

Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo

Riskyta Rahmansari

Jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dr. Soetomo
Kuik_kikik@yahoo.com

ABSTRAK

Adanya kemajuan teknologi yang terjadi memberikan banyak pengaruh pada setiap aspek kehidupan manusia, terutama dalam hal komunikasi. Salah satu bentuk perkembangan teknologi dalam hal komunikasi ialah berkembangnya media komunikasi, yakni WhatsApp. Di era yang modern ini penggunaan aplikasi WhatsApp menjadi perihal yang umum dilakukan oleh instansi ataupun perusahaan untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi kerja. Hal ini juga dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari adanya penelitian ini ialah mendeskripsikan peranan aplikasi WhatsApp dalam komunikasi organisasi pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan melakukan wawancara semi terstruktur, dokumentasi, dan observasi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Setelah memperoleh data, kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo sangat dibantu oleh aplikasi WhatsApp. Aplikasi WhatsApp memiliki peran penting dalam mendukung fungsi komunikasi organisasi yang meliputi fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional tetap dapat terkomunikasikan, dengan percepatan dan efisiensi dari fasilitas aplikasi WhatsApp yang ditawarkan. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dialami dalam komunikasi organisasi yang terjadi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan aplikasi WhatsApp, yakni kendala baterai telepon genggam yang cepat habis dan kesulitan dalam mencari sinyal yang baik ketika berada di lapangan.

Kata Kunci : Komunikasi organisasi, aplikasi, whatsapp

Abstract

The existence of technological advances that cause much influence on every aspect of human life, especially in terms of communication. One form of technological development in terms of communication that the development of communication media, namely WhatsApp. In this modern era using WhatsApp be a common thing done by agencies or companies to facilitate communication and coordination of work. This is also done by the Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. The purpose of this research is to describe the role of application WhatsApp in communication organization employees of

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. This study is using descriptive qualitative approach. Data collection procedure conducted in this research is to conduct semi-structured interviews, documentation, and observations at the Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. After obtaining the data, then the data is analyzed by using descriptive analysis, by doing data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this study explain that the organization communication conducted by employees in the Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo is greatly assisted by WhatsApp. WhatsApp has an important role to play in supporting organizational communication functions that include production and regulatory functions, renewal functions, maintenance functions, task functions, command functions, and relational functions can still be communicated, with the acceleration and efficiency of WhatsApp facility being offered. However, there are still some obstacles experienced in organizational communication that occurred in the Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo by applying WhatsApp, namely the handphone battery constraints are quickly exhausted and difficulty in finding a good signal when in the field.

Keyword: Communication Organization, Applications, WhatsApp

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini memberi banyak pengaruh pada setiap aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam hal komunikasi. Komunikasi adalah suatu hubungan yang melibatkan proses ketika informasi dan pesan dapat tersalurkan dari satu pihak ke pihak yang lain. Tanpa adanya komunikasi, sejarah peradaban manusia tidak akan maju sebagaimana tidak ada hubungan yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, gagasan, dan pesan. Dalam kajian ilmu sosial, komunikasi merupakan salah satu syarat terjadinya interaksi sosial (Soekanto, 2009).

Komunikasi merupakan gejala yang ada sejak manusia melakukan interaksi dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya. Dengan demikian perkembangan komunikasi tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yakni pesan atau informasi yang berkembang di masyarakat dan media teknologi

komunikasi yang ada. Perkembangan teknologi komunikasi yang semakin canggih berakibat pada melimpahnya informasi yang beredar di masyarakat.

Smartphone merupakan wujud nyata dari kemajuan teknologi saat ini yang diciptakan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi. Sebagai alat komunikasi yang mendapat julukan “pintar” tentu *smartphone* ini memiliki banyak fitur dan keunggulan dibanding telepon genggam biasa. *Smartphone* tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menelpon atau mengirim pesan singkat, tetapi sudah berkembang menjadi ponsel yang jauh lebih canggih dengan adanya aplikasi-aplikasi dan fitur-fitur baru mulai dari *game*, foto, musik, video, sosial media, hingga *instant messenger* atau aplikasi *chatting* yang dimanfaatkan untuk banyak kegunaan seperti ngobrol dan mengirim berbagai jenis file.

