

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI SATUAN TUGAS
(SATGAS) COVID-19 KOTA PALANGKA RAYA DALAM
PENANGANAN COVID-19 DI KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh:

KHALIDAH
NIM. 1803110438

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALANGKA RAYA
TAHUN 2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalidah

NIM : 1803110438

Jurusan/Prodi : Dakwah dan Komunikasi Islam/Komunikasi dan Penyiaran
Islam

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya”, yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palangka Raya, 19 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Khalidah

NIM. 1803110438

NOTA DINAS

Hal: Mohon Diuji Skripsi
Saudari. Khalidah

Palangka Raya, 19 Mei 2022
Kepada
Yth. Panitia Pelaksana Ujian
Munaqasah Skripsi FUAD IAIN
Palangka Raya Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

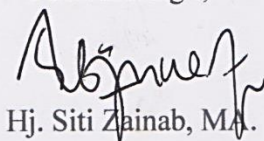
Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Khalidah
NIM : 1803110438
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas
(Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam
Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Sudah dapat diujikan pada sidang ujian skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos). Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

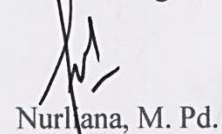
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Pembimbing I,


Hj. Siti Zainab, M.A.

NIP. 19740616 200003 2 001

Pembimbing II,


Nurlana, M. Pd.

NIP. 19920124 201801 2 003

PERSETUJUAN SKRIPSI

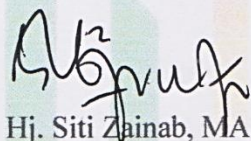
JUDUL : POLA KOMUNIKASI ORGANISASI SATUAN
TUGAS (SATGAS) COVID-19 KOTA PALANGKA
RAYA DALAM PENANGANAN COVID-19 DI
KOTA PALANGKA RAYA

NAMA : KHALIDAH
NIM : 1803110438
JENJANG : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JURUSAN : DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

Palangka Raya, Mei 2022

Menyetujui,

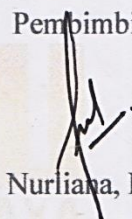
Pembimbing I,



Hj. Siti Zainab, MA.

NIP. 19740616 200003 2 001

Pembimbing II,



Nurliana, M. Pd.

NIP. 19920124 201801 2 003

Mengetahui:

Wakil Dekan I

Bidang Akademik

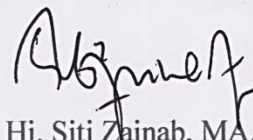


Fitri Lajadi, M. Pd.

NIP. 19690318 198203 1 002

Ketua Program Studi

Komunikasi dan Penyiaran Islam



Hj. Siti Zainab, MA.

NIP. 19740616 200003 2 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "POLA KOMUNIKASI ORGANISASI SATUAN TUGAS (SATGAS) COVID-19 KOTA PALANGKA RAYA DALAM PENANGANAN COVID-19 DI KOTA PALANGKA RAYA" yang ditulis oleh Khalidah NIM. 1803110438 telah diujikan pada sidang ujian skripsi (munaqasah) yang diselenggarakan oleh Tim Penguji. Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Palangka Raya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Mei 2022 M / 24 Syawal 1443 H

Palangka Raya, 25 Mei 2022

Tim Penguji:

1. **Syairil Fadli, M.Hum.**
Ketua Sidang / Penguji
2. **Harles Anwar, M.Si.**
Anggota / Penguji I
3. **Hj. Siti Zainab, MA.**
Anggota / Penguji II
4. **Nurliana, M.Pd.**
Sekretaris/Penguji

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD)
IAIN Palangka Raya



Dr. Desi Erawati, M. Ag
NIP. 197712132003122003

ABSTRAK

Khalidah. "Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 Di Kota Palangka Raya." Skripsi, IAIN Palangka Raya, 2022. Pembimbing: (I) Hj. Siti Zainab, MA, (II) Nurliana, M.Pd.

Kata Kunci: Organisasi, Pola Komunikasi, Satgas Covid-19

Komunikasi organisasi merupakan bagian dari berbagai pesan atau informasi yang mana di dalam organisasi ada kelompok formal maupun informal. Dalam organisasi Satgas Covid-19 kota Palangka Raya yang memiliki beberapa gabungan instansi, diperlukan cara yang efektif dalam berkomunikasi untuk menghindari salah paham. Dengan adanya pola komunikasi, maka akan terjalin komunikasi yang baik dan dapat berkomunikasi sesuai dengan struktur yang ada dalam organisasi tersebut, sehingga pada konteks ini menarik untuk dikaji. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan pola komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif berupa deskriptif dengan pendekatan komunikasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh organisasi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya adalah pola roda dan pola bintang (menyeluruh). Pola roda digunakan sebagai pola komunikasi organisasi vertikal dari atas ke bawah dan vertikal dari bawah ke atas, sedangkan pola bintang (menyeluruh) digunakan sebagai pola komunikasi organisasi horizontal. Hasil penelitian juga menemukan bahwa hambatan komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya yaitu perbedaan dalam memahami suatu informasi atau tugas yang diberikan dan kendala teknis penyampaian informasi seperti hilang sinyal, susah dihubungkan dan tidak memiliki paket internet.

ABSTRACT

Khalidah. "Communication Pattern of Covid-19 Task Force in Handling Covid-19 in Palangka Raya." Thesis. Communication and Islamic Broadcasting Study Program, State Islamic Institute of Palangka Raya, 2022. Advisors: (I) Hj. Siti Zainab, MA, (II) Nurliana, M.Pd.

Key Words : Communication Pattern, Covid-19 Task Force, Organization.

Organization communication is a part from various messages or information of organization in which there are inside formal or informal group. In Covid-19 Task force of Palangka Raya that has some institutes, it is necessary to have an effective way in communicating to avoid misunderstanding. The communication patterns will make good communication and can communicate according its structure of organization, so this thing is interesting to be researched. The research objectives were to know and explain communication patterns of Covid-19 Task Force in handling Covid-19 in Palangka Raya.

This research was qualitative descriptive with communication approach. Data collection techniques were interview, observation and documentation. Data analysis technique was Miles and Huberman model.

The result showed that communication patterns used by Covid-19 Taks Force in handling Covid-19 in Palangka Raya were wheel pattern and star pattern. Wheel pattern was used as a vertical communication pattern from top bottom and as a vertical communication pattern from bottom to top, while star pattern was used as a horizontal communication pattern. The results of the research also found that the organizational communication barriers for the Covid-19 Task Force (Satgas) of the City of Palangka Raya in handling Covid-19 in the City of Palangka Raya were differences in understanding an information or task given and technical obstacles in delivering information such as lost signal, difficult to contact and do not have internet package.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur Alhamdulillah, atas hidayah dan inayah Allah SWT yang diberikan kepada peneliti, sehingga bisa menyelesaikan laporan hasil penelitian berupa skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada baginda Muhammad Rasulullah SAW, keluarganya, para sahabatnya, dan seluruh pengikutnya.

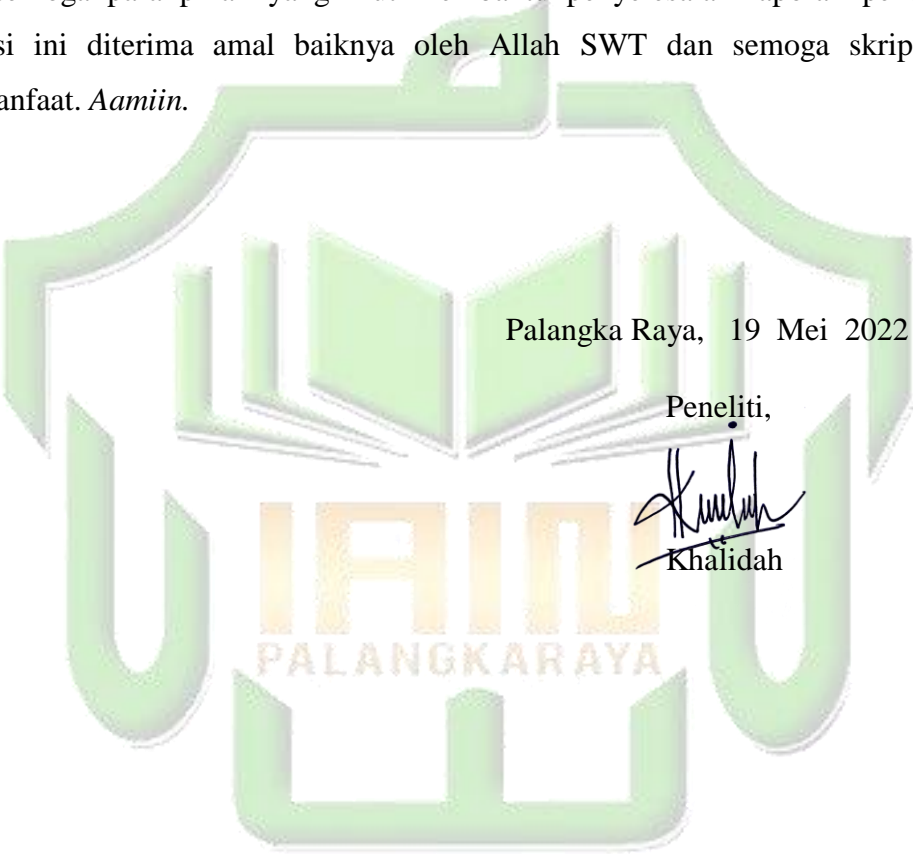
Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian laporan hasil penelitian berupa skripsi ini banyak pihak yang ikut membantu. Karena itu, pada kesempatan ini peneliti perlu mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Ibu Dr. Desi Erawati, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Yth. Bapak H. Fimeir Liadi, M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
3. Yth. Bapak Syairil Fadli, M.Hum. selaku Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
4. Yth. Ibu Hj. Siti Zainab, MA. selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, Pembimbing I, dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Yth. Ibu Nurliana, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap pegawai/tenaga kependidikan dan administrasi pada ruang lingkup Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah.

7. Kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya dan segenap stafnya.

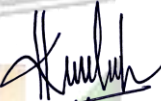
Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada seluruh pihak yang turut membantu dalam proses penelitian ini, secara moril maupun materil. Tanpa bantuan seluruh pihak yang ikut membantu penyelesaian laporan penelitian ini.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT peneliti menyerahkan segala persoalan dan semoga para pihak yang ikut membantu penyelesaian laporan penelitian skripsi ini diterima amal baiknya oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini bermanfaat. *Aamiin.*



Palangka Raya, 19 Mei 2022

Peneliti,



Khalidah

MOTTO

سَدِيدًا قَوْلًا وَلَيَقُولُوا اللَّهُ فَلْيَتَّقُوا

Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar”.

(Q.S. An-Nisa: 9)¹



¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Departemen Agama, 2019).

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur telah selesainya skripsi ini, peneliti persembahkan karya ini untuk:

1. Ayahanda tercinta dan ibunda tersayang sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Peneliti persembahkan karya ini kepada ayah (Norani) dan Ibu (Zaliha) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan ridho.
2. Adik-adik peneliti Hilman Hanafi dan Ahmad Khairul Anam yang selama ini memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman seperjuangan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) tahun angkatan 2018, yang telah bersama-sama berjuang dan saling memberikan dukungan.
4. Seluruh keluarga, dosen dan sahabat yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi dan inspirasi pada proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu namanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Komunikasi Organisasi	19
1. Pengertian Komunikasi Organisasi	19
2. Tujuan Komunikasi Organisasi	21
3. Pola Komunikasi Organisasi	23
B. Teori Komunikasi Organisasi	30
C. Hambatan Komunikasi Organisasi	34
D. Satgas Covid-19	36
1. Pengertian Satuan Tugas (Satgas) Covid-19.....	36
2. Peranan Satgas Covid-19	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	38
B. Sumber Data.....	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Teknik Analisis Data.....	42
E. Keabsahan Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	46
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
2. Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya	54
3. Hambatan pada Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya	81
B. Pembahasan.....	85
1. Pola Komunikasi Organisasi Vertikal dari Atas ke Bawah pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya	85
2. Pola Komunikasi Organisasi Vertikal dari Bawah ke Atas pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya	87
3. Pola Komunikasi Organisasi Horizontal pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya	88
4. Hambatan pada Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya	89
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Karakteristik Narasumber	39



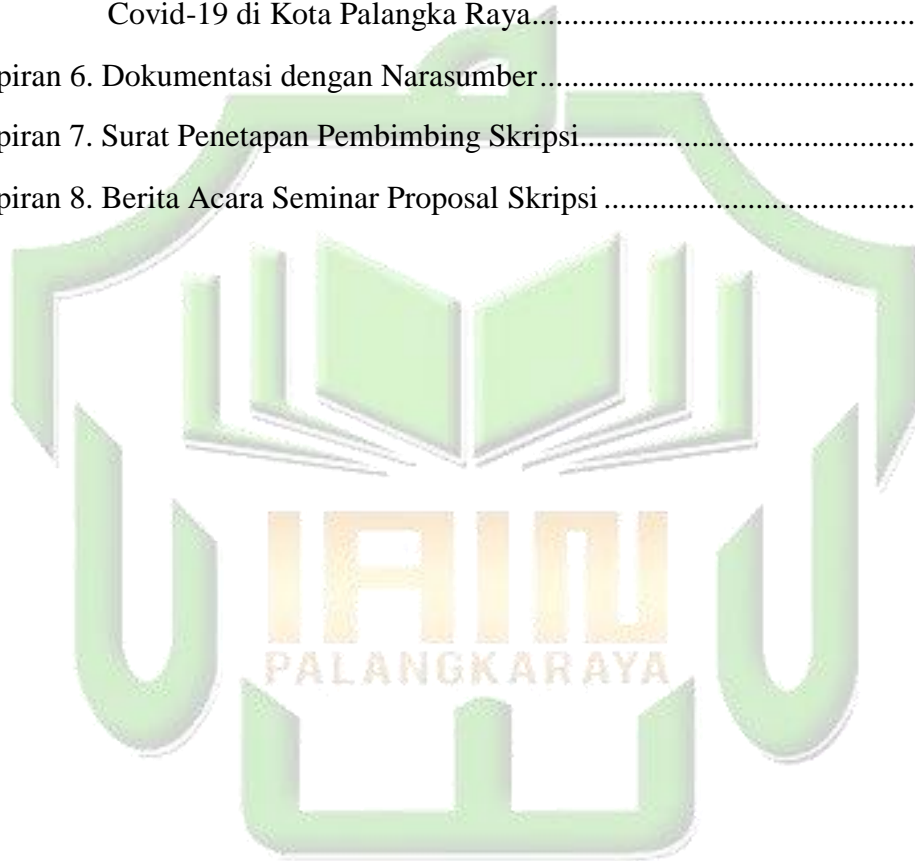
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Komunikasi Organisasi	27
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data.....	43
Gambar 4.1 Bagan Struktur Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	97
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	99
Lampiran 3. Lembar Observasi.....	133
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Observasi/Penelitian	145
Lampiran 5. SK Pembentukan Satuan Tugas Penanganan dan Pencegahan Covid-19 di Kota Palangka Raya.....	146
Lampiran 6. Dokumentasi dengan Narasumber.....	151
Lampiran 7. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi.....	156
Lampiran 8. Berita Acara Seminar Proposal Skripsi	157



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang memerlukan interaksi antarindividu dan kelompok dalam kehidupan sehari-hari. Dalam berorganisasi interaksi diperlukan sebagai sarana penunjang komunikasi antaranggota, sehingga sebuah organisasi dapat bergerak maju.¹ Proses komunikasi yang efektif merupakan prasyarat untuk membentuk ikatan yang baik dan mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi organisasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi baik secara formal maupun informal yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi/perusahaan dan meminimalisir munculnya perbedaan atau ketidakpahaman dalam mengartikan sebuah informasi.² Dengan makna lain, komunikasi organisasi merupakan perkumpulan antara dua orang atau lebih dalam suatu kelompok khusus yang dibentuk untuk mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan bersama dengan suatu pendekatan untuk mengetahui sikap, persepsi, ekspektasi, dan kepuasan anggota organisasi, sehingga memberikan informasi mengenai sudut pandang

¹ Krisna Mulawarman dan Yeni Rosilawati, "Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan," *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5, no. 1 (14 Juli 2014): 31–41, <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>.

² Anggi Siti Mistu Rohmah, "Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Pada Karyawan Biro Kemahasiswaan UMM)" (Undergraduate, Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), 9, <https://doi.org/10/BAB%20I.pdf>.

yang berbeda dari anggota-anggota organisasi.³ Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan unsur pokok selain tujuan organisasi dan motivasi. dengan maksud tujuan lawan bicara dapat memahami pesan yang disampaikan dan memberikan *feedback*.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah RI, salah satunya dengan membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 yang disahkan melalui Keputusan Presiden RI No.7 Tahun 2020, yang kemudian diperbaharui melalui Keputusan Presiden RI No.9 Tahun 2020. Adapun tujuan Gugus Tugas ini adalah meningkatkan sinergi antar kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah, antisipasi penyebaran dan meningkatkan kesiapan, kemampuan dalam mencegah dan merespon Covid-19.⁴ Namun pada akhir juni tepatnya tanggal 20 Juni 2020 presiden Joko Widodo membubarkan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 digantikan dengan Satuan Tugas Penanganan Covid-19. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020 tentang Komite penanganan *Corona Virus Disease 2019*, dan Pemulihan Ekonomi Nasional.⁵

Di dalam organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19, komunikasi juga merupakan unsur pokok dalam penanganan Covid-19. Satgas Covid-19 secara

³ R. Wayne Pace Don F. Faules, "Komunikasi organisasi : Strategi meningkatkan kinerja perusahaan / penerjemah, Deddy Mulyana, Engkus Kuswarno dan Gembirasari | OPAC Perpustakaan Nasional RI.," diakses 21 Januari 2022, <http://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=682001>.

⁴ Ilham Hanafi Aziz Jazuli, "Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas" (skripsi, IAIN Purwokerto, 2021), 3, <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/10531/>.

⁵ "Jokowi Bubarkan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Halaman all - Kompas.com," diakses 29 Mei 2022, <https://nasional.kompas.com/read/2020/07/21/08571741/jokowi-bubarkan-gugus-tugas-percepatan-penanganan-covid-19?page=all>.

resmi berdiri sebagai penanganan pandemi Covid-19 pada tahun 2020. Berdirinya Satgas Covid-19 didasarkan pada tujuan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 dan agar bisa terhindar dari wabah mematikan tersebut. Virus Covid-19 saat ini masih dalam proses perkembangan. Virus ini banyak menyebabkan perubahan sosial dan perubahan di berbagai bidang kehidupan yang seringkali menimbulkan kekhawatiran serta ketakutan di kalangan masyarakat karena proses penyebarannya yang begitu cepat harus segera dihentikan.⁶

Penyebaran Virus Covid-19 ini terjadi di berbagai sektor wilayah, tidak terkecuali di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Meningkatnya penyebaran virus Covid-19 di Kota Palangka Raya tentu saja mendorong pemerintah untuk melakukan upaya dalam mengambil tindakan yang lebih cepat, pasti, tegas, dan tanggap dalam penanganannya, maka dengan ini pemerintah Kota Palangka Raya bekerjasama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) untuk membentuk Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 di Kota Palangka Raya dalam menangani penyebaran virus Covid-19.

Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dibentuk pada tanggal 17 Maret 2020 oleh WaliKota Palangka Raya sebagai status siaga darurat bencana non alam.⁷ Satgas Covid-19 di Kota Palangka Raya berada di JL. Badak no.3, Bukit Tunggal, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah di

⁶ Risma Khaerati, "Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021), 1, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/18610-Full_Text.pdf.

