

# POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI SMK AMALIAH 1 CIAWI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA DIDIK

Selvia Safitri<sup>1</sup>, Deviyanti Nuraini<sup>2</sup>, Dian Wijaya<sup>3</sup>, Deri Hermawan<sup>4</sup>

Sains Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor, Indonesia;

Alamat email: <sup>1</sup>[selviasafitri0401@gmail.com](mailto:selviasafitri0401@gmail.com); <sup>2</sup> [deviyanti.nuraini03@gmail.com](mailto:deviyanti.nuraini03@gmail.com)  
<sup>3</sup>[Wdian6295@gmail.com](mailto:Wdian6295@gmail.com); <sup>4</sup>[derihermawan81@gmail.com](mailto:derihermawan81@gmail.com)

---

---

## Abstrak

Komunikasi mampu memberikan peningkatan pelayanan melalui komunikasi internal di organisasi sekolah. Komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan layanan peserta didik. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya yaitu faktor kemampuan komunikasi dari petugas pelayanan. Komunikasi internal yang baik tentunya akan memberikan pelayanan yang baik pula. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pola, aliran dan proses komunikasi yang terjadi di SMK Amaliah 1 Ciawi. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengolahan data ini melalui empat proses yaitu proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Data diambil dari data primer berupa data hasil wawancara dan observasi. Analisa data dilakukan dengan membuat kutipan yang sesuai dengan pembahasan dan dilanjutkan dengan analisa melalui teori yang digunakan. Analisa observasi dideskripsikan melalui narasi eksplorasi. Di lanjutkan dengan mengambil kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi internal organisasi memegang peranan yang penting dalam mensukseskan kegiatan untuk mencapai target yang di inginkan. Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi memiliki fungsi untuk menyatukan, memfokuskan, dan mengantarkan sehingga memberikan pelayanan yang baik. Komunikasi yang terjadi mampu meningkatkan pelayanan kepada peserta didik dengan baik dan memberikan rasa puas untuk peserta didik. Hal ini perlu menjadi catatan bahwa komunikasi menjadi hal yang penting diperhatikan untuk memberikan pelayanan. Komunikasi yang terjadi memiliki banyak pola seperti komunikasi satu arah, dua arah dan multi arah, selain itu aliran komunikasi yang terjadi yakni komunikasi kebawah dimana komunikasi ini terjadi penyampaian pesan dari atas kebawah, komunikasi keatas yaitu proses penyampaian pesan dari bawahan keatasan dan juga komunikasi horizontal yang dimana komunikasi ini terjadi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya untuk berkoordinasi satu sama lain. Komunikasi dilakukan baik secara langsung tatap muka dan secara daring menggunakan media WhatsApp dengan ponsel pribadi. Komunikasi yang hendaknya dibangun didasarkan pada koordinasi terlebih dahulu serta melibatkan pimpinan secara langsung.

Kata kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Internal Organisasi, SMK Amaliah 1 Ciawi.

---

---

## I. PENDAHULUAN

Pola komunikasi merupakan bentuk komunikasi yang sudah standar terjadi di perkantoran. Pada pola komunikasi memiliki bentuk yang berbeda-beda, sehingga mengakibatkan dampak yang berbeda dari keefektifan hasil dari interaksi yang terjadi. Menurut (Yudhistiro, 2007) Pola komunikasi organisasi merupakan bagian yang sangat penting, komunikasi informasi dari pimpinan kepada karyawan, termasuk sumber informasi, sebagai pusat memori untuk mengatur dan menciptakan ide atau gagasan dikembangkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dari suatu perusahaan atau lembaga. Menurut (Trihastuti, 2019) pada proses komunikasi di dalam organisasi, banyak anggota organisasi yang menganggap sepele ketika mereka perlu menyampaikan informasi kepada rekan lainnya. Kita sering mendengar “oh sudahlah, nanti gampang ditelepon” dan berakhir dia lupa, sehingga terjadi miskomunikasi dan terkadang konflik sehingga menyebabkan terhambatnya proses pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan penelitian (Jaelani, 2014) terdapat korelasi positif yang terlihat signifikan antara komunikasi organisasi dengan kualitas pelayanan. Menurut Vuuren, De Jong, & Seydel dalam (Pangendaheng, 2018) Komunikasi internal organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Ketika komunikasi internal berjalan dengan baik maka setiap program yang direncanakan organisasi dapat berjalan sesuai rencana sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada customer untuk organisasi tersebut.