Diantara beberapa aplikasi *chatting* dan *messenger* dari *SmartPhone*

WhatsApp menjadi yang terdepan dalam hal pengguna. Namun, yang tidak kalah penting adalah bahwa kontak dalam WhatsApp langsung diambil dari kontak telepon secara otomatis, sehingga pengguna tidak perlu lagi menambahkan kontak dengan cara manual.

Melihat berbagai kemudahan dan manfaat yang ditawarkan, maka tak mengherankan jika WhatsApp digunakan oleh semua kalangan mulai dari remaja, dewasa, hingga yang tua. WhatsApp juga tidak terbatas oleh kelas sosial ekonomi tertentu, melainkan digunakan oleh semua kelas, mulai ekonomi rendah, menengah, hingga ekonomi atas.

Pada perkembangan selanjutnya, aplikasi WhatsApp ini tidak hanya dimanfaatkan untuk berkomunikasi dan bertukar pesan, akan tetapi saat ini WhatsApp juga dimanfaatkan untuk kepentingan pekerjaan. Tidak jarang sebuah perusahaan atau instansi pemerintah menggunakan media ini untuk berkomunikasi dengan para staf/karyawan dan pegawai. Pimpinan perusahaan atau instansi biasanya memanfaatkan layanan *group chat* yang tersedia dengan tujuan agar informasi yang disampaikan menjadi lebih menyeluruh tanpa harus mengirim informasi satu per satu. Selain itu dengan adanya *group chat* tersebut komunikasi antar pegawai beserta pimpinan bisa lebih efektif.

Tampaknya berbagai kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan oleh WhatsApp tersebut menarik minat para pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, sehingga para pegawai disana menggunakan aplikasi WhatsApp dalam berkomunikasi diantara pegawai. Para pegawai membuat sebuah *group chat* khusus agar lebih memudahkan setiap pesan atau informasi yang ingin disampaikan.

Sekilas mungkin aplikasi WhatsApp tersebut sangat membantu dalam menciptakan komunikasi yang efektif, namun tentu perlu sebuah penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana peranan aplikasi tersebut terhadap kinerja pegawai sebelum akhirnya kita memberi kesimpulan. Berdasarkan hal tersebut yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah grup WhatsApp Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Adapun beberapa grup tersebut antara lain Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Barokallah, Adipura Yes, dan Zero Waste Academy.

Tujuan di bentuknya sejumlah grup tersebut adalah untuk memudahkan dalam berkoordinasi atau pun penyampaian informasi terkait kebersihan dan keindahan kabupaten Sidoarjo maupun kegiatan di kantor, di lapangan di desa dan kecamatan. Mengingat kemudahan yang ditawarkan Aplikasi WhatsApp yang sangat cukup membantu pekerjaan yang dilakukan agar Kabupaten Sidoarjo menjadi seperti kota Surabaya yang indah, bersih dan menerima berbagai penghargaan dari pemerintah.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penggunaan Aplikasi WhatsApp Dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo”.

B. LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan dua teori utama yaitu Teori Komunikasi Organisasi dan Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.

1. Teori Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai suatu proses

penciptaan makna atas interaksi dalam suatu organisasi. Dengan kata lain komunikasi organisasi adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana individu yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi (Wijaya dan Hermaningsih, 2015). Sedangkan menurut Hastuti, *et al.*, (2013), menyebutkan bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi yang berlangsung dalam lingkungan organisasi meliputi pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau lebih, antara sekelompok orang, atau dalam satu atau beberapa bidang yang mempengaruhi perilaku organisasi. Seluruh kegiatan komunikasi ini merupakan suatu ajakan yang alami dan menggambarkan upaya untuk mempengaruhi perilaku dalam organisasi.

Pendapat serupa diungkapkan oleh Arnold & Feldman dalam Siregar (2012), bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran informasi diantara orang-orang di dalam organisasi, dimana prosesnya secara umum meliputi tahapan-tahapan: attention, comprehension, acceptance as true, dan retention.

Hakikatnya komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian Komunikasi pada organisasi mengalir dalam tiga arah ke bawah, ke atas, dan horisontal. Komunikasi ke bawah adalah pesan dan informasi yang dikirim ke bawah dari manajemen puncak ke bawahan. Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi biasanya mencakup topik berikut: implementasi tujuan dan strategi, instruksi dan alasan utama pekerjaan, prosedur dan praktik, umpan balik dan kinerja, indokrinasi. Komunikasi ke atas adalah pesan yang dikirim dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam

hirarki organisasi (Wijaya dan Hermaningsih, 2015).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa komunikasi organisasi memiliki peran sebagai petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Dalam komunikasi organisasi arus pertukaran informasi atau pesan yang terjadi diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi sesuai dengan struktur dan hirarki yang terjadi dalam organisasi tertentu baik formal maupun informal.

2. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Masmuh (2010) menerangkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam sebuah organisasi. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hicks & Gullet (Masmuh, 2010) bahwa komunikasi yang buruk dipandang sebagai hal yang paling sering disebut menjadi sumber konflik antar pribadi. Hal ini dikarenakan individu menghabiskan 70% untuk berkomunikasi. Dari hasil penelitian ini kemudian mengungkapkan bahwa kekuatan yang paling dapat menghambat kinerja sebuah organisasi ialah kurangnya komunikasi yang efektif.

Oleh karena itu, komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki beberapa fungsi yang dapat diuraikan sebagai berikut (Masmuh, 2010):

a. Fungsi Produksi dan Pengaturan

Komunikasi memiliki fungsi yang berhubungan dengan penyelesaian pekerjaan dan membantu organisasi mencapai tujuan produksi. Fungsi komunikasi ini meliputi pesan yang memungkinkan para pihak manajemen dan anggota organisasi untuk:

1. Menentukan sasaran dan tujuan.
2. Merumuskan bidang masalah.

3. Menilai prestasi.
4. Mengkoordinir tugas-tugas yang secara fungsional saling bergantung.
5. Menentukan standard hasil prestasi.
6. Memberikan perintah, menunjukkan kepada pegawai apa yang harus dilakukan.
7. Memberikan instruksi, menunjukkan kepada pegawai cara memproses sebuah perintah.
8. Memimpin dan mempengaruhi.

b. Fungsi Pembaharuan

Komunikasi memiliki fungsi seperti sistem saran di seluruh organisasi, yang menjadikan sebuah organisasi dapat menyesuaikan diri dengan setiap perubahan yang terjadi dalam lingkungannya.

c. Fungsi Pemasyarakatan atau Pemeliharaan

Komunikasi memiliki fungsi sebagai pengikat hubungan antar individu dalam sebuah organisasi, seperti aktivitas komunikasi yang menyangkut harga diri para anggota organisasi, imbalan dan motivasi pegawai. Pada fungsi pemeliharaan ini, aktivitas komunikasi cenderung memiliki fungsi sosial, yakni mengandung informasi yang dapat mendukung hubungan individu dengan lingkungan fisik dan manusia.

d. Fungsi Tugas

Komunikasi memiliki fungsi sebagai aktivitas yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas organisasi oleh anggota organisasi. Bentuk aktivitas komunikasi yang dimaksud mencakup pemberian informasi kepada anggota organisasi untuk melakukan tugas secara efisien.

e. Fungsi Perintah

Komunikasi memiliki fungsi dengan memperbolehkan anggota organisasi “memberikan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah”. Dimana jenis komunikasi yang

dapat mendukung pelaksanaan fungsi ini ialah pengarahan dan umpan balik. Sehingga dapat menghasilkan koordinasi diantara sejumlah anggota yang saling bergantung dalam organisasi.

f. Fungsi Relasional

Komunikasi memiliki fungsi untuk memperbolehkan anggota organisasi untuk “menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif dan hubungan personal dengan anggota organisasi lain”.

Selain keenam fungsi komunikasi yang telah dijelaskan, komunikasi juga dapat dibagi fungsinya dengan mengacu pada hierarki pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi. Hierarki pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi pada sebuah organisasi yang dimaksud ialah sebagai berikut:

1. Komunikasi Ke Bawah

Proses komunikasi memiliki lima fungsi dasar, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Petunjuk-petunjuk tugas khusus atau yang dapat diartikan sebagai instruksi sebuah pekerjaan.
- b. Informasi yang ditujukan untuk memberikan pengertian tentang tugas dalam hubungannya dengan tugas organisasional yang lain.
- c. Informasi mengenai prosedur dan praktek organisasi.
- d. Umpan balik pada bawahan mengenai prestasi yang dilakukan oleh bawahan.
- e. Informasi tentang ideologi untuk mengembangkan misi organisasi kepada anggota organisasi.