⁷ Zuwaini, "Kota Palangka Raya Bentuk Gugus Tugas Antisipasi Covid-19," Media Center Isen Mulang Palangka Raya, 19 Maret 2020, <https://mediacenter.palangkaraya.go.id/kota-palangka-raya-bentuk-gugus-tugas-antisipasi-covid-19/>.

Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palangka Raya. Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini terbentuk dari berbagai instansi, yaitu dari anggota BPBD Kota Palangka Raya sendiri, Kominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika) Kota Palangka Raya, Pol PP (Polisi Pamong Praja), Dishub (Dinas Perhubungan) Kota Palangka Raya, Polres (Kepolisian Resor), TNI (Tentara Nasional Indonesia), Relawan MDMC (Muhammadiyah *Disaster Management Center*) Kota Palangka Raya, dan FPRB (Forum Penanggulangan Resiko Bencana) Kota Palangka Raya yang menjadi anggota Satgas di Kota Palangka Raya.⁸

Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya merupakan organisasi di bidang penanganan yang masih terbilang baru, walaupun demikian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugasnya. Komitmen yang begitu kuat ini menjadi landasan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam bertindak. Perkembangan yang diperoleh Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan virus Covid-19 atas upaya yang dilakukan untuk memberikan penanganan terbaik bagi masyarakat, khususnya bagi yang terpapar virus Covid-19 di Kota Palangka Raya.

Kinerja Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam menangani penyebaran virus Covid-19 ini tidak dapat dilepaskan dari komunikasi organisasi yang dilakukan. Komunikasi organisasi yang dilakukan Satgas Kota Palangka Raya tidak terlepas dari proses koordinasi dalam meningkatkan misi penanganan virus Covid-19. Komunikasi yang dilakukan oleh suatu organisasi

⁸ Polda Kalteng, "Patroli Gabungan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya Terus Awasi Penerapan Prokes," 20 Februari 2022, <https://humas.polri.go.id/2022/02/20/patroli-gabungan-satgas-covid-19-kota-palangka-raja-terus-awasi-penerapan-prokes/>.

akan berdampak pada efektivitas proses komunikasi yang dilakukan organisasi tersebut, tidak jarang juga menimbulkan berbagai hambatan komunikasi dan berdampak pula pada proses pencapaian tujuan komunikasi organisasi tersebut.

Dalam organisasi terdapat perangkat manajemen yaitu, *top*, *upper*, *middle* dan *lower management*, dalam tingkatan tersebut dapat terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi atau pesan yang tidak sepenuhnya berlangsung dengan lancar, baik ditinjau dari arah atau aliran informasi atau pola komunikasi, baik secara *top down* maupun secara *bottom up*.⁹ Kondisi tersebut dapat terjadi pada Satgas covid-19 Kota Palangka Raya di mana dalam organisasi Satgas itu terdiri dari banyaknya instansi.

Instansi tersebut tentu memiliki perbedaan pangkat, jabatan, dan status kedudukan. Adanya perbedaan pangkat dan jabatan terkadang menimbulkan terjadinya kesalahpahaman dalam penyampaian informasi yang disebabkan perbedaan sikap dan pola pikir yang berbeda.¹⁰ Jika pola komunikasi yang digunakan tidak disikapi dengan baik, maka akan menyebabkan kesalahpahaman dan kurang sampainya informasi dalam memberikan arahan. Dengan kondisi inilah anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sering terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi dan terkadang terjadi bentrok antara anggota sehingga informasi yang diberikan tidak sampai ke anggota lainnya.

⁹ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus* (RajaGrafindo Persada, 2015), <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/103738/komunikasi-organisasi-teori-dan-studi-kasus.html>.

¹⁰ Hasil observasi pada hari Kamis 16 Desember 2021 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mendalami melalui penelitian skripsi dengan mengangkat judul “Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 Di Kota Palangka Raya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya?
2. Apa saja hambatan komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pola komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan atas pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19.
- b. Penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa dan para praktisi akademik, sehingga lebih cermat dalam melakukan karya ilmiah.
- c. Sebagai landasan awal untuk penelitian lebih lanjut mengenai pola komunikasi organisasi.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pembaca, penelitian ini bisa menjadi referensi dalam bidang akademik dan bisa sebagai penambah wawasan.
- b. Bagi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya, penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan evaluasi terhadap pola komunikasi organisasi dalam penanganan Covid-19.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini baiknya mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang menjadi perbandingan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Berikut beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan skripsi penelitian yang dilakukan.

1. Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini dilakukan oleh Aziz Jazuli Ilham Hanafi mahasiswa Jurusan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi komunikasi satgas Covid-19 dalam menangani wabah Covid-19 di kelurahan Tanjung Purwokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Data dan sumber data diperoleh dari keseluruhan strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Satgas Kelurahan Tanjung dalam melakukan penanganan wabah Covid-19. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa strategi komunikasi yang menggunakan teori Harold D.Lasswell yang dilakukan oleh Satgas Covid-19 di kelurahan Tanjung menggunakan (*To secure understanding*), yakni mampu memahami pesan yang akan disampaikan agar dapat diterima dengan mudah oleh komunikasi, (*To establish acceptance*), menetapkan penerima pesan, kemudian memotivasi (*To Motivate action*) untuk melakukan *action* dalam pelaksanaan penanganan Covid-19 di kelurahan Tanjung.¹¹

Perbedaan penelitian Aziz dengan penelitian yang dilakukan adalah fokus penelitian Aziz lebih memfokuskan pada satgas dalam menangani dampak wabah Covid-19 di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas, sedangkan yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya. Persamaan antara penelitian Aziz ini dengan yang

¹¹ Aziz Jazuli, "Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas."

dilakukan adalah sama-sama meneliti Komunikasi Satgas dalam menangani Covid-19 dengan metode penelitian lapangan kualitatif deskriptif

2. Strategi Komunikasi Satgas Covid-19 dalam Mensosialisasikan Proses Kepada Lansia di Desa Penatahan

Penelitian ini dilakukan oleh Dewa Ayu Ambarawati, I Made Wiryadarma, Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Universitas Pendidikan Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada lansia protokol kesehatan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah dengan wawancara dan melakukan observasi langsung kelapangan untuk memperoleh data yang valid.

Hasil yang didapat pada penelitian ini dalam upayanya melakukan sosialisasi kepada para lansia perlu adanya strategi komunikasi yang efektif, dengan menerapkan strategi pendekatan persuasif dan edukatif kepada lansia guna menyampaikan informasi mengenai protokol kesehatan. Strategi ini efektif karena antara komunikator dan komunikan dapat bertemu secara langsung sehingga terjadi hubungan timbal balik yang didapatkan dari proses komunikasi yang dilakukan.¹²

Perbedaan penelitian ini lebih tepatnya pada fokus penelitian, penelitian Ayu dan Wiryadarma ini lebih fokus pada para lansia dalam mensosialisasikan Protokol Kesehatan di Desa Penatahan, sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi

¹² Dewa Ayu Ambarawati dan I. Made Wiryadarma, "Strategi Komunikasi Satgas Covid-19 Dalam Menyosialisasikan Proses Kepada Lansia Di Desa Penatahan," *Kaibon Abhinaya: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 2 (1 Juli 2021): 95–98, <https://doi.org/10.30656/ka.v3i2.3143>.

Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.

Persamaannya adalah sama-sama meneliti komunikasi Satgas Covid-19.

3. Pola Komunikasi Birokrasi Satgas Covid-19 Kabupaten Garut dalam Penanganan Pandemi

Penelitian ini dilakukan oleh Mulyaningsih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi birokrasi satgas Covid-19 Kabupaten Garut dalam penanganan pandemi. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian adalah metode kualitatif dengan maksud untuk mengungkapkan secara komprehensif.

Hasil yang didapat pada penelitian ini bahwa melalui pola komunikasi birokrasi vertikal dan horizontal dalam satgas Covid-19 Garut telah mampu berupaya maksimal untuk menangani dan mencegah pandemi ini begitu pula sosialisasi yang intens kepada masyarakat yang menjadi tujuan pelayanan publik. Hingga capaian kinerja satgas Covid-19 Garut terlihat pada perubahan dari level 4 ke level 2 yang merupakan sebuah kondisi yang diharapkan nantinya pandemi berakhir.¹³

Perbedaan penelitian Mulyaningsih dengan penelitian yang dilakukan adalah pada fokus penelitian. Penelitian Mulyaningsih ini lebih fokus pada pola komunikasi birokrasi Satgas Covid-19 Kabupaten Garut dalam penanganan pandemi. Penelitian Mulyaningsih ini fokus pada arah birokrasi vertikal dan horizontal, sedangkan penelitian yang diteliti lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di

¹³ Mulyaningsih, "Pola Komunikasi Birokrasi Satgas Covid -19 Kabupaten Garut Dalam Penanganan Pandemi," *Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8, no. 6 (16 Desember 2021): 1838–53, <https://doi.org/10.31604/jips.v8i6.2021.1838-1853>.

Kota Palangka Raya. Persamaannya adalah sama-sama meneliti komunikasi pada satgas dalam penanganan dengan metode kualitatif.

4. Strategi Komunikasi Pemerintahan Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa

Penelitian ini dilakukan oleh Risma Khaerati, mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi komunikasi pemerintah Kabupaten Gowa dalam mengarahkan masyarakat agar mematuhi regulasi penanganan Covid-19 di kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan oleh Risma menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari sumber data primer dan sekunder.

Hasil yang didapat dari penelitian ini bahwa strategi komunikasi pemerintah daerah dalam penanganan Covid-19 di kabupaten Gowa terdapat empat (4) indikator yaitu:

Pertama, mengenal khalayak, melalui sosialisasi kesehatan dengan mendorong masyarakat agar menerapkan protokol kesehatan, dan bekerjasama dengan seluruh *stakeholder* dalam mendukung upaya pemerintah kabupaten Gowa memutus penyebaran Covid-19, di antaranya pemerintah desa/kelurahan, kecamatan, polisi, organisasi pemuda dan tokoh masyarakat.

Kedua, menyusun pesan. Pesan dilakukan dengan memaparkan secara terperinci gejala virus Corona, cara penanganan, langkah pencegahan, serta

menyederhanakan istilah-istilah baru terkait penanganan Covid-19, sehingga mudah dimengerti dan diimplementasikan oleh masyarakat kabupaten Gowa.

Ketiga, menetapkan metode metode melalui kerjasama seluruh Fokormida kabupaten Gowa dan media-media penyaluran informasi. Kemudian, melaksanakan *rapid test* secara gratis bagi masyarakat, pelaksanaan vaksin dan gerakan seribu masker adalah sebuah metode yang dilakukan pemerintah Kabupaten Gowa dalam memutus penyebaran Covid-19 di kabupaten Gowa.

Keempat seleksi dan penggunaan media. Media melakukan kerjasama dengan media cetak dan elektronik, menyediakan *call center*, melalui baliho dan spanduk, dan melalui website dan media sosial milik pemerintah Kabupaten Gowa serta bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi pemerintah Kabupaten Gowa mengambil langkah untuk melakukan penyuluhan secara langsung.¹⁴

Perbedaan penelitian Risma dengan penelitian yang dilakukan adalah pada fokus penelitian. Penelitian Risma ini lebih fokus pada strategi komunikasi pemerintahan daerah dalam penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa dan penelitian Risma merupakan penelitian studi kasus, sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

¹⁴ Khaerati, "Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa."

dengan menggunakan penelitian deskriptif. Kemudian, persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti penanganan Covid-19.

5. Kapabilitas Satuan Tugas Penanganan Covid-19 dalam Penanggulangan Covid-19 Di Kota Padang

Penelitian ini dilakukan oleh Nia Audia, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kapabilitas satuan tugas penanganan Covid-19 dalam penanggulangan Covid-19 di Kota Padang.

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa Satgas Penanganan Covid-19 Kota Padang telah berperan dengan baik dalam penanggulangan Covid-19 di Kota Padang, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu untuk dimaksimalkan terkait dengan kapabilitas Satgas Penanganan Covid-19 di Kota Padang.

Pertama, di variabel sumber daya manusia, mengenai sumber daya tenaga kesehatan dan juga fasilitas pelayanan kesehatan untuk penanganan kesehatan bagi penyintas Covid-19 di rumah sakit daerah Kota Padang masih perlu untuk ditingkatkan.

Kedua, pada variabel teknis, yaitu dalam hal logistik Covid-19 masih terdapat beberapa masyarakat penyintas Covid-19 yang tidak menerima bantuan logistik ketika isolasi mandiri Covid-19 di rumah, selain itu Satgas Penanganan Covid-19 juga masih perlu untuk memaksimalkan

koordinasinya dalam hal menyampaikan informasi terbaru terkait perkembangan Covid-19 ke masyarakat.¹⁵

Perbedaan penelitian Nia dengan penelitian yang dilakukan adalah pada fokus penelitian. Penelitian Nia ini lebih fokus pada kapabilitas satuan tugas penanganan Covid-19 dalam penanggulangan Covid-19 di Kota Padang, sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya. Kemudian persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti satuan tugas dalam penanganan atau penanggulangan Covid-19 dan menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Dalam pemaparan penelitian terdahulu di atas memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang diteliti, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Aziz Jazuli Ilham Hanafi, 2021	Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 di Kelurahan Tanjung Kecamatan	Penelitian Aziz lebih fokus pada strategi komunikasi satgas dalam menangani dampak wabah Covid-19 di kelurahan Tanjung kecamatan Purwokerto Selatan kabupaten Banyumas, sedangkan,	Sama-sama meneliti komunikasi Satgas dalam menangani Covid-19 dengan metode penelitian lapangan kualitatif deskriptif.

¹⁵ Audia Nia, "Kapabilitas Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Kota Padang" (masters, Universitas Andalas, 2021), <http://scholar.unand.ac.id/93972/>.

		Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas	penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.	
2	Dewa Ayu Ambarawati dan I Made Wirya Darma, 2021	Strategi Komunikasi Satgas Covid-19 Dalam Mensosialisasikan Prokes Kepada Lansia Di Desa Penatahan	Penelitian Ayu dan Wirya lebih fokus pada strategi komunikasi Satgas Covid-19 dalam mensosialisasikan protokol Kesehatan kepada lansia di Desa Penatahan, sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.	Sama-sama meneliti komunikasi Satgas Covid-19.
3	Mulyaningsih, 2021	Pola Komunikasi Birokrasi Satgas Covid-19 Kabupaten Garut Dalam Penanganan Pandemi	Penelitian Mulyaningsih lebih fokus pada pola komunikasi birokrasi Satgas Covid-19 Kabupaten Garut dalam penanganan pandemi. Penelitian Mulyaningsih ini fokus pada arah birokrasi vertikal dan horizontal.	Sama-sama meneliti komunikasi pada satgas dalam penanganan dengan metode kualitatif.

			Sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.	
4	Risma Khaerati, 2021	Strategi Komunikasi Pemerintahan Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa	Penelitian Risma lebih fokus pada strategi komunikasi pemerintahan daerah dalam penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa, penelitian Risma merupakan penelitian studi kasus sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya dengan menggunakan deskriptif.	Sama-sama meneliti penanganan Covid-19.
5	Nia Audia, 2021	Kapabilitas Satuan Tugas Penanganan Covid-19 dalam Penanggulangan Covid-19 di Kota Padang	Penelitian Nia lebih fokus pada kapabilitas Satuan Tugas penanganan Covid-19 dalam Penanggulangan Covid-19 di Kota Padang, sedangkan	Sama-sama meneliti satuan tugas dalam penanganan atau penanggulangan Covid-19 dan sama-sama menggunakan

penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pola komunikasi organisasi Satgas Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.	metode kualitatif deskriptif.
--	-------------------------------

Penelitian-penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kapabilitas Satgas, pola komunikasi birokrasi, strategi komunikasi pemerintahan daerah, strategi komunikasi satgas dalam mensosialisasikan penanganan Covid-19, masih belum ada yang berfokus untuk meneliti pola komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya, sehingga hal ini yang diteliti untuk mengisi kekosongan kajian tersebut.

F. Sistematika Penulisan

Dalam rangka untuk menguraikan pembahasan dari penelitian ini secara sistematis sebagaimana mestinya agar pembahasan ini lebih terarah dan mudah untuk dipahami, maka dibuatlah sistematika penulisan pada skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi disusun dalam 5 (lima) bab sebagai berikut:

Bab pertama berisi bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian terkait pola komunikasi satuan tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya. Selain itu, bab ini juga mencakup penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya, bab kedua menguraikan dan menjelaskan bagian landasan teori yang membahas mengenai pengertian komunikasi organisasi berkaitan dengan teori komunikasi organisasi, tujuan komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi dan pengertian Satgas Covid-19 hingga peranan Satgas Covid-19.

Bab ketiga menguraikan dan menjelaskan bagian metodologi penelitian yang berisi metode dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan teori Miles dan Huberman, serta keabsahan data.

Kemudian, bab keempat menguraikan dan menjelaskan bagian hasil dan pembahasan yang berisi gambaran umum lokasi penelitian, paparan data penelitian, dan pembahasan data yang didapat saat melakukan wawancara dan observasi di lapangan.

Terakhir, bab kelima, bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan secara singkat dan formal untuk menjawab rumusan penelitian. Kemudian memberikan beberapa saran untuk pembaca dan tempat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dikemukakan oleh berbagai pendekatan dan perspektif yang berbeda. Dalam penelitian ini akan dijelaskan pengertian komunikasi organisasi, teori komunikasi organisasi, hambatan komunikasi organisasi, dan Satgas Covid-19.

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama yang dimaksud adalah sama makna.¹⁶ Dengan penjelasan sama makna berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana, komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan baik secara verbal dan nonverbal.¹⁷

Kemudian, menurut Harold D. Laswell dalam karyanya *The Structure and Function of Communication Society*, bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah menjawab dari *Who, Says What, In Which Channel, To Whom dan What Effect*. Paradigma Harold Lasswell menjelaskan komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang memiliki lima unsur, yaitu; komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek.

¹⁶ Fashiihatullisan Ziyaadatul Afif Azzahro, "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengaderan Pada Anggota UKM UKI Ulin Nuha (Studi Kasus Pengurus UKM UKI Ulin Nuha Periode 2018-2019)" (diploma, IAIN Ponorogo, 2019), <http://etheses.iainponorogo.ac.id/8506/>.

¹⁷ Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*.

Berdasarkan pandangan Lasswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.¹⁸

Istilah “organisasi” dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *organization* yang dari kata kerja bahasa Latin pula, *organizare*, yang berarti *to forms as or into a whole consisting of interdependent or coordinated parts*, yang artinya membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi. Jadi, secara harfiah organisasi itu berarti kumpulan dari bagian satu sama lainnya yang saling bergantung.

Menurut Everett M. Rogers dan Reka Agarwala Rogers dalam bukunya, *communication in organization*, kumpulan yang dimaksud di atas yaitu suatu sistem. Secara lengkap organisasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang setingkat dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melewati suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas.¹⁹

Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek-objek. Orang-orang yang dimaksud dalam organisasi adalah orang-orang yang berusaha mencapai tujuan bersama. Menurut Paul Preston dan Thomas Zimmerer, yang dimaksud organisasi adalah “sekumpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok, yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Manusia membentuk sebuah organisasi karena

¹⁸ Ruliana, 3.