Komunikasi berfungsi untuk mempertahankan kehidupan suatu organisasi. Hubungan yang baik antar anggota suatu organisasi juga akan memberikan dampak yang baik bagi organisasi tersebut. Sering kita jumpai bahwa hubungan antar anggota organisasi tidak terjalin dengan baik, yang akhirnya membuat komunikasi dalam organisasi menjadi buruk dan akhirnya menjadi hambatan dalam organisasi. Hambatan ini ada karena kesalahpahaman, sifat psikologis yang berbeda di antara anggota, seperti keegoisan, kurangnya keterbukaan di antara karyawan, stres, dll, yang mengakibatkan komunikasi yang tidak efektif dan kesulitan dalam mencapai tujuan akhir organisasi (Pangendaheng, 2018).

Menurut (Pangendaheng, 2018) dalam proses menjalankan program kerja biasanya terjadi beberapa ketidaklancaran komunikasi seperti penyampaian perintah yang kurang jelas, sehingga hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga dalam pendelegasian pekerjaan, seorang atasan harus memberikan instruksi dan informasi yang jelas agar tidak terjadi miskomunikasi. Dan sebaliknya, seorang bawahan harus bisa menyusun informasi yang akan disampaikan kepada atasannya dengan baik. Komunikasi internal yang baik dapat membuat anggota organisasi merasa lebih nyaman dan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya, begitu pula di SMK Amaliah 1 Ciawi menurut Isma Tri Pamungkas, S.Pd selaku wakil kepala sekolah bidang Humdi, *“komunikasi memiliki peran yang sangat penting bagi suatu organisasi, yakni sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan*

*kepada peserta didik. SMK Amaliah 1 Ciawi berusaha membangun hubungan organisasi yang baik melalui proses komunikasi internal yang dilakukan secara intensif dengan cara yang formal maupun nonformal, hal ini bertujuan untuk menciptakan saling pengertian (mutual understanding) dan menyatukan visi para tenaga pendidik dan kependidikan agar dapat mencapai tujuan, tetapi tidak jarang dalam proses komunikasi internal di sekolah ini terjadi miskomunikasi, biasanya diakibatkan oleh perbedaan usia, latar belakang, budaya, kondisi psikis seperti rasa ego dan masalah pribadi, dan perbedaan gaya komunikasi seseorang sehingga terjadi kendala pada saat memberikan pelayanan kepada peserta didik”.*

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana aliran komunikasi antara atasan dan bawahan ketika mendelegasikan tugas serta bagaimana pola komunikasi internal organisasi di SMK Amaliah 1 Ciawi dalam proses meningkatkan pelayanan kepada peserta didik.

## **Komunikasi**

Komunikasi merupakan kata yang berasal dari bahasa latin yaitu “Communicatio”. Kata ini berasal dari kata “Communis” yang artinya sama. Kata sama di sini berarti sesuatu yang memiliki arti yang sama, artinya komunikasi terjadi ketika orang-orang yang terlibat memiliki kepentingan yang sama terhadap sesuatu yang mereka komunikasikan (Lutfie, 2021). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau pesan antara dua orang atau lebih agar pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Harold D. Lasswell menjelaskan bahwa komunikasi adalah siapa mengatakan apa, dengan media apa, kepada siapa dan dengan akibat apa. (siapa?, kata apa?, di channel mana?, kepada siapa?, dengan efek apa?) (Wenxiu, 2015). Dengan demikian, dalam paradigma Lasswell, komunikasi adalah suatu proses dimana medium mengirimkan pesan kepada medium melalui suatu medium agar medium tersebut dapat mempengaruhi medium tersebut. Selanjutnya menurut Joseph A. Devito, komunikasi bersifat transaksional. Dalam kasus yang dibahas di sini, semua proses komunikasi saling berhubungan sebagai satu kesatuan. Definisi ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah proses yang diarahkan pada tujuan antara orang dengan orang lain.(Arif, 2016).

## **Komunikasi Organisasi**

Menurut Sutrisno, komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana keterlibatan orang-orang dalam proses itu, bertransaksi dan memberi makna tentang apa yang sedang terjadi (Agustini & Purnaningsih, 2018). Komunikasi merupakan hal yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Efektivitas komunikasi dapat memberikan dampak yang baik bagi sebuah organisasi.

