

**IMPLEMENTASI KEARIFAN LOKAL DALAM MENDUKUNG
KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANGGAI LAUT**

*The Implementation of Local Wisdom in Supporting Organizational
Communication at The Investment and One Stop Integrated Service of
Banggai Laut Regency*

MEYTRI S. GONDA

E022212020



**PROGRAM PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**IMPLEMENTASI KEARIFAN LOKAL DALAM Mendukung Komunikasi
Organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut**

*The Implementation of Local Wisdom in Supporting Organizational
Communication at The Investment and One Stop Integrated Service of
Banggai Laut Regency*

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan diajukan oleh :

MEYTRI S. GONDA
E022212020

Kepada

PROGRAM PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023

TESIS

IMPLEMENTASI KEARIFAN LOKAL DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANGGAI LAUT

Disusun dan diajukan oleh

MEYTRI S. GONDA

E022212020

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **23 NOVEMBER 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si
Nip. 197306172006042001

Pembimbing Pendamping,



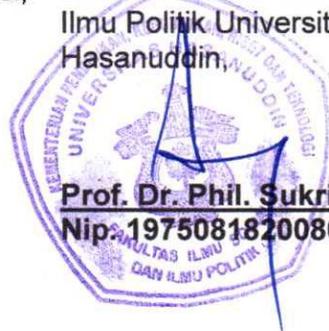
Dr. Muhammad Farid, M.Si.
Nip. 196107161987021001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,



Prof. Dr. Muh. Akbar, M.Si.
Nip. 196506271991031004

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin,



Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si
Nip. 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meytri S. Gonda
NIM : E022212020
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya yang berjudul

IMPLEMENTASI KEARIFAN LOKAL DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANGGAI LAUT

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain. Bahwa tesis yang saya tulis ini, benar-benar merupakan hasil karya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 November 2023

Yang menyatakan



Meytri S. Gonda

KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas limpahan rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Implementasi Kearifan Lokal Dalam Mendukung Komunikasi Organisasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut” sebagai tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata II pada Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, motivasi, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Muhammad Farid, M.Si., selaku pembimbing II yang dengan segala kebaikan dan kemurahan hati rela mengorbankan waktu demi membimbing dan membina serta memberikan arahan dan dukungan selama proses bimbingan hingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Jeanny Maria Fatimah, Msi., Dr. Sudirman Karnay, M.Si., dan Dr. Kahar, M. Hum., selaku tim penguji yang telah memberikan arahan, koreksi, dan saran yang membangun untuk penyempurnaan tesis ini.

3. Prof. Dr. Muhammad Akbar, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin dengan tulus memberikan arahan dan dukungan selama penulis menyelesaikan pendidikan.
4. Para dosen Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah mendidik dan melimpahkan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan sesuai dengan bidang studi komunikasi.
5. Jajaran pengelola Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan prima dan membantu dalam menyediakan berbagai kebutuhan dan layanan administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian tesis.
6. Kedua orang tua, Hi. Sanawir Gonda dan Hj. Marmah Kembang *rahimahumallah*, tiada kata yang sanggup penulis ucapkan selain rindu dan doa semoga Allah menghadiahkan surga firdaus untuk kalian.
7. Kakak-kakak tercinta, Nuryati Gonda, Abrar Gonda, dan Junaeti serta saudara dan keluarga lainnya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan harapan yang baik selama penulis menempuh pendidikan.
8. Sahabat-sahabat penulis, khususnya Kak Khadijah Mizan, Munasyirah, dan Kartina, yang selalu mendoakan, memotivasi dan membantu selama menempuh pendidikan dan penelitian tesis.

9. Pimpinan beserta seluruh jajarannya dan semua Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan memberikan banyak informasi serta melayani dengan baik penulis selama proses penelitian.
10. Teman-teman mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 (Genap) yang berjuang bersama selama proses perkuliahan hingga penyelesaian studi.
11. Semua pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penelitian ini.

Penulis menyadari dalam tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi substansi maupun metodologi. Penulis berharap adanya masukan konstruktif untuk tesis ini akan menghadirkan tulisan yang lebih baik. Penulis pun berharap kiranya tesis ini dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun pihak yang memerlukannya. Semoga segala bentuk kontribusi dan partisipasi dalam hal apapun kepada penulis bernilai ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah.

Makassar, November 2023

Penulis,

Meytri S. Gonda

ABSTRAK

MEYTRI S. GONDA. Implementasi Kearifan Lokal dalam Mendukung Komunikasi Organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut (dibimbing oleh Tuti Bahfiarti dan Muhammad Farid).