¹⁹ Azzahro, “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengaderan Pada Anggota UKM UKI Ulin Nuha (Studi Kasus Pengurus UKM UKI Ulin Nuha Periode 2018-2019),” 15.

ingin bekerjasama dengan manusia yang lain untuk memiliki tujuan yang sama.²⁰

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam suatu konteks organisasi. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung sama lain. Dengan berkomunikasi, kegiatan yang diagendakan suatu organisasi tidak akan terhambat karena manusia akan saling berhubungan satu dengan yang lain untuk suatu tujuan yang sama baik antara atasan dengan atasan, atasan dengan bawahan, maupun bawahan dengan bawahan.²¹

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah cara dalam bertukar informasi dan menukar pesan dalam organisasi pada suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu dengan yang lainnya, baik formal maupun nonformal untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah dalam rangka mencapai tujuan yang ada.

2. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz dalam Moekijat, dengan arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke

²⁰ Arni Muhammad, "Komunikasi Organisasi," dalam *Scribd*, diakses 30 Januari 2022, <https://id.scribd.com/doc/269438135/Arni-Muhammad-pdf>.

²¹ Azzahro, "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengaderan Pada Anggota UKM UKI Ulin Nuha (Studi Kasus Pengurus UKM UKI Ulin Nuha Periode 2018-2019)," 16.

arah kesejahteraan perusahaan.²² Sementara itu, Liliweri mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni: Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat, membagi informasi, menyatakan perasaan dan emosi, dan melakukan koordinasi.²³

Pentingnya komunikasi dalam organisasi dapat diperhatikan dari ilustrasi berikut. Misalnya, sebuah hotel memerlukan informasi, baik harga, persaingan, teknologi, dan keuangan, maupun informasi siklus perusahaan dan kegiatan pemerintah. Pengetahuan ini merupakan dasar bagi keputusan-keputusan yang memengaruhi garis produk, rasio produksi, mutu, siasat pemasaran, gabungan faktor-faktor produktif, dan arus informasi internal. Akan tetapi, pemahaman informasi dan tindakan sebagai tanggapan terhadapnya menjadi sangat sulit apalagi dalam suatu perusahaan besar yang mempunyai jumlah karyawan yang banyak.²⁴

Dari situlah dapat dipahami pentingnya komunikasi. Komunikasi adalah penting untuk berfungsinya internal perusahaan. Karena itu, menurut Harold Koontz dalam Moekijat bahwa komunikasi menyatukan fungsi-fungsi manajerial, dan komunikasi diperlukan untuk menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan, mengembangkan, rencana guna pencapaiannya, mengatur sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya dengan cara yang seefektif dan seefisien mungkin, memilih, mengembangkan dan menilai anggota-anggota organisasi, memimpin,

²² Moekijat, "Teori Komunikasi," Universitas Indonesia Library (Mandar Maju, 1993), 15–16, <https://lib.ui.ac.id>.

²³ M. S. Dr. Alo Liliweri, "Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya" (PUSTAKA PELAJAR, 2011).

²⁴ Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, 24.

membimbing, memotivasi dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan, dan membantu pelaksanaan pekerjaan.²⁵

Secara grafis bahwa komunikasi itu tidak hanya memudahkan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, penyusunan tenaga kerja, kepemimpinan dan pengawasan, tetapi juga menghubungkan perusahaan dengan lingkungan eksternalnya. Melalui pertukaran informasi, manajer-manajer menjadi sadar akan kebutuhan para pelanggan, tersedianya leveransir-leveransir tuntutan para pemegang saham, peraturan-peraturan pemerintah dan perhatian masyarakat.²⁶

3. Pola Komunikasi Organisasi

Dalam proses komunikasi dapat dilihat menjadi bentuk pola-pola yang khas melihat dari bagaimana alur proses komunikasi tersebut. Bentuk pola komunikasi sendiri lebih menekankan pada jaringan aliran informasi, yang terjadi dalam menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan menerima kembali informasi tersebut. Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan tertentu mengenai “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi.²⁷

Secara umum terdapat beberapa pola atau struktur komunikasi dalam organisasi, yaitu: bentuk roda, Y, lingkaran, rantai, dan informasi untuk

²⁵ Moekijat, “Teori Komunikasi,” 15–16.

²⁶ Ruliana, *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*, 25.

²⁷ Don F. Faules, “Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan / penerjemah, Deddy Mulyana, Engkus Kuswarno dan Gembirasari | OPAC Perpustakaan Nasional RI,” 174.

semua arah. *Carl I. Hovland* secara rinci menjabarkan hal tersebut sebagai berikut:

a. Pola Roda

Merupakan komunikasi dengan dua saluran, di mana setiap karyawan akan mengirim dan menerima pesan ke pusat komunikasi dan pusat komunikasi akan menerima serta mendistribusikan informasi yang diterimanya. Pada contoh bentuk roda ini, atasan biasanya merupakan sumber komunikasi, ia dapat mengirimkan informasi ke semua bawahannya. Masing-masing bawahan dapat mengirim pesan jaringan yang menggambarkan situasi di mana kedua anggota pada bagian ujung rantai hanya dapat berkomunikasi dengan orang di antara mereka dan orang yang berada di pusat. Dengan demikian, kedua orang yang berada di tengah-tengah menyampaikan informasi ke atas.

Pola komunikasi tersebut jelas mempunyai dampak terhadap organisasi. Jaringan komunikasi yang desentralisasi seperti yang diilustrasikan dengan bentuk roda dan rantai boleh jadi cocok untuk menghimpun informasi untuk menanggulangi masalah-masalah rutin. Untuk menghindari komunikasi yang tidak diperlukan, figur sentral juga memiliki kesempatan besar untuk mempengaruhi yang lain dan untuk mempraktikkan keorganisasian.²⁸ Jaringan komunikasi mempunyai

²⁸ Indriyanti, "Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), 18, <https://docplayer.info/209183174-Skripsi-pola-komunikasi-organisasi-di-kantor-kecamatan-tallo-kota-makassar.html>.

karakteristik lain, yang biasanya disebut dengan pola atau bentuk. Pola atau bentuk jaringan ini mempengaruhi kinerja organisasi.²⁹

Sentralisasi menunjukkan pada tingkat di mana suatu kelompok berpusat di sekitar satu orang. Posisi yang paling sentral adalah seseorang yang berinteraksi dengan semua atau sebagian besar anggota organisasi. Pola atau struktur komunikasi sentralisasi akan efisien untuk tugas bersifat kompleks. Seorang individu pada saat-saat tertentu hanya dapat menangani sejumlah informasi tertentu, dan dalam tugas-tugas yang kompleks seseorang akan kelebihan informasi, yang disebut dengan kejenuhan informasi. Ke atas tersebut, namun tidak dapat mengirim dan menerima pesan langsung dari karyawan.

b. Pola Y

Pada pola Y ini pusat komunikasi tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu, tetapi ada individu yang komunikasinya harus melalui individu lain.³⁰

c. Pola Rantai

Pola rantai hampir sama dengan pola lingkaran, hanya saja di sini ada dua individu yang berada di akhir jaringan, sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi.³¹

d. Pola Lingkaran

Pola komunikasi lingkaran memungkinkan masing-masing individu untuk mengirim pesan ke sebelah kiri atau ke sebelah kanannya. Namun

²⁹ Indriyanti, 18.

³⁰ Indriyanti, 19.

³¹ Indriyanti, 19.

demikian individu tidak dapat mengirim dan menerima pesan secara langsung ke seluruh karyawan.³²

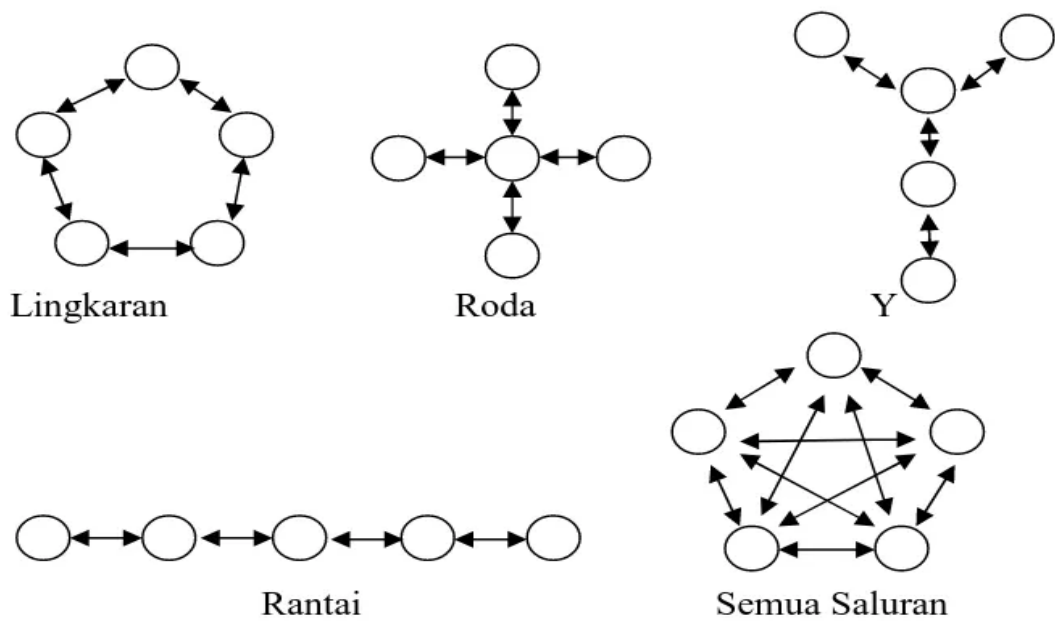
e. Pola Menyeluruh

Pada pola ini, semua individu pada semua posisi dimungkinkan untuk mengirim dan menerima informasi ke segala arah. Jaringan, struktur, pola ini digunakan untuk menentukan tipe interaksi antara individu dalam perusahaan. Perkembangan komunikasi sejalan dengan kemajuan suatu masyarakat. Pada masyarakat yang telah maju seperti Amerika, maka bidang ilmu komunikasi ini mendapat perhatian yang relatif besar. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya universitas yang membuka jurusan komunikasi, banyak penelitian-penelitian mengenai komunikasi, serta berkembangnya produk teknologi yang mendukung komunikasi seperti: televisi, telepon, internet, dan satelit.³³

Di Indonesia, pada awalnya pemahaman komunikasi ini belum mendapatkan perhatian dari masyarakat. Namun dengan berkembangnya perekonomian dan masyarakat pada umumnya, maka perhatian terhadap komunikasi menjadi sangat besar pula. Lebih dari itu, dalam era globalisasi, di mana batasan-batasan dunia menjadi kabur, maka perkembangan komunikasi tidak dapat dibendung lagi. Orang-orang di benua yang berbeda dapat berkomunikasi dengan cepat. Selain itu tersedia banyak pilihan komunikasi.

³² Indriyanti, 19.

³³ Indriyanti, 20.



Gambar 2.1 Pola Komunikasi Organisasi

Secara umum terdapat beberapa pola komunikasi organisasi yang ditetapkan dalam saluran komunikasi organisasi yang dapat digunakan untuk berinteraksi agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan baik dan mudah dipahami. Hal ini termasuk dalam teori hubungan manusia yang mana pada teori ini memandang komponen manusia sangat penting dalam organisasi karena untuk menekankan pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Berdasarkan dengan itu, berbagai bentuk komunikasi dikembangkan, baik komunikasi kepada bawahan, kepada atasan dan horizontal. Dengan adanya berbagai bentuk arah komunikasi yang dominan dalam organisasi memungkinkan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam organisasi terpenuhi. Adapun pola arah saluran komunikasi organisasi yaitu:

a. Pola Komunikasi Vertikal dari Atas ke Bawah

Aliran komunikasi vertikal dari atasan ke bawahan terkait dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi. Seorang manajer menggunakan jalur komunikasi vertikal ke bawah dengan tujuan mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Komunikasi dari atas ke bawah berbentuk perintah, instruksi dan prosedur yang harus dijalankan para bawahan.³⁴

Menurut Katz dan Kahn komunikasi vertikal dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

- 1) Tujuan memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu.
- 2) Untuk memberikan informasi prosedur dan praktik harus dilaksanakan.
- 3) Untuk memberikan informasi prosedur dan praktik organisasional.
- 4) Untuk memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.
- 5) Untuk menyajikan informasi mengenai hal *ideology* dalam membantu

b. Pola Komunikasi Vertikal dari Bawah ke Atas

Dalam struktur organisasi komunikasi vertikal dari bawah ke atas (*button up atau upward communication*) berarti alur informasi berasal dari bawah menuju ke atasan. Untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat,

³⁴ Indriyanti, "Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar."

sudah sepiantasnya bila manager memperhatikan dan mendengarkan aspirasi yang berasal dari bawah. Dengan kata lain, partisipasi bawahan dalam proses pengambilan keputusan akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.³⁵

Untuk mencapai keberhasilan sebuah organisasi, maka para atasan atau pimpinan harus mempercayai bawahannya. Komunikasi kebawah dalam organisasi ini berarti bahwa informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Informasi yang biasa dikomunikasikan dengan cara ini, misalnya:

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

Komunikasi vertikal ke atas atau komunikasi vertikal dari bawah ke atas berfungsi sebagai balikan bagi pimpinan memberikan petunjuk keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijaksanaan bagi departemennya atau organisasinya.³⁶ Jadi, misalkan seorang bawahan memberikan informasi yang negatif, seperti munculnya kegagalan di bidang pemasaran, kebocoran anggaran, menumpuknya utang, dan sejenisnya di dalam organisasi dari bawah ke atas.

³⁵ Indriyanti, 16.

³⁶ Indriyanti, 17.

c. Pola Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Komunikasi ini banyak mempunyai peran dan fungsi pada berjalannya organisasi. Peran komunikasi ini sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengkoordinir bermacam fungsi organisasi sehingga dalam hubungan organisasi bisa berjalan dengan baik dan efektif disebut komunikasi horizontal.³⁷ Komunikasi jenis ini sering tidak diperhatikan kegunaan dan fungsinya padahal komunikasi horizontal ini sangat berperan penting dalam berlangsungnya suatu organisasi. Sebagai contoh agar tidak terjadi tumpang tindih tugas wewenang dalam organisasi, maka diperlukan komunikasi horizontal antarpihak terkait.

B. Teori Komunikasi Organisasi

Berkaitan dengan teori komunikasi organisasi, maka teori yang cocok untuk komunikasi organisasi ini adalah teori yang mengasumsikan bahwa ada tiga kebutuhan penting yang menyebabkan (orientasi) adanya interaksi dalam suatu kelompok. Ketiga aspek itu adalah keikutsertaan (*inclusion*), pengendali (*control*) dan kasih sayang (*affection*) sesuai dengan teori William Schutz yang mana bahwa setiap manusia memiliki tiga kebutuhan antarpribadi yang disebut dengan inklusif, kontrol dan afeksi.³⁸

³⁷ Ni'matul Laili, "Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan Dan Bawahan Di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya" (undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 30, <http://digilib.uinsby.ac.id/36406/>.

³⁸ Laili, 40.

Asumsi dasar teori ini adalah bahwa manusia dalam hidupnya membutuhkan manusia lain yang mana manusia bisa disebut sebagai makhluk sosial. Dari kebutuhan untuk saling berhubungan antara manusia satu dengan yang lainnya, seseorang dapat memenuhi kebutuhannya seperti mendapatkan pengakuan, diterima oleh orang lain, diterima kelompoknya dan lain-lain. Kebutuhan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain ini didasari atas keinginan individu untuk mendapatkan: inklusi, kontrol serta afeksi.³⁹

Konsep antar pribadi menjelaskan tentang adanya suatu hubungan yang terjadi antara manusia. Sedangkan konsep kebutuhan menjelaskan tentang suatu keadaan atau kondisi dari individu, apabila tidak dihadirkan atau ditampilkan akan menghasilkan suatu akibat yang tidak menyenangkan bagi individu. Dalam proses komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan.⁴⁰

Ada tiga macam kebutuhan antarpribadi, yaitu kebutuhan antarpribadi untuk inklusif, kebutuhan antarpribadi untuk kontrol, dan kebutuhan antarpribadi untuk afeksi.

1. Inclusion / Keikutsertaan

Kebutuhan Inklusif adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara

³⁹ Laili, 41.

⁴⁰ Ety Nur Inah, "Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan," *Al-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan* 9, no. 2 (1 Juli 2016): 162, <https://doi.org/10.31332/atdb.v9i2.519>.

berkontribusi penuh/berguna bagi kelompok atas dasar kesadaran sendiri setelah berinteraksi dalam kelompok. Kebutuhan inklusi berorientasi pada keinginan untuk pengakuan sebagai seseorang yang berkemampuan dalam suatu kondisi. Pada dimensi ini ada kecenderungan orang untuk ingin dijadikan “sandaran” untuk berkonsultasi, bertanya dan dimintai pendapat dan sarannya. Intensitas kebutuhan pemenuhan dimensi ini bagi tiap individu tidaklah sama. Kebutuhan inklusi yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seseorang di posisi *oversocial*. Sedangkan kebutuhan inklusi yang terlalu rendah mengakibatkan seseorang dikategorikan dalam kelompok *undersocial*.⁴¹

2. Control / Mengendalikan

Kebutuhan Kontrol adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara mengendalikan dalam artian memimpin interaksi dalam kelompok. Kontrol pada dasarnya merepresentasikan keinginan pribadi untuk mempengaruhi dan memiliki “suara” dalam penentuan sikap/keputusan dalam kelompok.⁴²

Kebutuhan kontrol akan sangat terlihat ketika kelompok tengah mengerjakan suatu proposal. Ketika gagasan individu diterima, dan individu tersebut merasa berpengaruh dalam kelompok disanalah kebutuhan kontrol seorang individu terpenuhi. Sama halnya dengan kebutuhan inklusi,

⁴¹ Laili, “Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan Dan Bawahan Di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya,” 42.

⁴² Laili, 43.

intensitas kebutuhan pemenuhan dimensi ini bagi tiap individu tidaklah sama.⁴³

Kebutuhan kontrol yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seseorang di posisi *autocrat*. Sedangkan kebutuhan kontrol yang terlalu rendah mengakibatkan seseorang dikategorikan dalam kelompok rendahan.

3. Affection/ Kasih Sayang

Kebutuhan kasih sayang ini dimaksudkan akan kebutuhan seseorang dengan lingkungan sosial. Sehingga seorang individu membutuhkan kasih sayang dan cinta (kedekatan dalam berinteraksi) sebagai pemuas kebutuhannya dalam kelompok. Dalam ketegori ini, kebutuhan inilah yang menyebabkan seseorang ikut dan berperan aktif dalam kelompok.⁴⁴

Kebutuhan afeksi pada posisi paling dasar merupakan kebutuhan untuk disukai, kesempatan untuk membangun hubungan pribadi yang dekat (intim) dengan individu lain. Kebutuhan ini adalah bagian dari keinginan untuk dekat dengan orang lain dan juga bagian dari keinginan individu lain untuk dekat dengan seorang individu. Kedua pribadi sangat membutuhkan pengakuan dan keramahan emosional dengan individu lainnya.⁴⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa pada teori ini masuk kedalam teori kebutuhan hubungan interpersonal yang mana dapat mengasumsikan bahwa keberlangsungan interaksi interpersonal akan berjalan dengan lancar dan baik jika setiap individu bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan pribadinya yang terbagi atas tiga dimensi yang dijelaskan di atas. Maka, dalam berinteraksi,

⁴³ Laili, 44.

⁴⁴ Laili, 46.

⁴⁵ Laili, 46.

setiap individu bisa saling mengizinkan satu sama lain untuk bisa memenuhi kebutuhannya dengan interaksi masing-masing individu akan semakin lancar. Jika interaksi interpersonal antarindividu sudah lancar maka teori komunikasi organisasi ini bisa di capai dengan teori komunikasi interpersonal yang efektif.