Devito mengemukakan pendapat bahwa komunikasi organisasi adalah usaha dalam mengirimkan dan menerima pesan baik secara kelompok formal ataupun informal dalam suatu organisasi. Menurut pandangan Frank Jefkins komunikasi organisasi sebagai suatu bentuk komunikasi yang sudah direncanakan oleh organisasi atau publik di tempat organisasi tersebut berada untuk mencapai suatu tujuan (Ahmad, 2021). Berdasarkan definisi tersebut, komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan dan penerimaan pesan yang terjadi dalam suatu organisasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang dimiliki organisasi. Komunikasi organisasi dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

### **Komunikasi Internal Organisasi**

Brennan dalam Suprpto (2011) memaparkan komunikasi internal adalah penukaran pikiran antara atasan dan bawahan dalam suatu perusahaan atau lembaga, yang bertujuan pada berdirinya perusahaan atau lembaga, dengan struktur (organisasinya) yang unik, dan pertukaran pikiran secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau lembaga, yang mengarah pada terjadinya pekerjaan (operasi dan manajemen). Komunikasi internal pada organisasi harus terjadi dengan baik dimana pesannya harus lengkap dan sesuai dengan kebutuhan tidak berlebihan ataupun dikurangi sehingga pesan dapat dipahami dan menimbulkan timbal balik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Komunikasi internal berperan sebagai salah satu solusi untuk memecahkan masalah di dalam organisasi, komunikasi internal dimulai dengan meningkatkan hubungan antara karyawan dengan atasannya dan sebaliknya, serta hubungan mereka dengan rekan kerja (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Komunikasi internal mampu menjadi solusi terhadap masalah yang terjadi dalam organisasi, dengan komunikasi juga anggota organisasi akan memiliki hubungan baik dan memberikan dampak baik pula baik perusahaan. Dalam menerapkan komunikasi internal yang efektif didalam sebuah organisasi melakukan proses pembelajaran (*learning*), hal itu dapat meningkatkan transfer pengetahuan antar unit kerja yang berbeda (Agustini & Purnaningsih, 2018) Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal, diperlukan partisipasi aktif dari berbagai pihak. Akhirnya, dorongan komunikasi internal yang efektif memperkuat keyakinan karyawan bahwa mereka adalah aset penting bagi perusahaan.

### **Pola Komunikasi**

Pola komunikasi berdasarkan pendapat (Effendy, 2009) pola komunikasi ialah sebuah uraian sederhana dari suatu proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara unsur-unsur komunikasi seperti komunikator, komunikan dan media penyampaiannya. Menurut (Effendy, 2009) pola komunikasi di bagi menjadi tiga jenis : (1) Pola komunikasi satu arah, yang mana pola ini adalah rangkaian proses

pemindahan pikiran dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tidak dan tanpa adanya *feedback* dari komunikan, atau dengan kata lain komunikan hanya sebagai pendengar saja. (2) Pola komunikasi dua arah, pola ini merupakan bentuk komunikasi timbal balik dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi dan berganti menjalankan fungsinya. (3) Pola komunikasi multi arah, pola ini ialah rangkaian komunikasi yang terjadi dalam satu kelompok yang mana komunikator dan komunikan saling bertukar pikiran secara dialogis.

### **Aliran Komunikasi Internal Organisasi**

Dalam komunikasi internal organisasi aliran komunikasi dibagi menjadi tiga, yaitu : (1). Komunikasi ke Bawah (*Down Ward Communication*), Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang sumber informasinya (komunikator) adalah atasan dan penerima pesannya (komunikan) ialah bawahannya. Bentuk komunikasi ini sangat dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Pada bentuk komunikasi ini membawa resiko distorsi pesan, karena pola penyebarannya pengirim pesan dan penerima pesan karena pesan terus diteruskan sehingga pihak paling bawah diminta untuk menginterpretasikan isi pesan. (2). Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*), bentuk komunikasi ini adalah bentuk komunikasi yang dilakukan dari bawahan ke atasan. Komunikasi ini sangat penting untuk keberlangsungan hidup suatu organisasi, karena dapat digunakan untuk atasan membuat sebuah kebijakan-kebijakan dalam perusahaan. Pada kenyataannya terkadang komunikasi ini sulit untuk dilakukan karena pihak atasan terkadang jarang sekali mendengarkan keluhan bawahan, dan terkadang dari bawahan merasa enggan untuk bertanya lebih detail kepada atasan (Gutama, 1990). (3). Komunikasi Horizontal, komunikasi horizontal adalah aliran komunikasi yang terjadi diantara kelompok kerja pada tingkatan yang sama, diantara manajer, atau diantara pegawai yang setara (Mulawarman & Rosilawati, 2014)