2. Komunikasi Sebaya atau horizontal

Proses komunikasi ini memiliki tiga tujuan pokok, yang diuraikan sebagai berikut :

- a. Memberikan dukungan sosio-emosional diantara anggota

- b. organisasi, atau membantu setiap individu untuk dapat berkomunikasi atau bergaul lebih baik; Memungkinkan koordinasi antara para anggota organisasi dalam
 - c. proses menjalankan aktivitas pekerjaan, sehingga dapat mendorong terciptanya aktivitas kerja yang efisien;
 - d. Menyebarkan wewenang dan tanggung jawab kepada setiap anggota organisasi.
3. Komunikasi Ke Atas
- Proses komunikasi ini adalah mengenai apa yang akan dikomunikasikan oleh para anggota organisasi:
- a. Mengenai diri, prestasi, dan masalah yang dialami anggota organisasi.
 - b. Mengenai orang lain dan masalah yang dialami anggota organisasi.
 - c. Mengenai praktek dan kebijaksanaan organisasi.
 - d. Mengenai pekerjaan dan cara menyelesaikan sebuah pekerjaan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2012), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretif atau menggunakan tafsiran yang menggunakan sudut pandang subjek pelaku penelitian. Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini biasanya menggunakan wawancara, pengamatan, maupun penggunaan dokumen.

Ditinjau dari jenisnya, penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian deskriptif. Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan semua data kunci berupa kata-kata, gambar dan kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan penelitian.

Data-data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, kutipan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Selanjutnya dilakukan analisis data terhadap data-data tersebut dengan menelaah secara satu demi satu (Moleong, 2011).

Prosedur pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan oleh peneliti secara mandiri artinya data primer tidak dapat diambil dari penelitian-penelitian sebelumnya, dikarenakan data primer diperoleh dari subjek penelitian secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data-data dari hasil wawancara, observasi langsung kepada responden representatif.

1. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategorisasi dan satuan uraian dasar. Analisis data dilakukan untuk mengkaji dan mengolah data yang telah terkumpul agar memperoleh simpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis deskriptif. Tahapan-tahapan model analisis deskriptif dalam penelitian ini menurut Miles & Huberman (2007) terdiri dari :

- a. Reduksi data; merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung

secara terus-menerus di lokasi penelitian.

- b. Penyajian data; merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan terhadap adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data lebih banyak mengacu pada teks naratif dan akan dilakukan penyederhanaan pada informasi yang bersifat kompleks.
- c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi; merupakan penyusunan yang dilakukan berdasarkan pada pola-pola induktif yaitu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Selanjutnya, makna-makna yang muncul dari data perlu diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya melalui check dan crosscheck.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pusat pengamatan, adapun yang menjadi subjek di penelitian ini adalah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo.

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pokok pembicaraan. Adapun yang menjadi objek di penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi adalah Sekretaris dan Kepala Bidang Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. Key Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo yang dapat mewakili jawaban dari seluruh karyawan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan. Dalam menentukan kunci (key Informan) . peneliti memperhatikan berbagai macam aspek yang dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah penelitian yaitu bagaimana komunikasi

organisasi dalam Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo merupakan Organisasi Perangkat Daerah sebagai unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo memiliki tugas pokok, yakni melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Lingkungan Hidup.

Dalam menjalankan kegiatan operasional, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo memiliki tujuan, yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mewujudkan disiplin aparatur yang didukung oleh kapabilitas/kemampuan aparatur serta sarana dan prasarana yang memadai.
- b. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dengan melibatkan peran serta masyarakat dalam pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup.
- c. Mengupayakan terwujudnya konservasi dan pelestarian sumberdaya alam melalui peran serta masyarakat dan seluruh stakeholder.
- d. Memantapkan koordinasi dengan semua pihak dalam upaya peningkatan pengetahuan, kesadaran dan pengembangan data/informasi di bidang lingkungan hidup.

Dalam upaya mencapai tujuan yang telah dijelaskan tersebut, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Kabupaten Sidoarjo memiliki sasaran yang hendak dicapai, diantaranya:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana perkantoran untuk mendukung profesionalisme kinerja instansi.
- b. Penurunan beban pencemaran dan kerusakan lingkungan.
- c. Meningkatkan kepatuhan semua pihak dalam menjaga kualitas fungsi lingkungan hidup.
- d. Terjaganya kualitas sumberdaya alam dan keanekaragaman hayati.
- e. Peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat agar dapat berperan aktif dalam upaya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.
- f. Terwujudnya pengembangan data dan informasi tentang kualitas lingkungan hidup.