C. Hambatan Komunikasi Organisasi

Hambatan komunikasi adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif dalam artian hambatan komunikasi adalah penghalang atau hal-hal yang dapat mempengaruhi kelancaraan kegiatan. Komunikasi yang terjadi antara komunikator ke komunikan untuk menyampaikan pesan atau informasi tidak selamanya berjalan efektif.⁴⁶

Dalam hambatan komunikasi organisasi ini terdapat lima hambatan utama dalam komunikasi ke bawah antara lain: Pimpinan tidak mengerti jenis pesan seperti apa yang sesuai untuk bawahan, pimpinan tidak mengerti seberapa banyak informasi yang sampai kepada bawahan, masalah dengan karyawan yang tidak memiliki kesadaran untuk mengakses informasi. Informasi yang disampaikan kepada bawahan tidak selalu relevan, dan terlalu banyak informasi yang disampaikan kepada bawahan.⁴⁷

Komunikasi ke bawah biasanya juga bisa bermasalah dan ditandai dengan distorsi pesan, yang mana informasi yang kurang dan salah tafsir. Dalam mengidentifikasi masalah komunikasi ke bawah, ada enam hambatan komunikasi ke bawah yaitu: Lapisan manajemen mempersulit komunikasi, Karyawan tidak merespon umpan balik, Pesan mengalami perubahan, Pesan

⁴⁶ Shoviani Rochman, "Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus LPP TVRI Stasiun Bengkulu)" (diploma, IAIN Bengkulu, 2021), 28, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/5939/>.

⁴⁷ Rochman, 29.

tidak diterima utuh oleh staf tingkat terendah, Pesan tidak dapat disebarluaskan, Pesan yang dikirim ke bawah tidak dapat diambil dalam nada yang sama atau konteks yang dimaksud.⁴⁸

Hambatan pasti ada walaupun sebuah organisasi berusaha menghindarinya, untuk itu maka perlu di ketahui beberapa hambatan dalam komunikasi, supaya komunikasi organisasi berjalan efektif. Ada beberapa hambatan komunikasi yaitu:

- a. Gangguan Teknis, gangguan ini terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan. Misalnya gangguan pada stasiun radio atau televisi, gangguan jaringan telepon, dan lainnya.
- b. Gangguan Semantik dan Psikologis, gangguan semantik ialah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Sedangkah, gangguan psikologis terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh persoalan-persoalan dalam diri individu. Misalnya rasa curiga atau karena gangguan kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.
- c. Gangguan Status, ini merupakan gangguan yang disebabkan karena jarak sosial di antara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dengan junior atau atasan dengan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhentikan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat.

⁴⁸ Pricillia Johanna, "Hambatan Downward Communication Antara Pimpinan Dan Karyawan PT. Makmur Jaya," *Jurnal E-Komunikasi* 1, no. 2 (6 Juli 2013): 28–29, <https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/890>.

- d. Gangguan Fisik, gangguan ini disebabkan karena kondisi geografis misal jarak jauh sehingga sulit berkomunikasi, tidak adanya sarana dan sebagainya.
- e. Gangguan Kerangka Berfikir, gangguan ini disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan komunikan terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi.⁴⁹

D. Satgas Covid-19

1. Pengertian Satuan Tugas (Satgas) Covid-19

Satuan Tugas (Satgas) merupakan sebuah kelompok yang berorientasi pada tugas atau kelompok kecil yang dibentuk untuk menangani suatu atau sejumlah pekerjaan, sedangkan Covid -19 atau yang lebih dikenal dengan virus corona adalah temuan virus jenis baru yang menular dan menginfeksi manusia. Dalam bahasa biologi adalah MERS-CoV (*Middle East Respiratory Syndrome-Corona Virus*). Covid-19 menjadi temuan pertama yang berpindah dari kelelawar ke musang, sebelum menjangkit manusia.⁵⁰ Sehingga, Satgas Covid-19 dapat diartikan sebagai sebuah kelompok yang berorientasi pada tugas penanganan wabah Covid-19 untuk meminimalisir penyebaran virus di wilayah terdampak.

Berdasarkan surat keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 82

Tahun 2020 Komite Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19)

⁴⁹ Rochman, "Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus LPP TVRI Stasiun Bengkulu)," 29–30.

⁵⁰ M. L. E. Parwanto, "Virus Corona (2019-nCoV) penyebab COVID-19," *Jurnal Biomedika dan Kesehatan* 3, no. 1 (18 Maret 2020): 1–2, <https://doi.org/10.18051/JBiomedKes.2020.v3.1-2>.

dan Pemulihan Ekonomi Nasional Pasal 20 Perpres itu berisi pencabutan Keputusan Presiden (keppres) Nomor 7 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dalam Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2020 Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.

2. Peranan Satgas Covid-19

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2020 Komite Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 dan Pemulihan Ekonomi Nasional yang menghapus Gugus Tugas beralih menjadi Satuan Tugas (Satgas) penanganan Covid-19 menjelaskan bahwa:⁵¹

- a. Satgas Penanganan Covid-19 bertugas melaksanakan dan mengendalikan implementasi kebijakan strategis yang berkaitan dengan Covid-19.
- b. Satgas bertugas menyelesaikan permasalahan kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan virus tersebut dengan cepat dan tepat.
- c. Satgas penanganan Covid-19 mengawasi kebijakan strategis terkait penanganan virus.
- d. Satgas penanganan Covid-19 menetapkan dan melaksanakan kebijakan serta langkah-langkah yang diperlukan dalam penanganan Covid-19.⁵²

⁵¹ Syailendra Persada, "4 Peran Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Pengganti Gugus Tugas," Tempo, 21 Juli 2020, <https://nasional.tempo.co/read/1367428/4-peran-satuan-tugas-penanganan-covid-19-pengganti-gugus-tugas>.

⁵² Persada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku, atau sumber lain.⁵³ Berdasarkan pandangan tersebut, maka penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mencari sebuah fakta kemudian memberikan penjelasan yang ditemukan di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif berupa deskriptif, yang mana penelitian ini akan melakukan penggambaran secara mendalam situasi atau proses yang diteliti. Gambaran yang menjadi objek utama dalam penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian ini, maka dilakukan penelitian di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palangka Raya sebagai tempat posko Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya.

Metode penelitian yang dipandang relevan dengan penelitian ini adalah pendekatan komunikasi. Pendekatan komunikasi yang dimaksud adalah sebuah sudut pandang yang melihat fenomena gerakan pembinaan sebagai sebuah

⁵³ Junaidin, "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar" (diploma, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013), <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/5609/>.

bentuk penerapan pembelajaran. Pendekatan ilmu sosial ini digunakan karena objek yang diteliti membutuhkan bantuan jasa ilmu tersebut untuk mengetahui dinamika proses komunikasi pimpinan dan anggota lapangan Satgas dalam membangun komunikasi saat penanganan Covid-19.

B. Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan melalui dua sumber, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan dan diekstraksi dari sumber utama dan menunjukkan keandalan dalam format data kualitatif.⁵⁴ Data tersebut diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan narasumber. Sumber data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung seperti data yang diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam dengan narasumber Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya. Dalam penelitian ini sumber data yang diambil adalah dari subjek penelitian yaitu Ketua dan anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya. Adapun karakteristik narasumber dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Narasumber Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya

No	Nama Narasumber	Jabatan
1	Emi Abriyani SE. M. Si	Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya
2	Heri Fauzi, S.Sos	Koordinator Patroli I (Pengawasan)
3	Dra. Anna Menur Arum	Koordinator Patroli II

⁵⁴ Sukiati, *Metodologi Penelitian: Sebuah Pengantar* (Medan: Manhaji, 2016), 177, <http://repository.uinsu.ac.id/1284/>.

	Ambarsari	(Pengawasan)
4	Eko Fajar Purnawanto	Perwakilan dari Instansi Polres
5	Fanji Rustafa	Perwakilan dari Instansi TNI
6	Alfin	Perwakilan dari Instansi Satpol PP
7	Bambang Hermanto	Perwakilan dari Instansi Dishub sebagai pengatur lintas
8	I Gusti Bagus Swadarma	Perwakilan dari Instansi Kominfo
9	Carlos Babue	Perwakilan dari Instansi FPRB
10	Philianto Dani Rahu, S. AN	Perwakilan dari Instansi Relawan MDMC

2. Sumber Data Sekunder

Peneliti memerlukan data untuk mendapatkan dokumen-dokumen untuk tambahan dalam penelitian, dokumen tersebut SK pembentukan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya, struktur Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya untuk dijadikan sebagai bahan tambahan dalam penelitian.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁵⁵ Dalam hal tersebut perlu adanya pengamatan aktivitas komunikasi organisasi satuan tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya.

⁵⁵ Toyib Prasetyo, "Strategi Komunikasi Organisasi Arah Ersada Dalam Meningkatkan Solidaritas Pada Masyarakat Terdampak" (Thesis, 2019), 64, <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/372>.

Pada tahap ini, peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yaitu kantor BPBD Kota Palangka Raya sebagai penanggung jawab Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya yang mana kantor BPBD ini sebagai posko utama Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya tempat dimana untuk mengamati pola komunikasi organisasi satuan tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya. Selama observasi, peneliti menggunakan alat bantu perekam suara, lembar observasi, dan foto sebagai alat untuk dokumentasi selama pengumpulan data penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi yang melibatkan proses tanya jawab dengan tujuan tertentu, yaitu interaksi antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan responden yang menjawab pertanyaan.⁵⁶

Pada saat wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara atau daftar pertanyaan wawancara yang telah dibuat oleh peneliti sebelum kegiatan wawancara. Pedoman wawancara membantu peneliti dalam menggali dan mengurutkan secara jelas data dari informan penelitian. Dalam wawancara, peneliti juga menggunakan alat perekam suara serta alat bantu untuk mencatat jawaban-jawaban dari narasumber dalam penelitian. Adapun yang menjadi narasumber dalam wawancara ini adalah Ketua harian Satgas Covid-19, Ketua Koordinator lapangan, wakil koordinator lapangan, dan anggota Satgas Covid-19 lainnya dari berbagai instansi. Hal

⁵⁶ Prasetiyo, 67.

ini, dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait pola komunikasi organisasi Satgas dalam penanganan Covid-19.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan, pengolahan data yang tidak disampaikan langsung kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti bisa berbentuk dokumen resmi seperti surat keputusan, surat instruksi, sementara dokumen tidak resmi seperti nota, surat pribadi yang dapat memberitahukan informasi pendukung terhadap suatu penelitian.⁵⁷

Metode dokumentasi ini digunakan untuk mendukung dan menyempurnakan data hasil observasi dan wawancara dalam bentuk foto. Dokumentasi ini dibuat dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis seperti buku, jurnal, dan karya ilmiah.

D. Teknik Analisis Data

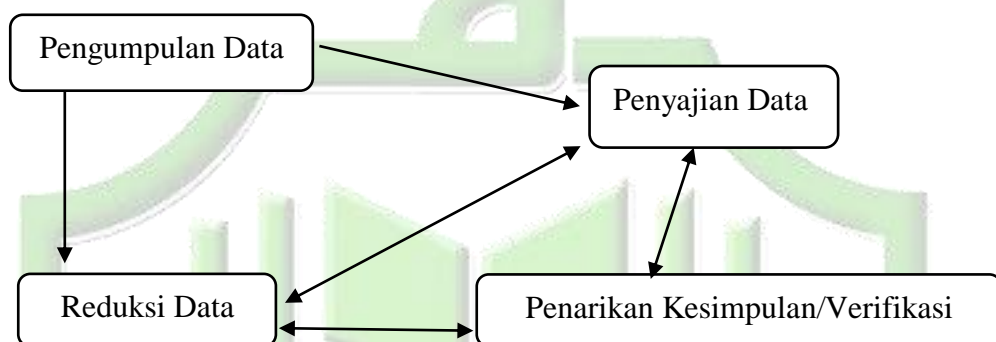
Analisis data adalah proses pencarian dan penyuntingan data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dikategorikan ke dalam data, digambarkan dalam unit, ditempatkan dalam pola penyusunan, dan dipilih apa yang penting dan apa yang dipertimbangkan untuk disimpulkan. Hal ini memudahkan orang lain untuk memahami.⁵⁸

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana

⁵⁷ Umar Sidiq, Miftachul Choiri, dan Anwar Mujahidin, "Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 73, <http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf>.

⁵⁸ Prasetyo, "Strategi Komunikasi Organisasi Arah Ersada Dalam Meningkatkan Solidaritas Pada Masyarakat Terdampak," 65.

yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain dan mudah dipahami. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁵⁹ Aktivitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.



Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (*Interactive Model*) Miles dan Huberman

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil dan diverifikasi.⁶⁰ Dalam penelitian ini, data hasil wawancara dengan para narasumber tentang “Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19

⁵⁹ Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 244

⁶⁰ Farida Nugrahani dan M. Hum, “Metode penelitian kualitatif,” *Solo: Cakra Books*, 2014, 174, <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>.

di Kota Palangka Raya” direkam dan ditulis dalam bentuk uraian. Setelah hasil wawancara ditulis, kemudian dipilah-pilah sesuai apa yang menjadi rumusan masalah.

2. Penyajian Data

Setelah melalui reduksi data, kemudian peneliti melakukan penyajian data yaitu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga kemudian memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif berbentuk teks naratif (berbentuk catatan lapangan), dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah penyajian data dilakukan, maka akan dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Pengambilan kesimpulan ini harus berdasarkan data yang telah diperoleh dari kegiatan penelitian di lapangan, maka dengan demikian akan dapat ditemukan jawaban dari permasalahan yang diteliti. Dalam menyusun kesimpulan, peneliti merangkum atau mengambil garis besar dari hasil penelitian yang tentunya dilakukan satuan tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya mengenai “Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya”.

E. Keabsahan Data

Untuk mempertanggungjawabkan hasil penelitian, maka diperlukan adanya uji keabsahan data. Keabsahan data dilakukan untuk meyakinkan

penelitian bahwa data yang dilakukan sudah akurat dan merupakan penelitian ilmiah untuk menguji data yang diperoleh.

Setelah penelitian dilakukan, selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian, pemeriksaan, dan keabsahan data. Agar lebih akurat dalam validitas data, penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan data dengan cara triangulasi. Keabsahan data kualitatif terletak pada proses penelitian lapangan untuk pengumpulan data dan proses interpretasi analisis data. Triangulasi adalah cara untuk menganalisis respon subjek dengan memeriksa kebenarannya menggunakan pandangan yang berbeda-beda.⁶¹

Dalam penelitian ini digunakan metode triangulasi data dengan narasumber. Pertama, dengan triangulasi metode yakni dengan membandingkan hasil wawancara antara narasumber satu dengan yang lainnya dan juga untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti juga menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Kedua, triangulasi sumber data yaitu peneliti menggunakan observasi terlibat mengumpulkan dokumen-dokumen, arsip, catatan resmi, dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara ini bisa menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

⁶¹ Nurul Fitriani, "Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai" (skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), 51, <http://repository.uin-suska.ac.id/31251/>.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) merupakan lembaga khusus yang dibentuk pemerintah untuk menangani penanggulangan bencana yang berada pada tingkat daerah atau provinsi ataupun kabupaten Kota.⁶² Peraturan WaliKota Palangka Raya Nomor 60 Tahun 2019 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya sebagai dasar dalam kedudukan BPBD Kota Palangka Raya.⁶³ Badan Penanggulangan Bencana Daerah memiliki visi dan misi, yaitu:

Visi:

“Mewujudkan aparatur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya yang profesional, tangguh tangkas, tanggap dalam pencegahan dan penanggulangan bencana serta bencana kebakaran hutan dan lahan.”

Misi:

“Menjadikan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya yang profesional untuk mewujudkan masyarakat Kota Palangka Raya yang tangguh dalam menghadapi bencana dan kebakaran.”

⁶² Yulia Cahyaindahni, “Pelaksanaan Regulasi Penanganan Covid-19 Di Kota Palangka Raya” (undergraduate, IAIN Palangka Raya, 2021), 35, <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3682/>.

⁶³ Peraturan Walikota, “Peraturan Walikota. Kota Palangkaraya No. 60 Tahun 2019 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya [JDIH BPK RI],” diakses 15 Februari 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139992/perwali-kota-palangkaraya-no-60-tahun-2019>.

b. Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya

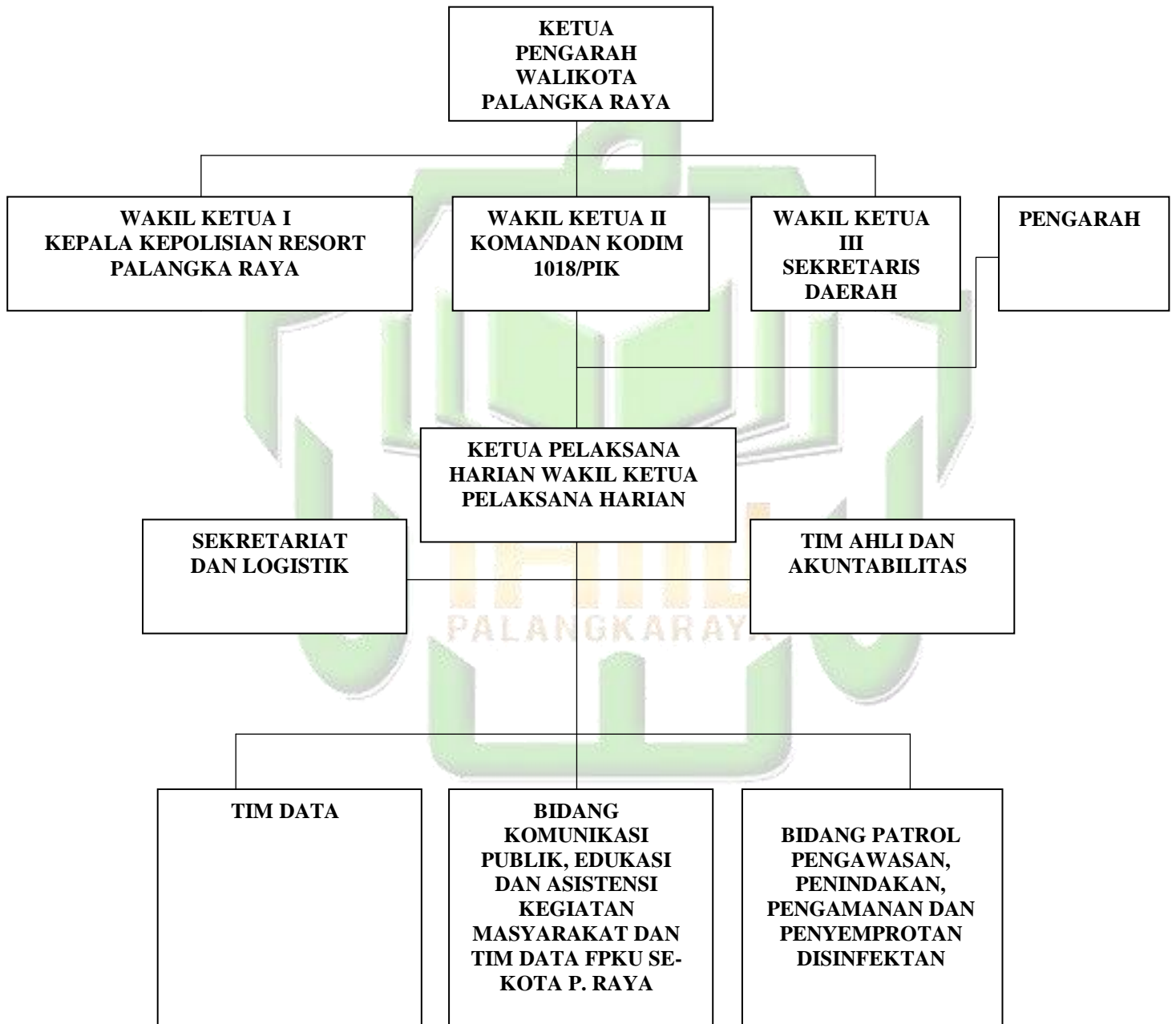
Berdasarkan keputusan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 188.44/81/2020 Status Siaga Darurat Bencana Pandemi Covid-19 di Wilayah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2020 memutuskan dan menetapkan untuk membentuk gugus tugas percepatan penanganan pandemi Covid-19 provinsi Kalimantan Tengah dengan susunan keanggotaan, tujuan, dan tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terlepas dari keputusan Gubernur Kalimantan Tengah,⁶⁴ pada peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 43 Tahun 2020 penerapan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019* dengan ketentuan umum pasal 1 bahwa gugus tugas percepatan penanganan Covid-19 selanjutnya disebut sebagai Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 sebagai penanganan *Corona Virus Disease 2019* yang dibentuk pemerintah provinsi Kalimantan Tengah untuk Kabupaten/Kota⁶⁵ yang berada di JL. Badak no.3, Bukit Tunggal, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palangka Raya sebagai posko utama Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya.