### **Fungsi Komunikasi Internal**

Menurut (Trihastuti, 2019). Fungsi komunikasi internal dalam organisasi modern yaitu sebagai (a) fungsi informasi, yaitu yang berfungsi memberi dan mencari informasi yang berhubungan dengan kepentingan (tugas atau pribadi) seperti kebijakan, visi, misi, masalah, pengetahuan, pekerjaan, data dll. Informasi yang diambil bisa membawa perubahan secara kognitif, afektif dan konatif. (b) fungsi persuasi atau motivasi, didalam komunikasi internal diperlukan saling memotivasi untuk menarik simpati atau minat. (c). Fungsi Kontrol, tujuan komunikasi ini adalah untuk membicarakan mengenai apa yang harus dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh bawahan sesuai dengan SOP kerja. Di dalam organisasi juga sangat perlu untuk membangun struktur komunikasi internal yang bersumber pada hubungan kemanusiaan (Human Relations) dan menjadikan budaya dan kultur organisasi.

## Pelayanan

Hal tidak bisa dipisahkan dalam kelangsungan hidup suatu organisasi terutama bagi organisasi di bidang jasa adalah proses melayani dan dilayani. Pelayanan adalah suatu serangkaian aktivitas yang sifatnya hanya bisa dirasakan dan tidak bisa diraba yang terjadi akibat dari adanya hubungan antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disiapkan oleh perusahaan yang memberi layanan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Proses melayani dan dilayani adalah hal tidak bisa lepas dalam keberlangsungan hidup suatu organisasi terutama bagi organisasi yang berdiri di bidang jasa (Mulawarman & Rosilawati, 2014).

Pelayanan (*service*) dapat digambarkan dengan *self awareness, enthusiasm, reform, value, impressive, care, & evaluation*. Organisasi dibentuk dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada penerima layanan. Pelayanan prima ialah fokus pada pelanggan, memberikan fasilitas kebutuhan mereka dan mencapai kepuasan mereka dengan memberikan layanan terbaik agar mereka tetap loyal kepada organisasi/perusahaan. Pelayanan prima adalah proses pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan (Barata, 2015).

Komunikasi adalah sebuah usaha yang tidak bisa dilepaskan dalam proses pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen diperlukan komunikasi internal yang efektif dalam sebuah organisasi.

## II. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut (Nugrahani, 2014) penelitian kualitatif atau *qualitative research* ialah bentuk penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diraih dengan memakai tata cara statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya. Metode kualitatif adalah suatu proses penelitian dimana penemuan dan pemahamannya berdasarkan metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan fokus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan (Iskandar, 2017).

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan mulai tanggal 23 November s.d 23 Desember 2022 di SMK Amaliah 1 Ciawi Bogor yang beralamat di Jalan Raya Tol Ciawi No. 1. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik Observasi partisipasi, wawancara dan studi pustaka. Dalam proses penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lapangan untuk melakukan komunikasi internal dengan warga sekolah baik secara formal maupun informal agar peneliti dapat menjawab pertanyaan dari penelitian ini, Selain itu, peneliti melakukan wawancara terencana

dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Humdi serta wawancara insidental dengan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan di SMK Amaliah 1 Ciawi Bogor.

Metode pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu bentuk analisis kualitatif dimana data yang dihasilkan tidak berbentuk angka-angka. Pengolahan data ini melalui empat proses yaitu proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari SMK Amaliah 1 Ciawi dan data sekunder yang diperoleh dari pihak kedua seperti buku, literatur dan media lainnya.