Visi dan misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo dapat dijelaskan sebagai berikut:

Visi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo ialah “Menuju Sidoarjo yang ramah lingkungan“. Untuk mencapai visi yang telah dijelaskan tersebut, misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Mencegah dan mengendalikan pencemaran lingkungan,
- b. Mencegah dan mengendalikan kerusakan lingkungan,
- c. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme Sumber Daya Manusia di Bidang Lingkungan Hidup,
- d. Meningkatkan pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam pelestarian lingkungan hidup,
- e. Mengupayakan terwujudnya hak masyarakat atas lingkungan yang

berkualitas, serta kewajiban masyarakat dalam memelihara kelestarian, pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup.

- f. Memantapkan fungsi koordinasi dan kemitraan untuk mewujudkan integrasi, sinkronisasi, antara ekonomi dan ekologi dalam menciptakan lingkungan yang berkualitas.

2. Temuan Data

Telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, bahwa tujuan dari adanya penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan mengenai peranan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Temuan penelitian ini mengacu pada hasil analisis pada hasil wawancara yang telah dilakukan kepada tiga informan penelitian, yakni Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Tata Lingkungan dan Kepala Seksi TLPD (Tim Legislasi Pemerintah Daerah) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, aplikasi *WhatsApp* atau WA merupakan aplikasi yang populer. Sebagaimana diterangkan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan berikut : “Mayoritas 85% pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo mampu menggunakan aplikasi WA” (Data Primer, 2017).

Pernyataan diatas, menunjukkan bahwa lebih dari 80% pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo telah mengenal dan mampu menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai salah satu media komunikasi.

Selain itu, menurut Sekretaris Dinas, aplikasi WhatsApp dapat membantu proses kerja, yakni dalam hal penyampaian informasi dinas dan menerima informasi dinas, yang dijelaskan sebagai berikut : *“Aplikasi WhatsApp dapat membantu untuk menyampaikan informasi dinas dan menerima informasi dinas”*. (Data Primer, 2017)

Pernyataan yang disampaikan oleh Informan diatas, didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan yang menjelaskan bahwa aplikasi WhatsApp dapat memberikan kemudahan dalam pemakaiannya bila dibandingkan dengan aplikasi komunikasi yang lain. Sebagaimana dijelaskan sebagai berikut : *“Saya lebih memilih menggunakan aplikasi WA karena mampu memberikan kemudahan dalam pemakaiannya dibandingkan dengan aplikasi komunikasi yang lain.”* (Data Primer, 2017).

Kepala Kasi TLPD pun juga menyatakan perihal yang sama mengenai alasan penggunaan aplikasi WA sebagai media komunikasi : *“karena semua pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo telah menggunakan aplikasi WA.”* (Data Primer, 2017).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan dan Kasi TLPD (Tim Legislasi Pemerintah Daerah) mengungkapkan bahwa hampir semua pegawai yang bekerja di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo telah menggunakan aplikasi. WhatsApp Hal ini dikarenakan aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi yang praktis yang mudah digunakan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penggunaanya.

Dalam kesehariannya menjalankan aktivitas kerja, setiap pegawai Dinas

Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo diwajibkan untuk aktif memantau aktivitas komunikasi yang terjadi di WhatsApp terutama di grup. Hal ini disampaikan oleh Sekretaris Dinas sebagai berikut : *“Saya berusaha untuk selalu aktif di WA, hal ini dilakukan agar dapat merespon dengan cepat ketika terdapat informasi yang kurang jelas dan itu bersangkutan dengan saya.”* (Data Primer, 2017).