⁶⁴ Surat Keputusan, "Kalteng Tetapkan Status Siaga Darurat Covid -19," BeritaKalteng.Com, 18 Maret 2020, <https://beritakalteng.com/2020/03/18/kalteng-tetapkan-status-siaga-darurat-covid-19/>.

⁶⁵ Pergub, "PERGUB Prov. Kalimantan Tengah No. 43 Tahun 2020 Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona VIRUS Disease 2019 [JDIH BPK RI]," diakses 14 Maret 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/144486/pergub-prov-kalimantan-tengah-no-43-tahun-2020>.

c. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya

1) Struktur Organisasi



4.1 Bagan Struktur Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya

2) Uraian Tugas Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya

Berdasarkan pada skema di atas, tugas dan tanggung jawab bagian-bagian tersebut, yaitu:

a) Ketua

Bertugas menetapkan struktur organisasi Satuan Tugas Penanganan Covi-19 Kota Palangka Raya, menetapkan rencana operasional penanganan Covid-19 dengan mengacu kepada kebijakan-kebijakan strategis Satuan Tugas Penanganan Covid-19, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya dan menetapkan langkah-langkah strategis yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan dan percepatan penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

b) Wakil Ketua

Bertugas membantu koordinasi dan kerja sama dalam pelaksanaan penegakan hukum dan pendisiplinan protokol kesehatan berbasis pentahelix, melaksanakan tugas-tugas dalam kapasitas untuk membantu beban dan tanggung jawab Ketua, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan prosedur kerja di lingkungan Satuan Tugas Penanganan Covid-19 dan melaksanakan tugas-tugas tertentu sebagaimana yang diminta oleh Ketua.

c) Pengarah

Bertugas memberikan pertimbangan kepada Ketua harian dalam melaksanakan penanganan Kota Palangka Raya.

d) Ketua Pelaksana Harian

Bertugas mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan terkait Covid-19 di Kecamatan/Kelurahan yang menjadi wilayah administrasi, mengkoordinasikan pelaksanaan rencana operasional penanganan Covid-19 yang ditetapkan Ketua, mengkoordinasikan dan mengendalikan penanganan Covid-19, melakukan pengawasan penanganan Covid-19, mengerahkan sumber daya untuk penanganan Covid-19, dan melaporkan pelaksanaan penanganan Covid-19 kepada Ketua.

e) Sekretariat dan Logistik

Bertugas melaksanakan pengurusan surat menyurat Satuan Tugas Penanganan Covid-19, melaksanakan protokoler dan dukungan kesekretariatan lain yang diperlukan, melaksanakan koordinasi dengan OPD terkait dalam hal administrasi Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Kabupaten/Kota, memproses dokumen-dokumen bersifat legal (Perjanjian Kerjasama, Surat Edaran, Protokol, Dokumen Perizinan, dsb) yang diperlukan untuk mendukung percepatan penanganan Covid-19, melaksanakan proses pengadaan logistik dan peralatan sesuai rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan dan laporan pelaksanaan penanganan Covid-19 dan memberi dukungan pengadaan logistik peralatan Satuan Tugas Penanganan Covid-19.

f) Tim Ahli dan Akuntabilitas

Bertugas mengidentifikasi permasalahan dan peluang dalam penanganan Covid-19 di daerah, memberikan masukan poin-poin atau rumusan kebijakan strategis dalam penanganan Covid-19 di daerah, dan menyusun skenario penanganan Covid-19 berdasarkan kerangka empirik.

g) Tim Data

Bertugas Mengumpulkan data harian kasus konfirmasi dari *All Record* dan data kesembuhan serta meninggal dari seluruh rumah sakit, serta pengecekan ke rumah sakit, memverifikasi data kesembuhan dan data meninggal pada all record, membuat jadwal tracing (PE) harian sesuai data yang didapatkan dan melakukan tracing (PE), merekap hasil tracing (PE), mengirimkan data rilis harian manual kasus Covid-19 ke Provinsi, Kadinkes, Ketua Harian Satgas dan Polresta Palangka Raya, memberikan pendampingan dan dukungan untuk memastikan pelaksanaan surveilans Covid-19 sesuai standar dan protap yang berlaku, baik di rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta memberikan pendampingan dan dukungan untuk memastikan Satuan Tugas Penanganan Covid-19 melaksanakan testing PCR secara masif, tracing atau pelacakan secara agresif sesuai dengan target capaian yang telah diarahkan oleh Satuan Tugas Penanganan Covid-19 di tingkat Provinsi dan Nasional, memberikan pendampingan dan dukungan untuk memastikan berfungsinya *support system* untuk

pasien dalam pemulihan yang sudah keluar dari rumah sakit agar tetap termonitor dan terpenuhi layanan dan kebutuhan dasarnya, melaksanakan koordinasi dan kerjasama penanganan COVID-19 dengan unsur-unsur kesehatan yang berada pada tataran kota maupun kecamatan/kelurahan, dan mengkompilasi hasil pendataan yang dilakukan oleh Satgas Kecamatan/Kelurahan terkait warga pendatang/pemudik, warga rentan, warga sakit/pendatang sakit, warga dalam karantina/isolasi dan petugas/relawan yang melayani karantina/isolasi dan melaporkan setiap hari ke Satgas Kota Palangka Raya, termasuk ketika tidak terjadi perubahan.

h) Bidang Komunikasi Publik, Edukasi, Informasi dan Asistensi Kegiatan Masyarakat Serta Tim Data PPKM Se-Kota Palangka Raya

Bertugas melaksanakan kegiatan komunikasi publik pencegahan dan penanggulangan Covid-19, memberikan edukasi dan menginformasikan kepada masyarakat aturan dan himbauan melaksanakan protokol kesehatan, dan melakukan asistensi kegiatan masyarakat dan instansi, baik swasta maupun pemerintah. Mengumpulkan data dan pelaporan kegiatan di Posko PPKM Mikro (Kecamatan dan Kelurahan), merekap dan membuat laporan kegiatan PPKM Mikro (Kecamatan dan Kelurahan), memvalidasi data Zonasi berdasarkan kasus harian, mingguan dan bulanan PPKM Mikro (Kecamatan dan Kelurahan). membuat Peta Zonasi

PPKM Mikro), melakukan koordinasi dengan Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Kecamatan/Kelurahan untuk mendapatkan *update* status/situasi, hal-hal prioritas yang perlu menjadi perhatian dan mendapatkan dukungan dari Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya terkait penanganan kesehatan, memberikan dukungan kepada kecamatan/kelurahan untuk meningkatkan upaya terpadu untuk peningkatan kapasitas sarana prasarana kesehatan termasuk pemenuhan kebutuhan alat material kesehatan untuk mendukung *testing* masif, *tracing* agresif, isolasi ketat dan *treatment* sesuai protap yang berlaku.

i) Bidang Patroli, Pengawasan, Penindakan, Pengamanan dan Penyemprotan Desinfektan

Bertugas melakukan penegakan hukum protokol kesehatan, baik secara yustisi dan non yustisi bagi pelanggar protokol kesehatan, melaksanakan pengawasan dan pengamanan pelaksanaan vaksinasi, melaksanakan pengawasan, pembinaan dan pendisiplinan kepada masyarakat, pengelola kegiatan sosial, keagamaan, hajatan, pariwisata, layanan publik, maupun kegiatan program jaring pengaman sosial, dan sebagainya untuk mentaati protokol kesehatan, melakukan penyemprotan desinfektan terkait Penanganan dan Pencegahan Covid-19, melaksanakan sterilisasi fasilitas umum dan fasilitas sosial secara berkala dan menutup sementara area publik yang berpotensi menimbulkan kerumunan

dan melibatkan banyak orang, kunjungan dan verifikasi Ke sekolah-sekolah dan perguruan tinggi untuk melakukan pengecekan prokes, dan ikut dalam melakukan pengamanan dan pengawasan prokes di setiap *Event* kegiatan masyarakat.

Yang terlibat sebagai tim di struktur ini merupakan anggota BPBD, Polres, Kodim/TNI, Kejaksanaan, Sekda, Dishub, Satpol PP, Kominfo, FPRB, Relawan MDCM, dan DMI. Yang terlibat sebagai narasumber wawancara dalam penelitian ini berasal dari BPBD, Polres, TNI, Dishub, Satpol PP, Kominfo, FPRB, dan Relawan MDMC.

2. Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian terkait pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya, peneliti melakukan observasi, dokumentasi, dan melakukan wawancara kepada beberapa anggota Satgas Covid-19 yang berkaitan langsung dengan penelitian ini, sehingga dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah melakukan observasi langsung bersama Satgas Covid-19 dalam rangka praktek kerja lapangan pada semester tujuh di kantor BPBD Kota Palangka Raya sekaligus sebagai posko Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dan mengobservasi beberapa anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya. Pada saat itu, peneliti mendapat respon yang sangat baik dari anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya.

Narasumber dalam penelitian ini adalah Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dan beberapa instansi lainnya seperti Polri, TNI, Satpol PP, Dishub, Kominfo, FPRB, dan relawan MDMC yang tergabung dalam anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya.

Berdasarkan data dari hasil wawancara dan observasi yang diperoleh pada penelitian tersebut, maka peneliti mendapat suatu gambaran bahwa pola komunikasi yang digunakan bersifat formal, namun ada kalanya dari beberapa anggota berkomunikasi secara informal dan non formal. Dalam penelitian ini data yang diperoleh terkait pola komunikasi pada Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya menunjukkan tiga aspek pola komunikasi yang digunakan pada organisasi tersebut, yaitu sebagai berikut:

a. Pola Komunikasi Organisasi Vertikal dari Atas ke Bawah pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Secara umum, pola komunikasi ke bawah merupakan komunikasi yang mempunyai peran untuk menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan kepada bawahannya. Hal ini dengan tujuan untuk mengubah sikap, membentuk sebuah pendapat, mengurangi kecurigaan dan ketakutan yang timbul karena kurangnya informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas.⁶⁶ Dalam penelitian ini konteks pola komunikasi yang disorot adalah proses pola komunikasi nya bukan pesan komunikasinya. Dari hasil penelitian, proses pola komunikasi pada

⁶⁶ Muhammad Farikh Zaky Zamani, "Analisis Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji Dan Umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto." (undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020), 29–30, <http://digilib.uinsby.ac.id/45535/>.

Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya terbagi ke dalam bentuk gaya komunikasi itu sendiri, yaitu formal, informal dan non formal.

Jenis komunikasi formal pada proses pola komunikasi ke bawah pada Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini lebih cenderung mengandalkan komunikasi langsung yang digunakan atasan untuk menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dalam penanganan Covid-19. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber HF selaku Ketua Pengawas dan AMAA Wakil Pengawas lapangan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber HF pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Menurut bapak, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

Narasumber HF : Ya sangat diperlukan. Yang pastinya dalam organisasi ini biasanya kita sering berkomunikasi. Hal ini pasti sering terjadi apalagi saat apel, rapat biasanya kita melakukan komunikasi yang mana komunikasi ini pasti formal saja di setiap organisasi mana saja, ya pasti komunikasi itu sangat diperlukan.⁶⁷

Hasil wawancara dengan narasumber AMAA pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan atasan?

Narasumber AMAA : Untuk hal komunikasi ke atasan itu wajib. Dalam organisasi itu wajib, yang diharapkan adalah rencana kegiatan setelahnya maksudnya rencana kegiatan, pelaksanaan, dan setelahnya. Itulah yang harusnya atasan tau.⁶⁸

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Heri Fauzi, S.Sos pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Dra. Anna Menur Arum Ambarsari pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.30 di Kota Palangka Raya

Informasi dari narasumber HF dan AMAA tersebut dikonfirmasi oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya.

Hasil wawancara dengan narasumber PDR tanggal 22 Maret 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini saling berkomunikasi sesama anggota?

Narasumber PDR : Kalau Satgas Covid ini, kebetulan saya juga sebagai anggota, kalau komunikasi ini pasti lah, kalau antarsesama atau keseluruhan anggota pasti kita lakukan, karena tadi yang saya katakan, tanpa ada komunikasi dan interaksi tujuan kita akan terhambat, jadi putuslah koordinasi, jika kita tidak ada komunikasi, makanya penting komunikasi itu tadi, sehingga mempermudah kita, seperti kegiatan patroli ataupun tim data. Tim data kan kita tidak bisa dapat data darimana tanpa adanya komunikasi dengan kegiatan kegiatan yang ada dilapangan, seperti itu. Kalau untuk sama atasan kita kadang-kadang ya kalau memang hal ini mendesak, misalnya terkait yang kita kerjakan di bidang tim data dan lain hal, mungkin seperti itu, kadang-kadang. Cuman untuk melalui media sosial kita jarang, kita kan posisi sekretariatnya kan di bpbd, terkadang kita bisa langsung kepada atasan, ataupun kalau memang itu tidak biasa diputuskan disitu, tapi kita ada step by step, biasanya saya tanyakan pak Balap dulu, kalau memang ini tidak bisa diselesaikan, mungkin pak Balap dulu yang ke atasan baru nanti kita bersama sama, gitu.⁶⁹

Hasil wawancara dengan narasumber FR tanggal 26 Maret 2022:

Peneliti : Menurut bapak, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

Narasumber FR : Perlu, alasannya tanpa komunikasi kita di Satgas ini tidak mungkin bisa mendapat informasi atau arahan dari atasan atau ibu kaban karena atasan itu informasi utama untuk kami sebagai anggota di

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Philianto Dani Rahu, S. AN pada hari Selasa 22 Maret 2022 pukul 10.00 di Kota Palangka Raya

*bawah beliau.*⁷⁰

Hasil wawancara dengan narasumber EFP pada tanggal 2 April 2022:

Peneliti : Menurut bapak, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

*Narasumber : Sangat perlu, karena dengan begitu, namanya sebuah organisasi itu dibentuk oleh beberapa orang, beberapa anggota. Kalau sudah namanya beberapa anggota artinya sosialisasi komunikasi sosial antara satu dengan yang lainnya itu wajib, wajib diperlukan. Apabila dalam suatu organisasi komunikasi tidak berjalan lancar, bisa dikatakan organisasi itu akan tidak berjalan seperti apa yang diharapkan, sehingga kendala-kendala dan tujuan utama dari dibentuknya organisasi itu bisa jadi tidak tercapai, karena berasal dari komunikasi yang kurang baik, jadi sangat perlu. Dari itu kita sebagai bawahan selalu menerima apa informasi dari atasan di mana atasan ini sebagai informasi yang jadi pacuan utama untuk kita yang di bawah beliau.*⁷¹

Hasil wawancara dengan narasumber A pada tanggal 4 April 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara atasan menyampaikan informasi, apakah dengan santai atau tegas?

*Narasumber : Dengan tegas, sersan, santai tapi serius, dengan hal ini komunikasi atasan untuk kami yang di bawah beliau, walaupun beliau terlihat tegas terkadang beliau juga bisa memberikan hiburan atau candaan di sela menyampaikan informasi mba, tapi kita semua bisa memberikan tanggapan atau informasi terhadap beliau juga.*⁷²

Hasil wawancara dengan narasumber CB pada tanggal 5 April 2022:

Peneliti : Menurut bapak, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

Narasumber : Jelas, harus ada koordinasi harus ada komunikasi yang baik untuk menerima input dari masyarakat terus melanjutkan lagi kepada teman-teman yang

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Fanji Rustafa pada hari Minggu 26 Maret Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁷¹ Hasil wawancara dengan Eko Fajar Purnawanto pada hari Sabtu 2 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁷² Hasil wawancara dengan Alfin pada hari Senin 4 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

lain terutama untuk pimpinan, jadi jelas komunikasi itu untuk atasan jelas sesuai prosedur untuk memberikan informasi ke anggota bawahan nya biar semua yang pimpinan berikan dapat kami terima dengan jelas.⁷³

Hasil wawancara dengan narasumber BH pada tanggal 6 April 2022:

Peneliti : Menurut bapak, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

Narasumber BH : Ya perlu, kalaunya berkomunikasi kan biar pekerjaan itu semakin mudah, harus saling berkoordinasi dan berkomunikasi. Jika pemimpin memberikan informasi nih kepada atasan ya kita sebagai anggota baru bisa bertindak, kan di Satgas ini tergabung dari beberapa instansi dari TNI, Polres, relawan, FPRB, jadi kalau ibu Kaban memberikan informasi itu pasti disampaikan dulu ke Ketua dari gabungan instansi ini baru disampaikan lagi ke anggota dari gabungan instan ini, dari hal ini perlu di dalam organisasi ada komunikasinya, yang mana komunikasi pertama dari pak Walikota, turun ke ibu Kaban dan selanjutnya hingga informasi itu sampai ke masyarakat, seperti itu komunikasi yang diperlukan di organisasi Satgas ini.⁷⁴

Informasi yang diberikan oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya diperkuat dengan keterangan dari narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber EA pada tanggal 7 April 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan bawahan?

Narasumber EA : Ya itu tadi, kegiatan mereka setiap hari apa, kan kita kalau jadi pegawai, itu kan dipantau ya. Kita harus mengisi yang namanya SISKA, jadi SISKA itu, aplikasi nya itu untuk mengisi kegiatan kita

⁷³ Hasil wawancara dengan Carlos Babue pada hari Selasa 5 April Pukul 12.30 di Kota Palangka Raya

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bambang Hermanto pada hari Rabu 6 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

*sehari hari itu apa yang kita lakukan, jadi kita ngasih pengarahan.*⁷⁵

Selain komunikasi formal, proses pola komunikasi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya juga menggunakan jenis bentuk komunikasi informal dan non formal. Komunikasi informal dan non formal pada Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya terdapat komunikasi di luar kegiatan organisasi yang bersifat formal. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber PDR pada tanggal 22 Maret 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara atasan menyampaikan informasi, apakah dengan santai atau tegas?

*Narasumber PDR : Santai sih kalau atasannya. Kalau bu Emi nya santai, cuman tidak menutup ketegasan juga ya dalam santai itu, santai iya itu yang pasti bisa lah. Ibaratnya komunikasi kita mudah dipahami dan juga jelas, sehingga nanti ketika kita melaksanakan apa yang beliau perintahkan, kita tidak bertanya tanya lagi. Mungkin kalau kurang jelas biasanya beliau open selalu untuk kita tanya mengenai hal-hal yang mungkin kita kerjakan, tapi kita juga bisa sambil tanya tanya di luar informasi sebagai sharing kita berkaitan pekerjaan.*⁷⁶

Hasil wawancara dengan narasumber FR pada tanggal 26 Maret 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara atasan menyampaikan informasi, apakah dengan santai atau tegas?