### **Informan Penelitian**

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan pada penelitian ini. Purposive sampling menurut (Hidayat, 2017) adalah salah satu teknik pengambilan sampel dimana peneliti menentukan sampel dengan cara menentukan ciri-ciri tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian. Berikut ini informan pada penelitian ini yaitu:

1. IA, Wakil Kepala Sekolah Bidang Humdi, 31 Tahun
2. YI, Kepala Tata Usaha, 50 Tahun
3. MI, Staff Tata Usaha, 21 Tahun

### **III. HASIL DAN DISKUSI**

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti dapat menguraikan tentang pola dan proses komunikasi yang terjadi di SMK Amaliah 1 Ciawi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada peserta didik. SMK Amaliah 1 Ciawi adalah organisasi yang berdiri pada bidang jasa pendidikan yang memiliki prinsip dalam untuk memberikan layanan prima kepada peserta didiknya.

IA, sebagai wakil kepala sekolah bidang Humdi menyampaikan pendapatnya bahwa komunikasi antar anggota organisasi sangat berperan penting bagi kehidupan organisasi itu sendiri, karena melalui komunikasi akan menciptakan pengertian yang sama antara satu dengan lainnya sehingga tujuan organisasi dapat dicapai sebagaimana mestinya. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

*“Komunikasi memiliki peran yang sangat penting bagi suatu organisasi, yakni sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta didik. SMK Amaliah berusaha membangun hubungan organisasi yang baik melalui proses komunikasi internal yang dilakukan secara intensif dengan cara yang formal maupun nonformal, hal ini bertujuan untuk menciptakan saling pengertian (mutual understanding) dan menyatukan visi para tenaga pendidik dan kependidikan agar dapat mencapai tujuan”.*

Dalam hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa warga internal sekolah menganggap komunikasi berperan sangat penting dalam kehidupan organisasi. Hal

tersebut diperkuat dengan pendapat informan lain yaitu MI yang menyampaikan pendapatnya seperti kutipan dibawah ini.

*“Menurut saya komunikasi adalah sesuatu hal yang tidak bisa dilepaskan dalam berorganisasi, komunikasi memiliki peran yang kuat untuk mencapai visi dan misi suatu organisasi apalagi untuk organisasi yang berdiri di bidang jasa, karena untuk memberikan pelayanan yang baik kepada customer yang mana jika di sekolah adalah peserta didik, maka komunikasi didalam organisasinya harus sangat diperhatikan dan dijalin dengan baik”.*

Selain kedua informasi dari IA dan MI, peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada YI, yang mana YI berpendapat yang sama bahwa komunikasi memang dapat dirasakan pengaruhnya pada saat ia menjalankan tugasnya sebagai Kepala Tata Usaha.

Pada saat peneliti melaksanakan observasi langsung peneliti dapat melihat bahwa sekolah ini melaksanakan ketiga jenis pola komunikasi yang dipaparkan oleh Effendy yaitu pola komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah, dan pola komunikasi multi arah. Hal ini sama halnya seperti yang dipaparkan oleh Informan peneliti yaitu IA yang menyampaikan hal tersebut pada kutipan berikut ini.

*“Untuk memaksimalkan proses komunikasi kami dalam menyusun agenda dan program sekolah untuk peserta didik, setiap tahunnya kami memiliki agenda yaitu Rapat Kerja Struktural atau disini biasa disebut raker, raker ini adalah salah satu upaya kami untuk bertukar ide atau pikiran dan juga bentuk evaluasi untuk terus memperbaiki pelayanan kami kepada siswa/i kami dengan cara menyusun program baru ataupun memperbaiki program yang sudah ada di sekolah, selain raker ini kami juga selalu melaksanakan rapat rutin yang dilaksanakan secara mingguan dimana ini menjadi bentuk komunikasi yang kami lakukan secara formal”.*

Informan YI juga menyampaikan bahwa warga sekolah berusaha untuk menjaga hubungan satu sama lain agar komunikasi tetap berjalan dengan lancar baik di secara formal maupun informal, ia menyampaikan sekolah memiliki program-program yang mendukung agar komunikasi formal terjalin dengan baik.