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk kearifan lokal yang diimplementasikan dan implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi serta mengemukakan faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan kearifan lokal untuk mendukung komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi komunikasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri atas pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat bentuk kearifan lokal yang diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut, yaitu *moloyos* (jujur), *molios* (bersih), *maamis* (manis), dan *monondok* (baik/bagus). Keempat nilai-nilai kearifan lokal tersebut merupakan turunan dari Falsafah *Tuu-tuu*. Selanjutnya, implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik terutama dalam pelayanan. Namun, dalam hal pemahaman pegawai tentang nilai-nilai kearifan lokal masih belum maksimal. Hasil penelitian ini juga menunjukkan faktor pendukung dalam mengimplementasikan kearifan lokal untuk mendukung komunikasi organisasi yaitu adanya budaya organisasi yang sudah berlaku sebelumnya. Adapun faktor yang menghambat implementasi yaitu gangguan koneksi internet (jaringan) dan internal pegawai (SDM) terkait pemahaman mereka terhadap nilai-nilai kearifan lokal serta kurangnya sosialisasi melalui tulisan seperti slogan atau jargon dan kegiatan seperti seminar dan pelatihan.

Kata kunci: kearifan lokal, komunikasi organisasi, DPMPTSP, Banggai Laut



ABSTRACT

MEYTRI S. GONDA. *The Implementation of Local Wisdom in Supporting Organizational Communication at the Investment and One Stop Integrated Service of Banggai Laut Regency* (supervised by Tuti Bahfiarti and Muhammad Farid).

This research aims to analyze the form of implemented local wisdom and its implementation in supporting organizational communication at the Investment and One Stop Integrated Service of Banggai Laut Regency. It also suggests supporting and inhibiting factors of the implementation. The research method used was descriptive qualitative with a communication ethnographic research and the data collection techniques were observation, in-depth interview, and documentation. The data analysis technique used consisted of data collection, data condensation, data display, and conclusions drawing. The results indicate that there are four forms of local wisdom applied at the Investment and One-Stop Integrated Service of Banggai Laut Regency, namely molyos (honest), molios (clean), maamis (sweet), and monondok (good). These values of local wisdom are derived from Tuu-tuu Philosophy. Furthermore, the implementation of local wisdom in supporting organizational communication has been running well, especially in public services. However, in terms of employees' comprehension of the values of local wisdom, it is still not optimal. The results of this research also indicate the supporting factor in implementing local wisdom in supporting organizational communication is the existence of a pre-existing organizational culture. Meanwhile, the inhibiting factors implemented are internet connection (network) disruption and internal employees (human resources) related to their comprehension of the values of local wisdom and the lack of socialization through writing such as slogans or jargon and events such as seminar and workshops.

Keywords: local wisdom, organizational communication, DPMPSTP, Banggai Laut



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Tesis	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak dalam bahasa Indonesia	viii
Abstrak dalam bahasa Inggris	vix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Glosarium	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Hasil Penelitian Sebelumnya	17
B. Kajian Konsep	27

C. Kajian Teoritis	45
D. Kerangka Konseptual	58
E. Batasan Konseptual	60
BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	63
B. Instrumen Penelitian	64
C. Lokasi Penelitian	64
D. Sumber Data	65
E. Teknik Penentuan Informan	66
F. Teknik Pengumpulan Data	69
G. Teknik Analisis Data	70
H. Teknik Pengabsahan Data	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	74
B. Hasil Penelitian	103
C. Pembahasan	173
BAB V PENUTUP	198
A. Kesimpulan	198
B. Saran	200
Daftar Pustaka	202
Lampiran	207

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Informan	68
Tabel 4.1 Realisasi Perizinan Tahun 2020-2022	101
Tabel 4.2 Karakteristik Informan	104
Tabel 4.3 Bentuk-bentuk Kearifan Lokal Banggai	111
Tabel 4.4 Matriks Bentuk-bentuk Kearifan Lokal yang Diimplementasikan	126
Tabel 4.5 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	157
Tabel 4.6 Matriks Implementasi Kearifan Lokal Dalam Mendukung Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan.....	158
Tabel 4.7 Matriks Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kearifan Lokal Dalam Mendukung Komunikasi Organisasi	170

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	208
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Unhas	217
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut	218
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	219
Lampiran 5 Dokumentasi	220
Lampiran 6 Biodata Penulis	228

GLOSARIUM

Ajaran	: Alat transportasi dari hewan (kuda).
Alep-alep	: Jenis kue tradisional yang terbuat dari tepung beras (ketan) dan dilumuri gula merah.
Balele	: Syair-syair yang menceritakan tentang kejadian Banggai pada masa lampau pada acara tertentu.
Bakidung	: Syair tentang kehidupan di alam dunia.
Bakoko	: Senjata tajam terbuat dari besi, tembaga, logam yang berukuran panjang dan kegunaannya sebagai alat pemotong kayu, bambu, atau alat pembersih rumput.
Baode	: Syair yang dilantunkan pada acara perkawinan, khitanan, syukuran yang isinya mengandung nasihat, pesan dan petunjuk.
Banunut	: Bercerita tentang cerita rakyat yang cukup beragam cakupannya serta berasal dari berbagai kelompok etnis.
Bapakuli Kampung	: Berobat secara tradisional.
Bapidok	: Menanam ubi.
Bebendeng	: Alat musik tradisional Banggai.
Benggawi	: Nama Kerajaan Banggai.
Bois	: Keranjang sedang; sebuah permainan yang menggunakan bola dari anyaman daun kelapa.
Bonua	: Rumah tempat tinggal.
Buso-buso	: Gelang.
Dua	: Makanan yang berasal dari sagu yang disiram dengan menggunakan air mendidih.
Duangan	: Alat transportasi yang berupa perahu besar.