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Emi Abriyani SE. M. Si pada hari Kamis 7 April 2022 Pukul 09.00 di Kota Palangka Raya

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Philianto Dani Rahu, S. AN pada hari Selasa 22 Maret 2022 pukul 10.00 di Kota Palangka Raya

Narasumber FR : Biasanya sih santai saja jika disaat rapat, apel atau lainnya. Menurut saya juga ibu Kaban memberikan arahan semuanya santai tapi dilapisi dengan ketegasan. Maksudnya itu ya, ibu Kabannya memberikan arahan ni, tapi tetap diselingi bercanda biar tidak kaku dan tidak terlihat tegas, dari itu kadang kami sebagai anggota bisa bersikap formal dan kadang pun non formal.⁷⁷

Hasil wawancara dengan narasumber EFP pada tanggal 2 April 2022:

Peneliti : Apakah semua orang yang ada dalam organisasi Satgas ini bisa berkomunikasi dengan semua anggota kelompok atau organisasi lain seperti kecamatan atau kelurahan?

Narasumber EFP : Sangat bisa, tapi yang lebih sih saya menekankan di organisasinya Satgas dulu gimana komunikasi nya, sehingga seperti yang sudah saya sampaikan tadi, kami tim Satgas Covid ini bukan sekedar, ya memang kalau di lihat dari luar yaitu merupakan gabungan ya, dari beberapa instansi, TNI, Polri, Satpol PP, Dishub, Kominfo dan lain sebagainya, namun kami karena berjalanya waktu, kaya pepatah Jawa mengatakan “Datangnya cinta itu karena sering bertemu, sering berinteraksi,” jadi artinya kita merasa seperti keluarga, bahkan ada beberapa anggota kemarin yang mungkin harus pisah. Sepertinya kayak gimana rasanya, kayak berat, yang biasanya kita sudah suka guyon, suka komunikasi, suka tukar pendapat, rasa ada yang beda aja gitu. Cuman ya itu lah, namanya organisasi harus bergerak. Organisasi ini kita memiliki pemimpin yang harus kita patuhi. Apa yang beliau perintah ya kita turuti, tapi dengan banyaknya perintah beliau kita sebagai anggota di Satgas ini tetap saling bantu membantu dan ya kata orang itu gerbongnya harus bergerak. Jadi dari organisasi satu mungkin anggota TNI nya atau Polri nya yang harus berganti, yaitu tidak bisa terelak kan, namun ya itu tadi kita kita orang yang lama tetap menjaga bagaimana komunikasi itu tetap harmonis, tetap baik, sehingga sinergitas itu tetap akan dapat kita pertahankan, seperti itu.⁷⁸

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Fanji Rustafa pada hari Minggu 26 Maret Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Eko Fajar Purnawanto pada hari Sabtu 2 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan narasumber A pada tanggal 4 April 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini bisa saling berkomunikasi sesama anggota?

Narasumber A : Saling, karena itu satu grup itu dari Polri, TNI, Dishub, MDMC, semua ada disitu, jadi saling bisa berkomunikasi, semua anggota diharuskan berkomunikasi di mana pada organisasi ini diajarkan untuk bisa memberikan edukasi kepada masyarakat, sehingga kita harus bisa berkomunikasi, terkadang komunikasi kita tidak selalu formal, bisa juga sambil bercanda di saat rapat ataupun apel agar tidak terlihat kaku saat berkomunikasi.⁷⁹

Hasil wawancara dengan narasumber CB pada tanggal 5 April 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara atasan menyampaikan informasi, apakah dengan santai atau tegas?

Narasumber CB : Bisa, secara langsung komunikasi, secara lisan bisa, secara online bisa, bahkan dengan pak wali juga bisa, kadang beliau juga menjawab. Bisa juga, bisa juga tidak, bisa santai, bisa secara serius, tapi ada juga bercandanya karena komunikasi tidak semuanya dengan tegang, serius dan lainnya, jadi perlu juga dikasih hiburan. Dari cara itulah, komunikasi pemimpin ke anggota lainnya dan ke saya juga.⁸⁰

Hasil wawancara dengan narasumber BH pada tanggal 6 April 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara atasan menyampaikan informasi, apakah dengan santai atau tegas?

Narasumber BH : Biasanya jika itu berkaitan dengan hal dalam penanganan beliau pasti menjelaskannya dengan tegas, hal itu agar bisa semua anggota tetap menjalankan tugas dengan benar dan tidak main-main saat menangani hal terdesak seperti saat awal Covid-19 merajalela yang banyak mengakibatkan

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Alfin pada hari Senin 4 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Carlos Babue pada hari Selasa 5 April Pukul 12.30 di Kota Palangka Raya

orang meninggal, tapi terkadang dari tegasnya beliau, beliau juga terkadang bisa sambil bercanda saat kegiatan rapat, apel dan yustisi karena dengan adanya bercanda semuanya akan menjadi rileks saat tegang pada informasi-informasi yang diberikan oleh beliau, jadi dalam komunikasi ini atasan adalah informasi kami, di mana di saat ada hal apapun beliau langsung memberikan informasi kewabahan dengan cara apel. Dari itulah, beliau biasanya terlihat tegas dalam memberikan informasi.⁸¹

Informasi yang diberikan oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber EA pada tanggal 7 April 2022:

Peneliti : Apakah seluruh anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya?

Narasumber EA : Bisa, karena dilapangan itu, coba itu tadi, instansi ini misalnya nih Dishub, pas kita yustisi dia langsung mengambil ke jalan, pengamanan kan, Satpol PP langsung di bagian penindakan untuk menuliskan, BPBD mungkin jaga jarak sama teman-teman untuk mengingatkan masker, kesehatan. Dia bisa edukasi lewat suara kan untuk menghimbau masyarakat yang lewat harus patuh terhadap prokes, jadi semua itu ada kolaborasinya ada kerjasamanya ada komunikasinya, jadi bisa berkomunikasi, menempatkan masing-masing. Misalnya MDMC, misalnya kan membawa berkas misalnya kan, nah itu, ada yang membagikan masker ada juga, jadi ada komunikasi semuanya, pada saat itu juga kita sebagai anggota di satgas bisa kumpul-kumpul dan sharing apa saja yang berkaitan, sebelum adanya kegiatan seperti itu. Itu semua diperintah dulu dari saya selaku Ketua Harian, agar yang kita lakukan saat penanganan Covid-19.”⁸²

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bambang Hermanto pada hari Rabu 6 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁸² Hasil wawancara dengan Emi Abriyani SE. M. Si pada hari Kamis 7 April 2022 Pukul 09.00 di Kota Palangka Raya

Keterangan yang diberikan oleh narasumber EA tersebut diperkuat lagi dengan informasi yang diberikan oleh narasumber IGBS selaku anggota Satgas Covid-19 sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber IGBS pada tanggal 8 April 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan yang lainnya dan bagaimana cara atasan menyampaikan informasi, apakah dengan santai atau tegas?

Narasumber IGBS : Tentu harus, jadi sebuah keharusan kami itu intinya koordinasi, yang paling mudah itu koordinasi, karena kami tidak mungkin bertemu setiap hari, melalui medsos itu aja kami. Itu lah pentingnya koordinasi di grup itu bagaimana kegiatan, ini siapa yang headline ni, atau kegiatan sore ini siapa yang handle, atau malam siapa. Ini semua yang kita lakukan sesuai perintah atasan. Apa yang beliau katakan kita semua melakukan, beliau pun memberikan informasi dengan santai tapi tetap menekankan kata tegas, selama pandemi ini kita kan kerjanya di lapangan nih, tentunya komunikasi yang disampaikan itu santai saja, walaupun ada teguran pun santai aja tidak berlebihan.⁸³

Data hasil wawancara di atas diperkuat dengan data hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 18, 21, dan 23 Maret 2022 dan 4 April 2022. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Maret 2022, diperoleh data bahwa Ketua Satgas mengomunikasikan kepada seluruh anggota Satgas hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya dalam melakukan protokol kesehatan, edukasi, karantina hal-hal yang berkaitan untuk menghindari Covid-19, pengaturan kebijakan buka atau tutup kelas sekolah bila ditemukannya kasus Covid-19, infrastruktur yang perlu disiapkan di sekolah sebelum

⁸³ Hasil wawancara dengan I Gusti Bagus Swadarma pada Jum'at 8 April Pukul 10.00 Kota Palangka Raya

tatap muka, antisipasi lonjakan Covid-19, dan vaksinasi. Cara Ketua Satgas melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu dengan cara mengumpulkan seluruh anggota Satgas melalui kegiatan apel. Media yang digunakan Ketua Satgas untuk melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu *handy talkie*, telepon, dan media sosial (*WA chat* dan *WA grup*).⁸⁴

Pada observasi tanggal 21 Maret 2022, diketahui bahwa Ketua Satgas mengomunikasikan kepada seluruh anggota Satgas hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya dalam melakukan protokol kesehatan, *update* laporan harian realisasi vaksinasi, sebaran Covid-19 yang terkonfirmasi Covid-19, grafik sanksi, pelaksanaan patroli, dan sosialisasi pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3, level 2, serta level 1 dalam mengoptimalkan posko penanganan Covid-19. Cara Ketua Satgas melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu dengan cara mengumpulkan seluruh anggota Satgas melalui kegiatan apel. Media yang digunakan Ketua Satgas untuk melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu *handy talkie*, telepon, dan media sosial (*WA chat* dan *WA group*).⁸⁵

Selanjutnya, pada observasi tanggal 23 Maret 2022, diperoleh data bahwa Ketua Satgas mengomunikasikan kepada seluruh anggota Satgas hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan penanganan Covid-19 Kota

⁸⁴ Hasil observasi pada hari Jum'at 18 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

⁸⁵ Hasil observasi pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Palangka Raya dalam melakukan protokol kesehatan, edukasi, penerapan disiplin prokres dalam rangka percepatan penanganan Covid-19, pemulihan ekonomi, pelaksanaan aplikasi *peduliLindungi* di wilayah Kota Palangka Raya, dan perpanjangan ke-4 status tanggap darurat bencana non alam pandemi Covid-19. Cara Ketua Satgas melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu dengan cara mengumpulkan seluruh anggota Satgas melalui kegiatan apel. Media yang digunakan Ketua Satgas untuk melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu *handy talkie*, telepon, dan media sosial (WA *chat* dan WA *group*).⁸⁶

Terakhir, pada observasi tanggal 4 April 2022, diperoleh data bahwa Ketua Satgas mengomunikasikan kepada seluruh anggota satgas hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya dalam melakukan protokol kesehatan, vaksinasi, penyemprotan disinfektan di tempat yang akan dijadikan acara, dan operasi yustisi penindakan pelanggaran razia masker. Cara Ketua Satgas melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu dengan cara mengumpulkan seluruh anggota Satgas melalui kegiatan apel. Media yang digunakan Ketua Satgas untuk melakukan komunikasi dengan seluruh anggota Satgas yaitu *handy talkie*, telepon, dan media sosial (WA *chat* dan WA *group*).⁸⁷

⁸⁶ Hasil observasi pada hari Rabu 23 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

⁸⁷ Hasil observasi pada hari Senin 4 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

b. Pola Komunikasi Organisasi Vertikal dari Bawah ke Atasan pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Komunikasi bawah ke atas adalah komunikasi yang memberikan sebuah informasi yang mengalir dari tingkat yang rendah menuju ke tingkat yang tinggi. Komunikasi ini terjadi ketika bawahan melaporkan hasil pekerjaannya ke atasan.⁸⁸ Dalam penelitian ini, konteks pola komunikasi yang disorot adalah proses pola komunikasinya bukan pesan komunikasinya. Dari hasil penelitian, proses pola komunikasi pada Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya terbagi ke dalam bentuk gaya komunikasi itu sendiri, yaitu formal, informal, dan non formal. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber HF selaku Ketua Pengawas dan AMAA Wakil Pengawas lapangan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber HF pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu sama dengan anggota lainnya?

Narasumber HF : Kalau untuk informasi biasanya bisa diusul pimpinan, bisa kepala badan, Ketua tim satgas ataupun wakil. Kalau yang di bawahnya itu terkecuali ada persetujuan pimpinan baru bisa, jadi memberikan informasi itu tidak bisa sembarangan, jadinya biasanya perwakilannya dari Ketua instansinya baru Ketua instansinya menyampaikan ke anggotanya, tapi jika hal itu mendesak semua anggota bisa memberikan informasi dengan persetujuan atasan, mungkin disaat rapat atau apel anggota boleh mengajukan informasi untuk hal yang perlu dilakukan, dan hal itu ada baiknya untuk komunikasi pada organisasi ini kan, maka nya perlu

⁸⁸ Zamani, "Analisis Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji Dan Umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto.," 31.

informasi itu disetujui dulu oleh atasan.⁸⁹

Hasil wawancara dengan narasumber AMAA pada tanggal 21 Maret

2022:

Peneliti : Apakah semua anggota bisa berkomunikasi satu dengan anggota lainnya dari berbagai instansi?

Narasumber : Di situ saya katakan penting, komunikasi itu AMMA penggerak komunikasi ya, tanpa komunikasi yang baik tidak akan berjalan, organisasi itu akan terjadi miss ya, maka harus komunikasi yang baik ya, jadi setiap instansi kan memiliki Ketua nah dari hal itu setiap anggota bisa saling berinteraksi dengan Ketuanya, dan jika ada anggota untuk memberikan pendapat pun itu pasti di dengarkan oleh semua orang. Biasanya jika ada apel, semua orang diberikan waktu untuk menyampaikan pendapat nya masing-masing dan semua anggota itu sama, jadi apa yang mereka sampaikan ya kita hargai, makanya komunikasi itu sesama anggota organisasi diperlukan dan penting.⁹⁰

Informasi dari narasumber HF dan AMAA tersebut dikonfirmasi oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas

Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber PDR pada tanggal 22 Maret 2022:

Peneliti : Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan atasan?

Narasumber : Yang pasti kita berkomunikasi itu ada adab, ada PDR akhlak dan lain-lain seperti itu, sopan santun bisa juga karena ini komunikasi dengan atasan, jadi kita step by step nya juga. Mungkin kalau masalah kebijakan ataupun program itu terlebih dahulu. Seandainya sebagai anggota organisasi, kita mempunyai tahap, mungkin kita komunikasi dulu dengan bidang-bidang dalam organisasi, Kemudian, jika menyangkut ranah kebijakan ataupun program dan lain hal baru dapat dikomunikasikan dengan atasan dan komunikasi itu kita ada sekretaris, atau

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Heri Fauzi, S.Sos pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Dra. Anna Menur Arum Ambarsari pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.30 di Kota Palangka Raya

jika memang ini keadaannya memang mendesak atau terjadwal. Nah ini terkadang kita harus bikin redaksinya dulu ataupun pemberitahuan, siapa tau pimpinan sedang ada kesibukan dan lain hal, apabila jika itu menyangkut dengan kebijakan suatu program dalam sebuah organisasi.⁹¹

Hasil wawancara dengan narasumber FR pada tanggal 26 Maret 2022:

Peneliti : Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan atasan?

Narasumber FR : Komunikasi yang dilakukan dengan atasan biasanya caranya di saat Apel, pas apel biasanya kan kami dikumpulkan, jadi di sana kita boleh melakukan komunikasi atau tukar pendapat dan informasi. Dari cara seperti itu komunikasi yang kami jalankan.⁹²

Hasil wawancara dengan narasumber EFP pada tanggal 2 April 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

Narasumber EFP : Ya tidak lain adalah bagaimana dimulai dari menyusun planning atau rencana-rencana yang akan dikerjakan pada hari itu yang berkaitan dengan penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya seperti itu, dan sesudah kita menyusun rencana ya kita beritahu atasan dengan hasil rencana kita, apakah ini bisa dijadikan bahan untuk menanggulangi bencana atau tidak dan planing-planing nya apakah pada hari ini kita cukup melaksanakan patroli di tempat keramaian, di tempat-tempat yang memang sebelumnya sudah dilakukan asistensi, atau kita sekedar melaksanakan sosialisasi atau bisa juga kita melaksanakan operasi yustisi penggunaan masker di kalangan masyarakat Palangka Raya, selain operasi yustisi kita terkadang juga bisa santai-santai sambil ngobrol-ngobrol berbagi segala informasi yang kita dapatkan dari hal yang kita lakukan, jadi kita terkadang bisa saja berbagi informasi di luar konteks informasi yang di arahkan karena dalam komunikasi bisa saja sambil bercanda terhadap

⁹¹ Hasil wawancara dengan Philianto Dani Rahu, S. AN pada hari Selasa 22 Maret 2022 pukul 10.00 di Kota Palangka Raya

⁹² Hasil wawancara dengan Fanji Rustafa pada hari Minggu 26 Maret Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

anggota lainnya.⁹³

Hasil wawancara dengan narasumber A pada tanggal 4 April 2022:

Peneliti : Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan atasan?

Narasumber A : Atasan yang mana dulu, ibu Kaban? Biasanya jarang sih, paling pake WA saja, tapi bisa juga komunikasi langsung, di mana saat komunikasi langsung ini kita harus tau posisi kita, jadi sebelum berkomunikasi dengan atasan biasanya kami melakukan komunikasi dulu di bawahnya ibu kaban, baru bisa sampai ke ibu Kaban, atau bisa juga di saat apel, itu kita bisa langsung komunikasinya.⁹⁴

Hasil wawancara dengan narasumber CB pada tanggal 5 April 2022:

Peneliti : Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan atasan?

Narasumber CB : Berkomunikasi bisa juga, kita bikin grup di sebuah organisasi itu, grup WA, walaupun secara intens secara pribadi, privat, apabila ada hal-hal yang urgen. Intinya jika kita berkomunikasi dengan atasan itu perlu persetujuan atasan dulu, tapi jika di saat apel kita semua anggota dibolehkan menyampaikan apa yang ada dipikiran kita pendapat maksudnya itu de, tapi kalau kita menyampaikan pendapat kita juga perlu memahami tupoksi agar tidak salah dalam menyampaikan apa yang ingin kita sampaikan.⁹⁵

Hasil wawancara dengan narasumber BH pada tanggal 6 April 2022:

Peneliti : Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan atasan?

Narasumber BH : Berkomunikasi secara lisan, bertemu langsung semua kepala-kepalanya ngumpul bareng. Bisa juga semua anggota kumpul, rapat, apel membicarakan hal yang berkaitan dengan apa yang akan ditangani pada pandemi ini. Kami terkadang berkomunikasi dengan atasan biasanya bisa memberikan informasi dulu kepada sekretaris baru ke atasan, bisa juga atasan langsung yang mengarahkan memberikan

⁹³ Hasil wawancara dengan Eko Fajar Purnawanto pada hari Sabtu 2 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Alfin pada hari Senin 4 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Carlos Babue pada hari Selasa 5 April Pukul 12.30 di Kota Palangka Raya

untuk kita langsung menyampaikan apa yang kita informasikan.⁹⁶

Keterangan oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya tersebut diperkuat oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber EA pada tanggal 7 April 2022:

Peneliti : Apakah seluruh anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini bisa saling berkomunikasi sesama anggota?

Narasumber EA : Iya, komunikasi, jadi kita yang pasti kan ada grup WA nih, kan banyak nih, gak mungkin kita ngomong satu persatu, tetapi berkomunikasi. Misalnya pada saat apel kita sampaikan, kita komunikasikan, apa kegiatan kita, apa keinginan kita, satgas ini harus bagaimana, terus cb nya harus seperti apa, cb maksudnya “cara bertindak”, dan juga lewat grup WA jadi tinggal 1,2,3 besok apa yang kita lakukan, jadi di situ komunikasinya, di situ lah anggota bisa menyampaikan informasi kepada saya sebagai atasan nya mereka.⁹⁷

Keterangan oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya diperkuat lagi dengan hasil wawancara narasumber IGBS selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber IGBS pada tanggal 8 April 2022:

Peneliti : Bagaimana cara komunikasi yang dilakukan untuk berkomunikasi dengan atasan?