Pernyataan yang disampaikan oleh Sekretaris Dinas menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi yang terjadi di WhatsApp yang dilakukan oleh setiap pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo memiliki intensitas yang ditinggi, terutama untuk melakukan komunikasi yang berkaitan dengan informasi kedinasan. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan berikut : *“Begitu banyak informasi yang dapat disampaikan melalui aplikasi WA, informasi kedinasan yang sifatnya khusus dan umum, seperti info mengenai rapat, laporan warga mengenai tumpukan sampah, dan masih banyak lagi”*. (Data Primer, 2017).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan mengungkapkan bahwa aplikasi WhatsApp dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi, mulai dari info untuk koordinasi kerja di lingkungan internal, seperti info rapat atau laporan kerja, juga dapat digunakan sebagai wadah untuk merespon dengan cepat keluhan atau pengaduan masyarakat mengenai permasalahan lingkungan. Hal ini juga disampaikan oleh Kasi TLPD (Tim Legislasi Pemerintah Daerah) yang mengungkapkan : *“Aplikasi WA cukup membantu untuk mempercepat proses komunikasi dengan pegawai yang sedang melakukan pekerjaan di lapangan ataupun*

sharing berita yang berkaitan dengan kedinasan.” (Data Primer, 2017).

Kasi TLPD (Tim Legislasi Pemerintah Daerah) mengungkapkan bahwa adanya aplikasi *WhatsApp* juga dapat mempermudah koordinasi yang dilakukan dengan pegawai yang berada di lapangan. Dimana hal ini dapat mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan koordinasi kerja.

Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo berupaya dengan optimal untuk menggunakan aplikasi *WA* sebagai media komunikasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan sebagai berikut : *“Fitur yang sering digunakan oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo ialah berupa kirim foto, karena setiap ada laporan seringkali dibarengi dengan gambar, kemudian menggunakan video untuk menginfokan acara kedinasan diluar kantor, dan menelepon dengan telepon by data yang ditawarkan oleh WA untuk melakukan koordinasi kerja”*. (Data Primer, 2017). Berdasarkan perihal yang telah disampaikan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan, dapat dijelaskan bahwa setiap pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo mampu menggunakan secara optimal aplikasi *WhatsApp* untuk mendukung kegiatan komunikasi antar pegawai ketika menjalani aktivitas kerja. Pernyataan diatas ditanggapi positif oleh Sekretaris Dinas melalui pernyataan berikut : *“Penggunaan aplikasi WA selama ini mampu menunjang kinerja dalam penyampaian dan penerimaan informasi kepada pegawai yang tergolong cepat dan mudah”*. (Data Primer, 2017).

Sekretaris dinas mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi *WhatsApp*

mampu menunjang kinerja dalam penyampaian dan penerimaan informasi menjadi lebih cepat dan mudah. Selain itu, penggunaan aplikasi *WhatsApp* untuk media berkomunikasi juga dapat mendorong pegawai untuk menjadi lebih cepat dalam melakukan respon terhadap setiap informasi kedinasan yang dikirim melalui aplikasi *WhatsApp*. Sebagaimana diterangkan lebih lanjut oleh Sekretaris Dinas berikut : *“Dari informasi yang disampaikan tadi dan dengan penerimaan informasi dengan respon yang cepat dan baik, itu dapat mempermudah pegawai untuk melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas masing-masing pegawai”*. (Data Primer, 2017).

Kemudian apabila, memperhatikan dari sisi dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi, menurut Kepala Bidang Tata Lingkungan dijelaskan bahwa selama menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi dan berkoordinasi dengan para pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo belum pernah menimbulkan dampak negatif yang kemudian dapat berdampak pada kinerja pegawai. Hal ini disampaikan dalam pernyataan berikut : *“Menurut saya dari pemakaian aplikasi WA dalam lingkungan kerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo belum mendapati dampak negatif yang ditimbulkan dari aplikasi WA”*. (Data Primer, 2017).

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepada Bidang Tata Lingkungan menjelaskan bahwa selama ini penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi dan berkoordinasi dengan para pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo belum menimbulkan dampak negatif bagi

kinerja pegawai. Dari sisi kendala, dijelaskan oleh Kasi TLPD (Tim Legislasi Pemerintah Daerah) bahwa terdapat kendala yang sering muncul ketika melakukan koordinasi dengan menggunakan aplikasi WhatsApp, yakni permasalahan baterai telepon genggam pegawai ketika mudah habis (*ngedrop*). Sebagaimana disampaikan oleh Kasi TLPD (Tim Legislasi Pemerintah Daerah) berikut : *“Kendala yang sering ditemui dalam menyampaikan informasi kepada seluruh pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo ialah baterai hp yang ngedrop”*. (Data Primer, 2017).