*“Program kami untuk menjalin komunikasi formal yaitu rapat kerja struktural yang dilaksanakan persatu tahun sekali, In House Training (IHT) tenaga pendidik dan kependidikan yang dilaksanakan enam bulan sekali yang dilaksanakan untuk memberikan motivasi dengan menghadirkan para motivator, rapat rutin tenaga pendidik (guru) yang dilakukan satu bulan sekali, rapat rutin tenaga kependidikan (staf) dilakukan dua kali selama satu bulan, dan rapat rutin struktural yang dilaksanakan setiap minggu, serta rapat persiapan panitia kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan, selain program itu kami juga menjalin hubungan informal baik berbicara secara langsung ataupun melalui media WhatsApp”.*

Rapat ini adalah salah satu bentuk komunikasi internal yang dilakukan di sekolah dalam rangka mengevaluasi dan menyusun program kerja sekolah yang akan dilaksanakan. Fungsi dari rapat-rapat pertemuan ini juga yaitu untuk mendapatkan pertukaran informasi, penambahan wawasan, memotivasi, saling koordinasi, dan *controlling* selama satu tahun kedepan, karena seperti yang di sampaikan oleh IA bahwa tidak jarang terjadi miskomunikasi, maka rapat-rapat ini bertujuan untuk

meminimalisir miskomunikasi tersebut. Sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil rapat ini, maka akan dilaksanakan pendelegasian tugas untuk melaksanakan Program Kerja Sekolah yang telah direncanakan. Dalam (Anggraini, 2022) delegasi merupakan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab resmi kepada orang lain untuk melakukan aktivitas tertentu. SMK Amaliah 1 Ciawi melakukan proses pendelegasian tugas dengan tujuan agar semua pihak di sekolah bisa berperan secara optimal sesuai dengan kemampuannya. Pada proses pendelegasian pesan MI menyampaikan pada proses ini akan terjadi pemberian tugas dari atasan ke bawahan sebagai berikut.

*“Delegasi tugas di sekolah ini disesuaikan dengan bidang keahlian seseorang yang ditugaskan. Contohnya, ketika akan dilaksanakan Program Penilaian Tengah Semester (PTS), maka Kepala sekolah akan memberikan tanggung jawab kepada Wakil Kepala Sekolah bidang Kurikulum untuk merencanakan dan mengatur segala kebutuhan mengenai Penilaian Tengah Semester (PTS), termasuk tugas untuk membentuk panitia kerja PTS. Jika panitia kerja ini sudah disetujui oleh kepala sekolah, maka akan dilaksanakan pendelegasian tugas dari Wakil Kepala Sekolah bidang Kurikulum kepada Panitia Kerja PTS sesuai dengan jobdeskripsi dan bidang keahlian panitia sesuai dengan bagiannya. Misalnya saya biasanya sebagai sekretaris didelegasikan untuk menyiapkan berbagai berkas administrasi ujian seperti menyiapkan daftar hadir, surat, kartu peserta, dll, lalu proktor ujian ditugaskan menyiapkan web ujian, teknisi bertugas meng-upload soal ujian dan standby ketika peserta didik mengalami kendala ketika ujian, dan menugaskan panitia lain sesuai dengan jobdeskripsinya. Contoh lainnya ketika akan dilaksanakan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) maka yang kepala sekolah mendelegasikan tugas kepada Wakil Kepala Sekolah bidang Humdi dan tindak lanjuti lagi dengan delegasi tugas kepada bawahan dari Wakil Kepala Sekolah bidang Humdi.”*

MI juga menguatkan pernyataan YI mengenai hubungan warga sekolah yang komunikasinya dilaksanakan baik secara langsung tatap muka ataupun menggunakan media WhatsApp dengan membuat grup chat sesuai dengan kebutuhan koodinasi tugas untuk meminimalisir kesalahan karena kurangnya komunikasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada peserta didik.

Berdasarkan observasi dan wawancara diatas maka dapat diketahui pola komunikasi di SMK Amaliah 1 Ciawi adalah sebagai berikut.

Tabel 1 Pola Komunikasi di SMK Amaliah 1 Ciawi

NO	POLA KOMUNIKASI	CONTOH IMPLEMENTASI
1	Komunikasi Satu Arah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi pada saat <i>In House Training</i> (IHT) ketika motivator menyampaikan pesan</li> <li>• Ketika rapat pimpinan memberikan arahan</li> </ul>
2	Komunikasi Dua Arah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi informal ketika sedang tatap muka</li> </ul>
3	Komunikasi Multi Arah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forum diskusi baik pada saat rapat tatap muka atau menggunakan media</li> </ul>

Selain itu dapat diketahui juga aliran komunikasi yang terjadi pada di SMK Amaliah 1 Ciawi yaitu pada tabel berikut ini :