Narasumber IGBS : Untuk tim di satgas itu ada ruang tersendiri, kita ada grup whatsapp, nah jadi kita terkait dengan kegiatan kemudian petunjuk baru dari pimpinan

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bambang Hermanto pada hari Rabu 6 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Emi Abriyani SE. M. Si pada hari Kamis 7 April 2022 Pukul 09.00 di Kota Palangka Raya

tentunya media yang kita komunikasikan ada dua, bisa melalui tatap muka, ataupun melalui media sosial, itu komunikasi kepada atasan, tapi saat komunikasi pada atasan itu kan juga perlu nih, jadi ya harus bisa lah berkomunikasi dengan atasan sesuai ketentuan atau prosedurnya.⁹⁸

Data hasil wawancara di atas diperkuat dengan data hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 18, 21, dan 23 Maret 2022 dan 8 April 2022. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Maret 2022, diperoleh data bahwa anggota Satgas mengomunikasikan kepada Ketua Satgas hal-hal yang berkaitan dengan penanganan Covid-19, pengawasan dan penanganan vaksinasi, pelanggaran prokes, dan saat yustisi dan hal-hal yang berkaitan langsung dengan apa yang dilakukan sebagai anggota Satgas. Selain itu, anggota Satgas juga mengomunikasi pengatur kebijakan buka atau tutup kelas sekolah bila ditemukannya kasus Covid-19, penetapan petunjuk teknis di lapangan dan berkoordinasi dengan relawan untuk menegakkan prokes, pembaruan daftar kondisi kesehatan setiap orang melalui grafik, monitor pelaksanaan prokol, revisi protokol saat diperlukan, dan koordinasi dengan puskesmas untuk penanganan Covid-19. Cara anggota Satgas melakukan komunikasi dengan Ketua anggota Satgas yaitu dengan cara tatap muka saat apel, patroli, dan yustisi. Media yang digunakan anggota Satgas untuk melakukan

⁹⁸ Hasil wawancara dengan I Gusti Bagus Swadarma pada Jum'at 8 April Pukul 10.00 Kota Palangka Raya

komunikasi dengan Ketua Satgas yaitu melalui media sosial, telepon, *WA group*, dan *WA chat*.⁹⁹

Pada observasi tanggal 21 Maret 2022, diperoleh data bahwa anggota Satgas mengomunikasikan kepada Ketua Satgas hal-hal yang berkaitan dengan penanganan Covid-19, pengawasan dan penanganan vaksinasi, pelanggaran prokes, pelaksanaan patroli, dan sosialisasi pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3, level 2, serta 1 dalam mengoptimalkan posko penanganan Covid-19. Cara anggota Satgas melakukan komunikasi dengan Ketua anggota Satgas yaitu dengan cara tatap muka saat apel, patroli, dan yustisi. Media yang digunakan anggota Satgas untuk melakukan komunikasi dengan Ketua Satgas yaitu melalui media sosial, telepon, *WA group*, dan *WA chat*.¹⁰⁰

Terakhir, observasi tanggal 23 Maret 2022, diperoleh data bahwa anggota Satgas mengomunikasikan kepada Ketua Satgas hal-hal yang berkaitan dengan penanganan Covid-19, pengawasan dan penanganan vaksinasi, pelanggaran prokes, pembagian masker, penjagaan untuk vaksinasi, dan patroli. Cara anggota Satgas melakukan komunikasi dengan Ketua anggota Satgas yaitu dengan cara melakukan tatap muka saat apel, patroli, dan yustisi. Media yang digunakan anggota Satgas

⁹⁹ Hasil observasi pada hari Jum'at 18 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

¹⁰⁰ Hasil observasi pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

untuk melakukan komunikasi dengan Ketua Satgas yaitu melalui media sosial, telepon, *WA group*, dan *WA chat*.¹⁰¹

c. Pola Komunikasi Organisasi Horizontal pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar di mana terjadi komunikasi secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang memiliki kedudukan atau jabatan yang sama.¹⁰² Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber HF selaku Ketua Pengawas dan AMAA Wakil Pengawas lapangan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber HF pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Media apa yang paling sering digunakan dalam melakukan proses komunikasi?

Narasumber HF : Ya, kalau anggota Satgas kita saling komunikasi karena kita ada membentuk grup WhatsApp untuk menjalin komunikasi maka dari media WA itu kami berkomunikasi dan informasi terkait kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh Satgas, makanya di anggota Satgas ini semuanya saling berkomunikasi tanpa harus membedakan pangkat, jabatan dan lainnya.¹⁰³

Hasil wawancara dengan narasumber AMAA pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Menurut ibu, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

Narasumber : Dalam komunikasi amat sangat diperlukan karena

¹⁰¹ Hasil observasi pada hari Rabu 23 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

¹⁰² Zamani, "Analisis Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama'ah Haji Dan Umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto.," 25.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Heri Fauzi, S.Sos pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

AMAA *tanpa komunikasi, organisasi tidak berjalan. Makanya semua anggota bisa saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam organisasi Satgas ini.*¹⁰⁴

Informasi dari narasumber HF dan AMAA tersebut dikonfirmasi oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber PDR pada tanggal 22 Maret 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

*Narasumber : Kalau dalam organisasi yang pasti, pencapaian tujuan dari organisasi. Kita kan adalah relawan MDMC Kota Palangka Raya yang bergerak di bidang kebencanaan, yang pasti kita bisa kita berkomunikasi itu program, pelatihan. Kita mempunyai beberapa bidang, Ada bidang rescue, ada bidang logistik dan lain-lain, ada sekretariat data dan informasi. Yang pasti setiap bidang ini harus saling komunikasi, harus saling koordinasi, jadi apabila ada suatu hal nanti, kegiatan yang ingin dilakukan, antara bidang bidang ini saling kolaborasi, jadi tidak macetnya komunikasi antara bidang, sehingga apapun tujuan organisasi yang ingin dicapai, bisa sejalan lah dengan apa yang sesuai dengan visi dan misi dalam sebuah organisasi.*¹⁰⁵

Hasil wawancara dengan narasumber FR pada tanggal 26 Maret 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

*Narasumber : Kalau kami dari TNI sesama anggota TNI biasanya berbicara hal yang berkaitan bagaimana menangani Satgas dan edukasi yang diberikan arahan dari atasan, tapi jika sesama anggota lain ya sama saja, kadang juga sering bercanda-canda di kantin belakang.*¹⁰⁶

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Dra. Anna Menur Arum Ambarsari pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.30 di Kota Palangka Raya

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Philianto Dani Rahu, S. AN pada hari Selasa 22 Maret 2022 pukul 10.00 di Kota Palangka Raya

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Fanji Rustafa pada hari Minggu 26 Maret Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan narasumber EFP pada tanggal 2 April 2022:

Peneliti : Apakah semua anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini bisa saling berkomunikasi sesama anggota?

Narasumber : Iya, pasti itu, saling berkomunikasi, tidak ada tanpa terkecuali, jadi antara instansi Polri nya, TNI dengan Polri, terus tni dengan Kominfo, dengan Dishub, Polri dengan Satpol PP nya, dengan MDMC, maupun dengan anggota atau staf BPBD nya sendiri. Semuanya harus saling berkomunikasi, saling menjaga komunikasi tersebut sehingga lebih terkesan jadi keluarga sendiri. Ya begitu dan bisa langsung dan hal itu bisa dilaksanakan ketika pelaksanaan apel terutama pada saat pelaksanaan apel.¹⁰⁷

Hasil wawancara dengan narasumber A pada tanggal 4 April 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

Narasumber : Rekan sejawat itu maksudnya anggota? Ya komunikasi kita planning mau ke mana mau ke mana itu aja sih. Misalnya hari ini kita ke mana, malam atau lanjut atau enggak. Kita ngatur jadwal nyari tempat yang kemungkinan ada pelanggaran protokol kesehatan, jadi kami di sesama anggota biasanya saling sharing ya, masalah pelanggaran ataupun hak lain yang berkaitan. Kami sesama anggota Satpol PP, dishub dan lainnya, anggota yang sama tergabung di Satgas ini kami lebih sering bercanda agar tidak lelah saat adanya kegiatan dadakan atau patroli. Itu aja.¹⁰⁸

Hasil wawancara dengan narasumber CB pada tanggal 5 April 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

Narasumber : Banyak sih, utamanya pelanggaran peraturan saat acara, melanggar masker saat yustisi nah itu sih, tapi disela hal itu kami bisa juga bercandaan karena kita di lapangan banyak yang kita hadapi untuk refreshing pikiran kita, supaya kita ini tidak selalu stress menghadapi hal hal yang kayak gini, apalagi

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Eko Fajar Purnawanto pada hari Sabtu 2 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Alfin pada hari Senin 4 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

saat ini kan covid lagi beredar. Sekarang alhamdulillah sudah mulai menurun, makanya kami sesama anggota gabungan bisanya sering bercanda untuk menghindari stress dari itu perlu komunikasi sesama rekan saat bekerja.¹⁰⁹

Hasil wawancara dengan narasumber BH pada tanggal 6 April 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

Narasumber BH : Biasanya terkait kegiatan patroli aja yang lebih utamanya, karena kami sesama Dishub kan diarahkan untuk mengatur lintas jadi kami saat mengatur lintas juga saling ngobrol dan tanya-tanya, tapi bisa juga komunikasi ke anggota lain seperti relawan, FPRB, dan TNI, ya paling-paling komunikasi berkaitan pelanggaran masker ketika di jalan.¹¹⁰

Keterangan oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya tersebut diperkuat oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber EA pada tanggal 7 April 2022:

Peneliti : Menurut ibu, apakah komunikasi itu sangat diperlukan dalam sebuah organisasi?

Narasumber EA : Sangat diperlukan, terkadang kalau kita tidak ada komunikasi orang tidak akan mengerti tetapi kalau kita berkomunikasi dengan baik, apa maksud kita, disampaikan, baru orang paham, tetapi kalau tidak ada komunikasi, jadi sangat diperlukan komunikasi, maka dari komunikasi ini saya bisa mengetahui bagaimana cara komunikasi kerja kita di Satgas, terkadang apa yang saya sampaikan bisa diterima oleh pak Heri sebagai koordinasi lapangan dan seterusnya hingga semua anggota tau apa yang disampaikan saya. Jika nih ada informasi maka saya bisa juga langsung sampaikan di grup WA agar semuanya langsung melihat dan saya arahkan untuk

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Carlos Babue pada hari Selasa 5 April Pukul 12.30 di Kota Palangka Raya

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Bambang Hermanto pada hari Rabu 6 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

melakukan rapat untuk pemantauan, maka dari itu komunikasi itu perlu. Pada organisasi ini kita tidak pandang bagaimana mereka anggota apa, tapi kita tetap bisa saling berkomunikasi, dan tetap kita hargai pendapat siapa di anggota organisasi Satgas ini, Seperti itu.¹¹¹

Keterangan oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya diperkuat lagi dengan hasil wawancara narasumber IGBS selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber IGBS pada tanggal 8 April 2022:

Peneliti : Hal-hal apa saja yang dikomunikasikan dengan rekan sejawat?

Narasumber IGBS : Kami kalau komunikasinya itu kegiatan Satgas saja. Contoh di tim kami itu tentunya mempunyai tugasnya masing-masing terkait dengan publikasi, baik bagaimana cara membuat konten maupun sosialisasinya kepada masyarakat yang ketiga ini ada juga yang bagian dari dokumentasi, sesama anggota kami saling bantu lah biar semua yang dikerjakan cepat selesai.¹¹²

Data hasil wawancara di atas, diperkuat dengan data hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 18 Maret 2022 dan 4, 6, dan 8 April 2022, Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Maret 2022, diperoleh data bahwa antaranggota Satgas mengomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan penanganan Covid-19, di mana antaranggota Satgas saling menjelaskan kegiatan patroli dan yustisi. Selain itu, juga mengomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan penanganan protokol kesehatan, penindakan, pengamanan dan penyemprotan desinfektan

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Emi Abriyani SE. M. Si pada hari Kamis 7 April 2022 Pukul 09.00 di Kota Palangka Raya

¹¹² Hasil wawancara dengan I Gusti Bagus Swadarma pada Jum'at 8 April Pukul 10.00 Kota Palangka Raya

dalam menanggulangi Covid-19, pembaruan kondisi kesehatan tiap orangnya, pembaharuan grafik untuk pengetahuan Covid-19, petunjuk teknis lapangan, dan pelaporan segala bentuk kegiatan terkait tugas setipa harinya. Cara antaranggota Satgas melakukan komunikasi yaitu dengan cara tatap muka saat rapat, apel dan yustisi. Media yang digunakan antaranggota Satgas untuk melakukan komunikasi yaitu media sosial yaitu *WA chat*, *WA group*, *Facebook*, dan *Instagram*.¹¹³

Pada observasi tanggal 4 April 2022, diperoleh data bahwa antaranggota Satgas mengomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan penanganan Covid-19, perintah atasan, *update* penyebaran Covid-19 yang ada di kota Palangka Raya, pembaruan kondisi kesehatan tiap orangnya, dan pembaruan grafik untuk pengetahuan Covid-19 kepada masyarakat melalui media sosial. Cara antaranggota Satgas melakukan komunikasi yaitu dengan cara tatap muka saat rapat, apel, dan yustisi. Media yang digunakan antaranggota Satgas untuk melakukan komunikasi yaitu media sosial yaitu *WA chat*, *WA group*, *Facebook*, dan *Instagram*.¹¹⁴

Selanjutnya, pada observasi tanggal 6 April 2022, diperoleh data bahwa antaranggota Satgas mengomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan penanganan Covid-19, perintah atasan, pembaruan pembatasan kegiatan masyarakat pada level 3 hingga ke level 1 dalam

¹¹³ Hasil observasi pada hari Jum'at 18 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

¹¹⁴ Hasil observasi pada hari Senin 4 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

mengoptimalkan posko, dan kegiatan patroli, yustisi atau menjaga masyarakat dari pelanggaran tidak memakai masker. Cara antaranggota Satgas melakukan komunikasi yaitu dengan cara tatap muka saat rapat, apel, dan yustisi. Media yang digunakan antaranggota Satgas untuk melakukan komunikasi yaitu dengan media sosial yaitu *WA chat*, *WA group*, *Facebook*, dan *Instagram*.¹¹⁵

Terakhir, pada observasi tanggal 8 April 2022, diperoleh data bahwa antaranggota Satgas mengomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan pengawasan penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya dalam melakukan protokol kesehatan, edukasi, arahan dari perintah atasan, karantina untuk yang melakukan perjalanan, hal-hal yang berkaitan untuk menghindari Covid-19, pengatur kebijakan buka atau tutup kelas sekolah bila ditemukannya kasus Covid-19, infrastruktur yang perlu disiapkan di sekolah sebelum tatap muka, antisipasi luncuran Covid-19, dan vaksinasi, pemulihan ekonomi, pelaksanaan aplikasi peduli lindungi di wilayah Kota Palangka Raya, dan perpanjangan ke-4 status tanggap darurat bencana non alam pandemi Covid-19. Cara antaranggota Satgas melakukan komunikasi yaitu cara tatap muka saat rapat, apel dan yustisi. Media yang digunakan antaranggota Satgas untuk melakukan komunikasi yaitu dengan media sosial yaitu *WA chat*, *WA group*, *Facebook*, dan *Instagram*.¹¹⁶

¹¹⁵ Hasil observasi pada hari Rabu 6 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

¹¹⁶ Hasil observasi pada hari Jum'at 8 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

3. Hambatan pada Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Dalam melaksanakan pola komunikasi adakalanya hasil yang dicapai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kata lain komunikasi tidak efektif, tidak mencapai sasaran dengan baik. Di dalam pelaksanaannya, komunikasi internal dapat terhambat oleh beberapa faktor, seperti antara pihak ketua dan anggota tidak atau kurang memahami proses komunikasi yang mereka lakukan, adanya perbedaan persepsi dalam memahami suatu masalah pekerjaan, adanya perbedaan jabatan antara ketua dan anggota dan perbedaan jabatan antara masing-masing bidang, terjadinya penumpukan informasi, adanya perbedaan bahasa yang digunakan oleh masing-masing pengurus, ada rasa tidak percaya dari penerima informasi terhadap pemberi informasi, dan adanya pemberian informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan.

Di Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya ada salah satu faktor yang menghambat terjadinya pola komunikasi yaitu adanya masalah ketika penyampaian pesan dari pengirim ke penerima karena faktor fisik misalnya alat komunikasi rusak, dan kesibukan pribadi yang yang padat. Meskipun gangguan-gangguan tersebut nampak sepele, namun hal itu menghambat proses komunikasi. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber HF selaku Ketua Pengawas dan AMAA Wakil Pengawas lapangan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber HF pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber HF : Yang menjadi penghambat dalam berkomunikasi biasanya banyak nya yang tidak setuju dengan apa yang disarankan oleh anggota lain.¹¹⁷

Hasil wawancara dengan narasumber AMAA pada tanggal 21 Maret 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber AMAA : Kalau bagi saya yang menjadi hambatan dalam komunikasi utamanya internet, terus itu juga susah nya untuk menghubungi anggotanya, dimana anggota tersebut emang susah untuk dihubungin.¹¹⁸

Informasi dari narasumber HF dan AMAA tersebut dikonfirmasi oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber PDR pada tanggal 22 Maret 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber PDR : Kalo bagi saya yang menjadi penghambat komunikasi di organisasi Satgas ini kalo dalam informasi ya karena internetnya, tapi ada juga karena adanya ambisi serta ego tinggi, sehingga tidak menerima masukan maupun komunikasi dari anggota lain, sehingga kurangnya memperhatikan masukan orang tersebut.¹¹⁹

Hasil wawancara dengan narasumber FR pada tanggal 26 Maret 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber FR : Penghambat dalam komunikasi ya, biasanya internet saja, ya jaringan maksudnya.¹²⁰

Hasil wawancara dengan narasumber EFP pada tanggal 2 April 2022:

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Heri Fauzi, S.Sos pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Dra. Anna Menur Arum Ambarsari pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Philianto Dani Rahu, S. AN pada hari Selasa 22 Maret 2022 pukul 10.00 di Kota Palangka Raya

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Fanji Rustafa pada hari Minggu 26 Maret Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber : Bagi saya yang menjadi penghambat dalam komunikasi di Satgas ini biasanya banyaknya kesalahan pemahaman dalam informasi jadi sering terjadi mis komunikasi, dan dari itu penyebabnya internet jika di beri informasi melalui sosmed, makanya sering gangguan internet jadinya kadang ada yang nformasinya sampai keanggota tapi terkadang juga bisa tidak sampai.¹²¹

Hasil wawancara dengan narasumber A pada tanggal 4 April 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber : Biasanya yang jadi penghambat komunikasi itu A salahnya informasi yang diberikan, dan juga susah dihubungin disaat waktu terdesak.¹²²

Hasil wawancara dengan narasumber CB pada tanggal 5 April 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber : Yang jadi penghambat ya, terkadang terjadinya kesalahpahaman, adanya miss komunikasi, kurangnya bermusyawarah pendapat dalam kegiatan, dan utamanya internet, susahnya dalam menghubungi anggota lainnya.¹²³

Hasil wawancara dengan narasumber BH pada tanggal 6 April 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber : Internet bisanya yang jadi penghambat dalam BH berkomunikasi.¹²⁴

Keterangan oleh narasumber PDR, FR, EFP, A, CB, dan BH selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya tersebut diperkuat oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber EA pada tanggal 7 April 2022:

¹²¹ Hasil wawancara dengan Eko Fajar Purnawanto pada hari Sabtu 2 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

¹²² Hasil wawancara dengan Alfin pada hari Senin 4 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

¹²³ Hasil wawancara dengan Carlos Babue pada hari Selasa 5 April Pukul 12.30 di Kota Palangka Raya

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Bambang Hermanto pada hari Rabu 6 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber EA : Untuk kendala atau hambatan dalam berkomunikasi keseringan biasanya internet nya, sehingga susah untuk menghubungi para anggota Satgas. Bisa juga anggotanya yang susah dihubungi mungkin karena adanya keperluan pribadi jadi susah dihubungi.¹²⁵

Keterangan oleh narasumber EA selaku Ketua Harian Satgas Covid-

19 Kota Palangka Raya diperkuat lagi dengan hasil wawancara narasumber

IGBS selaku anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan narasumber IGBS pada tanggal 8 April 2022:

Peneliti : Apa saja faktor penghambat dalam berkomunikasi?