Secara keseluruhan menurut Sekretaris Dinas, aplikasi WhatsApp cukup optimal dan efektif dalam memberikan kemudahan berkomunikasi, penyampaian informasi dan menerima informasi dari rekan kerja di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, yang disampaikan melalui hasil wawancara berikut : *“Menurut saya, aplikasi WA cukup optimal dan efektif dalam kemudahan berkomunikasi, penyampaian informasi dan menerima informasi dari rekan kerja”*. (Data primer, 2017).

Hal yang serupa juga dinyatakan oleh Kepala Bidang Tata Lingkungan sebagai berikut : *“Menurut saya, penggunaan aplikasi WhatsApp sudah cukup optimal mengingat minimnya hambatan saat menggunakan aplikasi WhatsApp hanya saja sesekali chat mengalami pending karena sinyal”*. (Data primer, 2017).

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa secara keseluruhan, penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi dan koordinasi dengan seluruh pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo telah

cukup efektif dan optimal. Selain itu, aplikasi WhatsApp juga memiliki peran besar dalam menunjang kinerja pegawai selama menjalani aktivitas kedinasan diluar kantor.

3. Pembahasan

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Dinas yang dimiliki oleh Kabupaten Sidoarjo yang menangani secara khusus mengenai permasalahan kualitas lingkungan hidup yang terdapat di Kabupaten Sidoarjo dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Apabila memperhatikan cakupan sasaran dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo yang telah dijelaskan sebelumnya, diketahui bahwa cakupan sasaran yang luas, oleh karena itu, dibutuhkan media komunikasi yang efektif, salah satunya melalui aplikasi WhatsApp atau WA.

Aplikasi WhatsApp merupakan salah satu bentuk dari media sosial yang memiliki tujuan sebagai alternatif dalam berkomunikasi dengan menggunakan SMS. Dimana aplikasi WhatsApp ini dapat digunakan sebagai media komunikasi dengan lebih dari satu pihak (Jumiatmoko, 2016). Lebih lanjut dijelaskan oleh Jumiatmoko (2016) bahwa salah satu fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi ialah melalui grup WhatsApp. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan fasilitas grup yang disediakan oleh aplikasi WhatsApp, interaksi dapat terjalin antara lebih dari dua pihak, sehingga dapat membentuk sebuah diskusi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, salah satunya instansi, yakni Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan temuan data yang telah disajikan pada bagian sebelumnya,

dijelaskan bahwa untuk menjalin koordinasi antar sesama pegawai ataupun dengan atasan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, aplikasi *WhatsApp* menjadi pilihan utama, dikarenakan aplikasi *WhatsApp* mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi, khususnya informasi yang bersifat kedinasan. Adanya kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi, khususnya informasi yang berkaitan dengan kedinasan, secara tidak langsung ikut mendorong terciptanya kinerja yang lebih efisien dan lebih efektif dalam komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

Dijelaskan oleh Hicks & Gullet (Masmuh, 2010) bahwa komunikasi yang buruk merupakan salah perihal yang dapat menjadi sumber konflik antar individu dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk dapat memperlancar komunikasi yang terjalin antar pegawai.

Dalam temuan data, juga dijelaskan bahwa aplikasi *WhatsApp* memiliki peran yang cukup penting sebagai media komunikasi, yakni sebagai media untuk menjalin koordinasi ketika akan melakukan kegiatan rapat, atau menyetorkan laporan berupa foto atau video ketika pegawai sedang berada di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *WhatsApp* memiliki banyak fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi yang dijalankan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Dari pengiriman pesan teks, berupa foto atau gambar, video, dan layanan telepon *by data*, semua fasilitas yang disediakan oleh aplikasi *WhatsApp*, dengan baik mampu digunakan secara optimal oleh setiap

pegawai untuk menjalin komunikasi pegawai atau atasan.

Kondisi ini secara tidak langsung membantu fungsi komunikasi dalam Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo tetap berjalan dengan baik. Sebagaimana diterangkan oleh Masmuh (2010) bahwa dalam sebuah organisasi komunikasi memiliki fungsi, diantaranya fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional. Sebagaimana diterangkan oleh Sekretaris Dinas pada bagian temuan data, bahwa dalam menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dapat langsung memberikan informasi berupa informasi jadwal meeting, informasi tugas yang harus dikerjakan oleh setiap pegawai, informasi atau berita diluar kedinasan, dan memberikan informasi mengenai sasaran dan tujuan kerja secara transparan melalui sebuah grup.

