingkungan yang nyaman dan terhindar dari gangguan
- 3) Hambatan Antropologis atau Semantik: selain lingkungan dan psikologi, perbedaan bahasa juga menjadi faktor terhambatnya komunikasi, sehingga komunikasi tidak terasa nyaman, maka sebelum berkomunikasi persiapkan terlebih dahulu bahasa yang akan dipakai dalam berkomunikasi

Adapun observasi yang dilakukan penulis mengenai dampak kenyamanan komunikasi dan pelayanan berkualitas dalam suatu lembaga pendidikan (SMAN 1 Merangin) terhadap kinerja anggota organisasi atau lembaga (yang mana berfokus pada pendidik/guru), dengan menggunakan kuesioner skala likert dengan skor maksimal 5 dan skor yang rendah adalah 1. Bila dijabarkan skala likert tersebut akan bermakna sebagai berikut:

- 5: Sangat Setuju
- 4: Setuju
- 3: Kurang Setuju (Netral)
- 2: Tidak Setuju
- 1: Sangat Tidak Setuju

Tabel 1. Hasil Kuesioner 22 Pendidik SMAN 1 Merangin Terkait Kenyamanan Komunikasi dan Kualitas Pelayanan di SMAN 1 Merangin

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan SMAN 1 Merangin dirasa sudah baik dalam melayani bapak/ibu	0	0	0	16	6
2	Pelayanan SMAN 1 Merangin cepat dan tanggap dalam menangani permasalahan sehari-hari bapak/ibu	0	0	0	21	1
3	Selama di SMAN 1 Merangin, bapak/ibu merasa nyaman dalam berkomunikasi di sekolah maupun lingkungan sekolah	0	0	0	17	5

Dampak Kenyamanan Berkomunikasi dan Pelayanan Berkualitas Terhadap Kinerja Anggota Organisasi

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
4	Kepala Sekolah SMAN 1 Merangin melaksanakan tanggung jawab dan perannya dengan baik	0	0	0	22	0
5	Pelayanan yang SMAN 1 Merangin berikan berdampak pada kinerja dan pemikiran bapak/ibu	0	0	0	17	5
6	Kinerja bapak/ibu meningkat dengan kondisi pelayanan dan komunikasi SMAN 1 Merangin yang sekarang	0	0	6	15	1
7	Kinerja SMAN 1 Merangin membuahkan hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan sekolah dan masyarakat	0	0	0	17	5
8	Kualitas Pelayanan di SMAN 1 Merangin tahun sekarang lebih baik daripada tahun sebelumnya	0	0	2	18	2
9	Kepala sekolah SMAN 1 Merangin membawa arus komunikasi secara tegas namun nyaman di hati bapak/ibu	0	0	1	19	2
10	Komunikasi yang terjalin antara sesama pendidik di SMAN 1 Merangin cukup baik dan tidak terjadi toxic relationship	0	0	1	20	1
Jumlah		0	0	10	182	28

Untuk mengetahui hasil skor dari tiap respon, penulis menggunakan rumus total jumlah responden yang dikalikan dengan skor tiap likert

- 1) Skor 5 untuk responded Sangat Setuju = $28 \times 5 = 140$
- 2) Skor 4 untuk responden Setuju = $182 \times 4 = 728$
- 3) Skor 3 untuk responden netral atau Kurang Setuju = $10 \times 3 = 30$
- 4) Skor 2 untuk responden Tidak Setuju = $0 \times 2 = 0$
- 5) Skor 1 untuk responden Sangat Tidak Setuju = $0 \times 1 = 0$

Berikut kriteria interpretasi skor berdasarkan interval

- 1) Skor 0% – 19% = sangat tidak setuju
- 2) Skor 20% – 39% = tidak setuju
- 3) Skor 40% – 59% = kurang setuju atau netral
- 4) Skor 60% – 79% = setuju
- 5) Skor 80% – 100% = sangat setuju

$$\text{Skor akhir rumus indeks \%} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\% = \frac{140+728+30}{1100} \times 100\% = 81,64\%.$$

Dari hasil penyelesaian data kuesioner ini didapat hasil berupa pernyataan para pendidik yang sangat menyetujui bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berkomunikasi dalam suatu lembaga (dalam hal ini SMAN 1 Merangin) berdampak pada kinerja mereka.

Mayoritas para pendidik di SMAN 1 Merangin sangat setuju bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berkomunikasi dalam lembaga tersebut memiliki dampak signifikan pada kinerja mereka. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor non-akademis, seperti kualitas pelayanan dan kenyamanan berkomunikasi, memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung produktivitas para pendidik. Kualitas pelayanan yang baik dan suasana komunikasi yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan komitmen para pendidik terhadap pekerjaan mereka (Sanjaya, 2018). Hal ini berpotensi untuk memengaruhi

kinerja mereka secara keseluruhan, baik dalam aspek pengajaran maupun manajemen sekolah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan berkomunikasi di lembaga pendidikan dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan kinerja pendidik dan keseluruhan efektivitas lembaga pendidikan.

Kesimpulan

Kualitas komunikasi organisasi merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi tersebut. Untuk itu tiap anggota harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi tiap anggota dan masyarakat sehingga dapat memenuhi standar pelayanan komunikasi tertentu. Pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi harapan masyarakat dan membuat masyarakat menjadi nyaman. Kenyamanan dalam berkomunikasi didapatkan bila seseorang tersebut (baik anggota maupun masyarakat) merasa nyaman dengan pesan-pesan yang disampaikan oleh orang lain ataupun media yang ia dengar. Dengan adanya kenyamanan komunikasi dan pelayanan berkualitas dalam suatu organisasi, maka akan menciptakan lingkungan yang berkualitas dalam hal peningkatan motivasi kerja, kenyamanan dalam bekerja, rohani para anggota, serta meningkatnya kinerja anggota yang mengakibatkan kinerja organisasi menjadi lebih efektif.

BIBLIOGRAFI

- Arianty, N. (2014). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 14(2).
- Arini, H. D., & Suwastini, A. (2020). Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Farmasi RS X. *Lombok Journal of Science*, 2(2), 40–46.
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. M. A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *EProceedings of Management*, 6(1).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hutagalung, I., & Ritonga, R. (2018). Pengaruh iklim komunikasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kecamatan XYZ Bekasi. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(2), 204–216.
- Islami, A. N., Palupi, M. F. T., & Romadhan, M. I. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Feva Indonesia. *Representamen*, 7(01).
- Kolcaba, K. (2003). *Comfort theory and practice: a vision for holistic health care and research*. Springer Publishing Company.
- Kusumawati, E. (2023). Analysis of the relationship between the school principal's visionary leadership and kindergarten teachers' performance. *Journal of Innovation in Educational and Cultural Research*, 4(1), 89–97.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 145–159.
- Oktavia, L., & Rahman, A. (2022). Analisis Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Banda

- Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(1).
- Rosidah, R. (2011). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sanjaya, L. J. (2018). Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang. *Jurnal Empati*, 6(4), 149–156.
- Sartika, R., & Sutriadi, P. (2023). The Influence of Communication and Work Environment on the Performance of Junior Highschool State 13 Bogor Teachers. *International Journal of Social Service and Research*, 3(12).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality dan customer satisfaction*.

Copyright holder:

Taufik Ridho Iano, Sufyarma Marsidin (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