Narasumber IGBS : Kalo bagi kami anggota kominfo yang pastinya internet, tanpa internet kami tidak bisa memberikan informasi apapun untuk masyarakat.¹²⁶

Data hasil wawancara di atas diperkuat dengan data hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 18 Maret 2022 dan 8 April 2022. Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Maret 2022, diperoleh data bahwa hambatan yang ada di anggota Satgas yaitu sering hilangnya jaringan internet, gangguan pada internet dan hilangnya sinyal, adanya salah paham dalam penyampaian informasi, adanya ego yang tinggi pada sesama anggota, adanya pola pikir yang berbeda karenanya banyaknya gabungan dari berbagai instansi.¹²⁷

Selanjutnya, pada observasi tanggal 8 April 2022, diperoleh data bahwa hambatan yang ada di anggota Satgas yaitu sering hilangnya sinyal, salahnya dalam menyampaikan informasi sehingga menjadi penghambat

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Emi Abriyani SE. M. Si pada hari Kamis 7 April 2022 Pukul 09.00 di Kota Palangka Raya

¹²⁶ Hasil wawancara dengan I Gusti Bagus Swadarma pada Jum'at 8 April Pukul 10.00 Kota Palangka Raya

¹²⁷ Hasil observasi pada hari Jum'at 18 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

dalam berkomunikasi, tidak mengikuti aturan yang telah ditentukan, hingga tidak taunya informasi.¹²⁸

B. Pembahasan

Data hasil penelitian yang diperoleh dari observasi dan wawancara terkait pola komunikasi Satuan tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa terdapat banyak kesamaan informasi yang diberikan oleh narasumber meskipun dengan pandangan yang berbeda. Secara spesifik, temuan dalam penelitian ini terbagi tiga aspek pola komunikasi yaitu sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Organisasi Vertikal dari Atas ke Bawah pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Berdasarkan data hasil penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi vertikal atas ke bawah ini adalah komunikasi yang digunakan atasan untuk bisa memantau bawahan dengan menggunakan aplikasi SISKA untuk mengetahui kehadiran dan apa saja yang dilakukan saat kegiatan apel, rapat, dan yustisi. Selain itu, komunikasi seperti ini termasuk komunikasi yang lebih formal di mana anggota berkomunikasi sesuai dengan tupoksinya dan prosedur yang telah ditentukan dari tingkatan jabatannya. Selain dalam bentuk komunikasi formal, komunikasi vertikal atas ke bawah ini juga dalam bentuk komunikasi informal dan non formal yang mana di saat berkomunikasi dapat dilakukan dengan cara bercanda dan bebas memberikan ide-ide dalam mengapresiasi argumentasi masing-masing.

¹²⁸ Hasil observasi pada hari Jum'at 8 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Komunikasi vertikal atas ke bawah ini biasanya digunakan jika atasan ingin memberikan informasi. Atasan dapat menggunakan berbagai cara untuk memberikan informasi kepada anggotanya. Atasan dapat secara tidak langsung memberikan informasi kepada anggotanya dengan cara memberikan informasi kepada sekretaris. Kemudian, sekretaris memberikan informasi tersebut kepada anggotanya. Atasan juga dapat mengumpulkan setiap ketua dari bidang atau instansi masing-masing dan memberikan informasi kepada seluruh ketua dari bidangnya, sehingga ketua tersebut memberikan informasi dari atasan kepada anggotanya. Selain itu, atasan juga dapat secara langsung memberikan informasi kepada anggotanya jika atasan ingin seluruh anggota dengan cepat mengetahui informasi dengan cara memberikan informasi melalui media sosial, sehingga informasi tersebut diketahui seluruh anggota secara langsung.

Komunikasi dari atas ke bawah yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan kepada bawahan di mana komunikasi ini cocok untuk digunakan bila keputusan-keputusan yang disampaikan bersifat instruksi dan pengarahan. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pola komunikasi organisasi vertikal dari atas ke bawah yang digunakan oleh Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya adalah pola roda. Menurut *Carl I. Hovland*, pola roda adalah pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang yang dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi yang disediakan oleh anggota organisasi lainnya dan memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan

anggota lainnya.¹²⁹ Di Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya juga menggunakan pola roda yakni pemimpin memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Dalam hal ini, pemimpin adalah satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari seluruh anggota. Pada pola roda ini Ketua Harian Satgas berkomunikasi untuk memberikan informasi kepada anggota sesuai prosedur yang telah ditentukan, sehingga Ketua Satgas menjadi pusat utama dalam memberikan informasi kepada siapapun dan berhak menentukan cara untuk menyampaikan informasi kepada seluruh anggota Satgas Covid-19 yang ada di Kota Palangka Raya.

2. Pola Komunikasi Organisasi Vertikal dari Bawah ke Atas pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Berdasarkan data hasil penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi vertikal dari bawah ke atas digunakan untuk menyampaikan kritikan dan usulan dari setiap anggota agar dapat dievaluasi bersama demi kemajuan sebuah organisasi tersebut. Komunikasi vertikal dari bawah ke atas juga digunakan jika memerlukan persetujuan atasan untuk menyampaikan informasi kepada anggota lain. Komunikasi organisasi vertikal dari bawah ke atas juga termasuk komunikasi yang ranahnya sebagai kebijakan dari informasi yang akan diberikan oleh atasan. Seluruh anggota bisa berkomunikasi, tapi harus ada etika dan sopan santun dalam menyampaikan informasi. Komunikasi organisasi vertikal ini mengalir dari tingkat yang

¹²⁹ Indriyanti, "Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar," 49.

rendah ke tingkat yang tinggi. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa pola komunikasi organisasi vertikal dari bawah ke atas yang digunakan oleh Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya adalah pola roda. Menurut *Carl I. Hovland*, pola roda adalah pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang yang dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi yang disediakan oleh anggota organisasi lainnya dan memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan anggota lainnya.¹³⁰ Di Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya juga menggunakan pola roda yakni pemimpin memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Dalam hal ini, pemimpin adalah satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari seluruh anggota. Pada pola roda ini anggota Satgas memiliki prosedur untuk berkomunikasi kepada atasan, yang mana sebagai anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan di organisasi tersebut. Komunikasi dengan pola roda ini adalah komunikasi yang berpusat pada atasan, sehingga seluruh anggota organisasi dalam berkomunikasi ke atasan harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan.

3. Pola Komunikasi Organisasi Horizontal pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Berdasarkan data hasil penelitian, komunikasi organisasi horizontal ini mengalir di Satgas Covid-19. Seluruh anggota Satgas dapat saling

¹³⁰ Indriyanti, 49.

berkomunikasi melalui mana saja tanpa ada halangan. Seluruh anggota juga bebas berpendapat tanpa harus terkena masalah dengan atasan dan dapat saling tukar-menukar informasi. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa pola komunikasi organisasi horizontal yang digunakan oleh Satgas Covid-19 adalah pola menyeluruh. Menurut *Carl I. Hovland*, pola komunikasi menyeluruh dapat dikatakan sebagai model jaringan komunikasi semua jaringan. Yang artinya, seluruh orang yang ada dalam kelompok atau organisasi itu dapat berkomunikasi dengan seluruh anggota kelompok atau organisasi lain.¹³¹ Dalam pola ini, antaranggota memiliki kekuatan untuk saling berkomunikasi, ini termasuk komunikasi yang tanpa terlibatnya seorang pemimpin, sehingga semua anggota yang memiliki kesamaan dalam jabatan bebas bertukar pikiran dan informasi (timbang balik). Pada pola menyeluruh di organisasi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ini, setiap anggota memiliki kebebasan berkomunikasi dalam rangka memberikan informasi, sehingga tidak terpaksa dengan atasan dan bebas dalam berargumen antaranggota.

4. Hambatan pada Pola Komunikasi Organisasi Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam Penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya

Berdasarkan data hasil penelitian dari wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa hambatan dalam berkomunikasi yang ada pada Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya ada pada masalah dalam internet atau sinyal dalam media sosial untuk bisa memberikan informasi, adanya pola pikir

¹³¹ Indriyanti, 53–54.

yang berbeda dan miss komunikasi, dimana dalam anggota Satgas ini tebilang dari berbagai instansi sehingga adanya sikap dan pemikiran yang selalu berbeda dengan inilah anggota Satgas bisa terjadi kesalahpahaman dalam penyampain informasi.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi organisasi vertikal dari atas ke bawah pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya yaitu pola roda. Di Satgas Covid-19, Ketua Satgas memiliki kekuasaan dalam memberikan informasi. Pola komunikasi organisasi vertikal dari bawah ke atas pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya yaitu pola roda. Di Satgas Covid-19, anggota Satgas memiliki hak untuk memberikan kritik dan berhak menyampaikan argumentasinya. Pola komunikasi organisasi horizontal pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya yaitu pola menyeluruh. Di Satgas Covid-19, antaranggota Satgas bebas berargumentasi dan bertukar pikiran ke seluruh anggota Satgas.
2. Hambatan dalam berkomunikasi pada Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 Kota Palangka Raya dalam penanganan Covid-19 Kota Palangka Raya yaitu perbedaan dalam memahami suatu informasi atau tugas yang diberikan dan kendala teknis penyampaian informasi seperti hilang sinyal, susah dihubungkan dan tidak memiliki paket internet.

B. Saran

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan dan agar menambah wawasan serta pengetahuan, peneliti memberikan saran bagi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dan peneliti selanjutnya yang ingin meneruskan kajian penelitian terkait komunikasi organisasi sebagai berikut:

1. Bagi para pembaca yang tertarik membaca skripsi ini, peneliti berharap kajian ini tidak hanya sebatas untuk menuntaskan studi, akan tetapi bisa dijadikan sebagai pembelajaran yang mendalam sehingga bisa dijadikan sebagai referensi dalam pembelajaran dan bisa menjadi bahan untuk berbenah kedepannya untuk memiliki wawasan ketika menghadapi masyarakat.
2. Bagi Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya, penelitian ini sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap pola komunikasi organisasi dalam penanganan Covid-19 di Kota Palangka Raya, maka dengan penelitian ini peneliti mengharapkan agar anggota Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya dalam meningkatkan komunikasinya dengan anggota gabungan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarawati, Dewa Ayu, dan I. Made Wirya Darma. "Strategi Komunikasi Satgas Covid-19 Dalam Menyosialisasikan Prokes Kepada Lansia Di Desa Penatahan." *Kaibon Abhinaya: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3, no. 2 (1 Juli 2021): 95–98. <https://doi.org/10.30656/ka.v3i2.3143>.
- Aziz Jazuli, Ilham Hanafi. "Strategi Komunikasi Satuan Tugas (Satgas) Kelurahan Tanjung dalam Menangani Dampak Wabah Covid-19 di Kelurahan Tanjung Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas." Skripsi, IAIN Purwokerto, 2021. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/10531/>.
- Azzahro, Fashiihatullisan Ziyaadatul Afif. "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengaderan Pada Anggota UKM UKI Ulin Nuha (Studi Kasus Pengurus UKM UKI Ulin Nuha Periode 2018-2019)." Diploma, IAIN Ponorogo, 2019. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/8506/>.
- Cahyaindahni, Yulia. "Pelaksanaan Regulasi Penanganan Covid-19 Di Kota Palangka Raya." Undergraduate, IAIN Palangka Raya, 2021. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3682/>.
- Don F. Faules, R. Wayne Pace. "Komunikasi organisasi : Strategi meningkatkan kinerja perusahaan / penerjemah, Deddy Mulyana, Engkus Kuswarno dan Gembirasari | OPAC Perpustakaan Nasional RI." Diakses 21 Januari 2022. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=682001>.
- Dr. Alo Liliweri, M. S. "Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya." PUSTAKA PELAJAR, 2011.
- Fitriani, Nurul. "Strategi Komunikasi Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020. <http://repository.uin-suska.ac.id/31251/>.
- Inah, Ety Nur. "Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan." *Al-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan* 9, no. 2 (1 Juli 2016): 156–79. <https://doi.org/10.31332/atdb.v9i2.519>.
- Indriyanti. "Pola Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020. <https://docplayer.info/209183174-Skripsi-pola-komunikasi-organisasi-di-kantor-kecamatan-tallo-kota-makassar.html>.

- Johanna, Pricillia. "Hambatan Downward Communication Antara Pimpinan Dan Karyawan PT. Makmur Jaya." *Jurnal E-Komunikasi* 1, no. 2 (6 Juli 2013). <https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/890>.
- "Jokowi Bubarkan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Halaman all - Kompas.com." Diakses 29 Mei 2022. <https://nasional.kompas.com/read/2020/07/21/08571741/jokowi-bubarkan-gugus-tugas-percepatan-penanganan-covid-19?page=all>.
- Junaidin. "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar." Diploma, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/5609/>.
- Kalteng, Polda. "Patroli Gabungan Satgas Covid-19 Kota Palangka Raya Terus Awasi Penerapan Prokes," 20 Februari 2022. <https://humas.polri.go.id/2022/02/20/patroli-gabungan-satgas-covid-19-kota-palangka-raya-terus-awasi-penerapan-prokes/>.
- Keputusan, Surat. "Kalteng Tetapkan Status Siaga Darurat Covid -19." *BeritaKalteng.Com*, 18 Maret 2020. <https://beritakalteng.com/2020/03/18/kalteng-tetapkan-status-siaga-darurat-covid-19/>.
- Khaerati, Risma. "Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Penanganan Covid-19 di Kabupaten Gowa." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/18610-Full_Text.pdf.
- Laili, Ni'matul. "Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan Dan Bawahan Di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya." Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019. <http://digilib.uinsby.ac.id/36406/>.
- Moekijat. "Teori Komunikasi." Universitas Indonesia Library. Mandar Maju, 1993. <https://lib.ui.ac.id>.
- Muhammad, Arni. "Komunikasi Organisasi." Dalam *Scribd*. Diakses 30 Januari 2022. <https://id.scribd.com/doc/269438135/Arni-Muhammad-pdf>.
- Mulawarman, Krisna, dan Yeni Rosilawati. "Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5, no. 1 (14 Juli 2014): 31-41. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>.
- Mulyaningsih. "Pola Komunikasi Birokrasi Satgas Covid -19 Kabupaten Garut Dalam Penanganan Pandemi." *Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan*

Sosial 8, no. 6 (16 Desember 2021): 1838–53.
<https://doi.org/10.31604/jips.v8i6.2021.1838-1853>.

Nia, Audia. “Kapabilitas Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Kota Padang.” Masters, Universitas Andalas, 2021. <http://scholar.unand.ac.id/93972/>.

Nugrahani, Farida, dan M. Hum. “Metode penelitian kualitatif.” *Solo: Cakra Books*, 2014. <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>.

Parwanto, M. L. E. “Virus Corona (2019-nCoV) penyebab COVID-19.” *Jurnal Biomedika dan Kesehatan* 3, no. 1 (18 Maret 2020): 1–2.
<https://doi.org/10.18051/JBiomedKes.2020.v3.1-2>.

Pergub. “PERGUB Prov. Kalimantan Tengah No. 43 Tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 [JDIH BPK RI].” Diakses 14 Maret 2022.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/144486/pergub-prov-kalimantan-tengah-no-43-tahun-202>.

Persada, Syailendra. “4 Peran Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Pengganti Gugus Tugas.” *Tempo*, 21 Juli 2020.
<https://nasional.tempo.co/read/1367428/4-peran-satuan-tugas-penanganan-covid-19-pengganti-gugus-tugas>.

Prasetyo, Toyib. “Strategi Komunikasi Organisasi Arah Ersada Dalam Meningkatkan Solidaritas Pada Masyarakat Terdampak,” 2019.
<http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/372>.

“Qur’an Kemenag.” Diakses 12 Mei 2022. <https://quran.kemenag.go.id/>.

Rochman, Shoviani. “Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus LPP TVRI Stasiun Bengkulu).” Diploma, IAIN Bengkulu, 2021.
<http://repository.iainbengkulu.ac.id/5939/>.

Rohmah, Anggi Siti Mistu. “Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Pada Karyawan Biro Kemahasiswaan UMM).” Undergraduate, Universitas Muhammadiyah Malang, 2020. <https://doi.org/10/BAB%20I.pdf>.

Ruliana, Poppy. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. RajaGrafindo Persada, 2015.
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/103738/komunikasi-organisasi-teori-dan-studi-kasus.html>.

Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, dan Anwar Mujahidin. “Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019).

<http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf>.

Sukiati. *Metodologi Penelitian: Sebuah Pengantar*. Medan: Manhaji, 2016.
<http://repository.uinsu.ac.id/1284/>.

Walikota, Peraturan. “Peraturan Walikota. Kota Palangkaraya No. 60 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palangka Raya [JDIH BPK RI].” Diakses 15 Februari 2022.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139992/perwali-kota-palangkaraya-no-60-tahun-2019>.

Zamani, Muhammad Farikh Zaky. “Analisis Komunikasi Vertikal Dan Horizontal Yang Mempengaruhi Kinerja Serta Pelayanan Karyawan Kepada Para Calon Jama’ah Haji Dan Umroh (KBIH) Al- Rahmah Mojokerto.” Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.
<http://digilib.uinsby.ac.id/45535/>.

Zuwaini. “Kota Palangka Raya Bentuk Gugus Tugas Antisipasi Covid-19.” Media Center Isen Mulang Palangka Raya, 19 Maret 2020.
<https://mediacenter.palangkaraya.go.id/kota-palangka-raya-bentuk-gugus-tugas-antisipasi-covid-19/>.

Wawancara

Hasil wawancara dengan Alfin pada hari Senin 4 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Bambang Hermanto pada hari Rabu 6 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Carlos Babue pada hari Selasa 5 April Pukul 12.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Dra. Anna Menur Arum Ambarsari pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Eko Fajar Purnawanto pada hari Sabtu 2 April Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Emi Abriyani SE. M. Si pada hari Kamis 7 April 2022 Pukul 09.00 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Fanji Rustafa pada hari Minggu 26 Maret Pukul 08.30 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Heri Fauzi, S.Sos pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 13.00 di Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan I Gusti Bagus Swadarma pada Jum'at 8 April Pukul 10.00 Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan Philianto Dani Rahu, S. AN pada hari Selasa 22 Maret 2022 pukul 10.00 di Kota Palangka Raya

Observasi

Hasil observasi pada hari Kamis 16 Desember 2021 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Hasil observasi pada hari Jum'at 18 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Hasil observasi pada hari Senin 21 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Hasil observasi pada hari Rabu 23 Maret 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Hasil observasi pada hari Senin 4 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Hasil observasi pada hari Rabu 6 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

Hasil observasi pada hari Jum'at 8 April 2022 Pukul 08.00-11.00 WIB di Kota Palangka Raya