Namun dalam menjalankan aktivitas komunikasi dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pegawai ataupun atasan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo, salah satunya ialah apabila terdapat salah satu anggota yang mengalami *baterai low*. Kendala ini cukup mengganggu, karena menghambat komunikasi yang terjadi sehingga menimbulkan resiko kesalahan penerimaan dan respon yang lambat dari pegawai Dinas

Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo semakin besar. Selain itu, kendala lain yang dapat berdampak ialah apabila pegawai sulit untuk mendapatkan sinyal yang baik, khususnya bagi pegawai yang bekerja di lapangan. Hal ini tentu dapat

memperlambat komunikasi, seperti laporan kondisi di lapangan yang lambat, sehingga proses penanganan yang dilakukan oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo juga ikut mengalami keterlambatan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian temuan data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kesimpulan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Aplikasi WhatsApp memiliki peran besar dalam mendukung proses percepatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh setiap pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo. Peran yang dimaksud ialah berupa memperlancar fungsi komunikasi dalam organisasi yang terdiri dari fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional. Sehingga dapat mendorong peningkatan percepatan respon dan tindakan dari pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan penanganan atau penanggulangan ketika terjadi permasalahan lingkungan di lapangan.
2. Dalam penggunaan aplikasi WhatsApp untuk menunjang aktivitas komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pegawai, belum terdapat dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya penggunaan aplikasi WhatsApp ini. Namun terdapat kendala yang dialami oleh para pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo ketika menggunakan aplikasi

WhatsApp sebagai media komunikasi, yakni permasalahan teknis berupa baterai telepon genggam yang mudah *lowbat* dan sulitnya mendapatkan sinyal yang baik ketika sedang di lapangan. Hal ini kemudian dapat berdampak pada perlambatan komunikasi yang terjalin dan apabila dibiarkan dalam jangka panjang dapat menyebabkan penurunan kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Sidoarjo secara nyata.

Referensi

- BBC. (2016, 02 Februari). *Pengguna WhatsApp mencapai 1 miliar setiap bulan*. Diakses 18 Mei 2017, dari http://www.bbc.com/indonesia/majalah/2016/02/160202_majalah_bisnis_WhatsApp
- Fajrie, M. (2015). Analisis Uses And Gratification Dalam Menentukan Strategi Dakwah. *Jurnal Islamic Review*, Vol. IV No. 1.
- Hameed, A., Ramzan, M., & Zubair, H. M. K. (2014). Impact of compensation on employee performance (empirical evidence from Banking sector of Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 5(2).
- Hastuti, S., Sularso, A. & Komariyah, S., (2013). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Koordinator Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. *JEAM*, Vol XII(No. 1).
- Jumiatmoko, M. (2016). WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab. *Wahana Akademika*:

- Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 3(1), 51-66.
- Kominfo. (2016, 02 Oktober). *Indonesia raksasa teknologi Asia*. Diperoleh 18 Mei 2017, dari https://www.kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media
- Kriyantono, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Laura, E. (2013). Kepuasan Pendengar Terhadap Program Sonora News Di Radio Sonora Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol i. No.1.
- Marta, R. F. (2013). Analisis Perbedaan Kepuasan Pembaca Tabloid Gratis Surabaya Shopping Media dan Iklan Pos di Surabaya. *NIRMANA*, Vol. 15, No. 1.
- Masmuh, A. (2010). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management*. Cengage Learning.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta : UI Press.
- Morisson`. (2013). *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*. Jakarta: Kencana Pranada Meda Group.
- Nasrullah, R. (2014). *Teori Dan Riset Media Siber (cybermedia)*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Rianto, P. (2016). Media Baru, Visi Khalayak Aktif Dan Urgensi Literasi Media. *Jurnal Komunikasi*, Vol. 01 No. 02, 90-96.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Jakarta, Salemba Empat
- Soekanto, Soerjono. (2009). *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: Rajawali Press
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, N. S. S., (2012). Interaksi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial-Fakultas Isipol Uma*, Volume 5(Nomor 1).
- Yuwono, E. (2013). Kepuasan Masyarakat Surabaya Dalam Menonton Program Variety Show “Dahsyat” Di RCTI. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol I. No.1.
- Wijaya, D. K. & Herminingsih, A., (2015). Pentingnya Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Untuk Meningkatkan Kinerja Guru. *Jeam*, Volume Vol Xiv.