Tabel 2 Aliran Komunikasi di SMK Amaliah 1 Ciawi

NO	ALIRAN KOMUNIKASI	CONTOH IMPLEMENTASI
1	Komunikasi ke Bawah ( <i>Down Ward Communication</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada saat pendelegasian tugas</li> <li>• Pemberian arahan, pemberian motivasi kerja</li> <li>• Ketika Rapat</li> </ul>
2	Komunikasi ke Atas ( <i>Upward Communication</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan laporan pekerjaan</li> <li>• Ketika Rapat</li> </ul>
3	Komunikasi Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi yang dilaksanakan sesama guru/karyawan</li> </ul>

Dalam tabel diatas, peneliti dapat menggambarkan melalui beberapa gambaran pola dan aliran komunikasi yang terjadi di SMK Amaliah 1 Ciawi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta didik yaitu menerapkan tiga pola komunikasi menurut effendi dan tiga aliran komunikasi, karena melalui komunikasi dapat menyatukan, memfokuskan, mengantarkan sehingga dapat memberikan layanan yang baik.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat menunjukkan warga sekolah menganggap komunikasi adalah salah satu yang berperan penting dalam kehidupan berorganisasi sehingga komunikasi disekolah ini terus dijalin dengan baik untuk meminimalisir kesalahan akibat miskomunikasi, selain itu dapat diketahui bahwa pola komunikasi yang terjadi di SMK Amaliah 1 Ciawi yaitu pola komunikasi satu arah, komunikasi dua arah dan komunikasi multi arah, tetapi komunikasi yang dijalin ini lebih cenderung kepala pola komunikasi multi arah yakni melalui berbagai diskusi baik di forum formal seperti rapat ataupun diskusi online melalui media *WhatsApp* menggunakan fitur grup chat, Selain itu, komunikasi aliran komunikasi yang terjadi di SMK Amaliah 1 Ciawi yaitu menggunakan ketiga aliran yakni *Down Ward Communication*, *Upward Communication* serta Komunikasi Horizontal baik secara langsung ataupun menggunakan media online seperti *WhatsApp*. Sekolah ini berusaha membangun hubungan organisasi yang baik melalui proses komunikasi internal yang dilakukan secara intensif dengan cara yang formal maupun nonformal, hal ini bertujuan untuk menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*) dan menyatukan visi para tenaga pendidik dan kependidikan sehingga tujuan sekolah dapat dicapai dan memberikan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada peserta didik. Komunikasi yang dibangun baiknya dibangun didasarkan pada koordinasi terlebih dahulu serta melibatkan pimpinan secara langsung.

## V. REFERENSI

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 1.
- Ahmad. (2021). *Gramedia*. Retrieved from [gramedia.com: https://www.gramedia.com/literasi/komunikasi-organisasi/](https://www.gramedia.com/literasi/komunikasi-organisasi/)
- Anggraini, V. (2022). *Arti Delegasi: Pengertian, Unsur, Tujuan, Jenis dan Contoh*. Retrieved from [dosenpintar.com: https://dosenpintar.com/arti-delegasi-pengertian-unsur-tujuan-jenis-dan-contoh/](https://dosenpintar.com/arti-delegasi-pengertian-unsur-tujuan-jenis-dan-contoh/)
- Arif, M. Y. (2016). *POLA KOMUNIKASI ORGANISASI APMA (ASOSIASI PENGUSAHA MANIK-MANIK DAN AKSESORIS) JOMBANG DALAM MENJAGA SOLIDARITAS (Studi pada anggota organisasi APMA Jombang)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Barata, A. A. (2015). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Effendy, O. U. (2009). *ILMU KOMUNIKASI Teori dan Praktek*. (T. Sujarman, Ed.) Bandung, Jawa Barat: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Iskandar. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada (GP Press).
- Jaelani, R. (2014). *HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. PLN AREA SURAKARTA*. SURAKARTA: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.
- Lutfie, M. (2021). *FILSAFAT KOMUNIKASI*. BEKASI: LEMBAGA PERS BEKASI.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN. *jurnal ilmiah komunikasi*, 1.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Pangendaheng, S. A. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK MAYAPADA CABANG RUKO MAPAN INDAH. *AGORA*, 1.
- Trihastuti, A. E. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Sleman: Deepublisher.
- Wenxiu, P. (2015). Analysis of New Media Communication Based on Lasswell's "5W" Model. *Journal of Educational and Social Research*, 1.
- Yudhistiro, A. P. (2007). *Pola Komunikasi Organisasi Di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.