Dulang	: Baki besar.
Kalamata	: Keranjang besar.
Kalambi	: Baju.
Kalar	: Permainan hadang.
Kanjoli	: Makanan tradisional yang terbuat dari ubi kayu/singkong yang berisi abon ikan kemudian digoreng.
Karas-karas	: Jenis kue tradisional yang terbuat dari tepung beras yang dihaluskan lalu digoreng.
Kolinti	: Keranjang kecil dari daun kelapa.
Kontau	: Seni beladiri yang didasarkan pada ketangkasan menyerang dan membela diri tanpa memakai senjata tajam.
Kutika	: Anggapan bahwa penempatan kamar tidur tidak bisa berhadapan ke pintu masuk dan ketika hendak bepergian harus memperhatikan waktu yang tepat.
Lumpinggon	: Pengobatan alternatif dengan cara memasukkan roh yang dianggap dapat menyembuhkan orang yang sakit.
Maamis	: Manis ; perilaku yang mencerminkan keramahan ; tersenyum manis
Mabangun Tunggul	: Upacara adat mendirikan mendera adat.
Malabot Tumble	: Upacara adat penjemputan telur Burung Maleo.
Malabukon Tomundo	: Mencari pengganti raja.
Makanggi pakayap	: Pemegang adat untuk memanggil roh leluhur.
Mansadai	: Tradisi peminangan seorang gadis yang didahului dengan mengantar pinangan sebagai <i>pasadai</i> (bertanya).
Mansai	: Adat sakral yang harus dilakukan oleh kedua pihak keluarga laki-laki dan perempuan untuk

membicarakan mas kawin si gadis dan waktu dilangsungkannya pernikahan.

- Mangantokon salapa : Pengantaran harta.
- Mayana : Daun miana.
- Mian Banggai : Orang Banggai.
- Mian Tuu : Orang yang benar/jujur dalam segala hal.
- Molios : Bersih ; kebersihan batin (hati nurani) yang melahirkan sikap tidak membeda-bedakan orang lain.
- Moloilang : Pengantin laki-laki menaikkan pengantin perempuan di rumah laki-laki setelah beberapa hari pesta pernikahan.
- Moloyos : Jujur ; tulus ; perilaku jujur dan terbuka kepada orang lain.
- Mongkubai sisikan : Membuat gantungan dodomi (plasenta).
- Monondok : Baik ; bagus ; perilaku dalam memberikan yang terbaik ; sikap yang baik.
- Nalum : Makanan yang terbuat dari ubi Banggai yang dimasak sampai lembut (encer).
- Ngoling-ngoling : Jenis alat musik tradisional Banggai.
- Oloang : Kapak.
- Osoan : Proses perkawinan yang dilaksanakan oleh kedua mempelai.
- Paipaisapiton : Petak umpet (belengko).
- Pakundalang : Nama lain sambiloto dalam Bahasa Banggai.
- Paseda : Rantai (perhiasan).
- Patoklele : Permainan yang dilakukan beberapa orang dengan dua buah tongkat kecil yang ukurannya berbeda-beda satu panjang dan satu pendek.

Paupe	: Berbalas syair.
Payot	: Jenis makanan tradisonal yang terbuat dari talas, ubi kayu atau ubi khas Banggai yang dibungkus menggunakan daun.
Pekanggi Adat	: Orang yang dipercaya menjaga nilai-nilai adat Banggai.
Poloi	: Alat perangkap ikan yang terbuat dari bambu.
Pomamasikon	: Saling kasih-mengasihi; sayang-menyayangi.
Poeanggon	: Adab saling menghargai.
Ridan	: Tarian yang berisi syair yang dilakukan dengan gerakan yang lambat.
Sampan	: Alat transportasi berupa perahu kecil.
Sandung	: Rumah di area perkebunan.
Sapitan	: Gazebo.
Seseduk	: Alat pembersih rumput.
Sintak	: Tarik; cara memancing ikan menggunakan kail.
Sisikan Baku	: Rumah kecil untuk penyimpanan bibit ubi/baku Banggai.
Sole	: Jenis makanan yang berasal dari sagu atau ubi kayu yang disangrai.
Solomonting	: Jenis makanan yang terbuat dari labu yang dicampur beras.
Sosoat	: Alat untuk menombak ikan.
Sosul	: Gasing.
Sousolut	: Cincin.
Suan	: Tombak kayu ukuran sedang untuk menanam ubi/baku Banggai.

Suit-suit	: Kue tradisional yang terbuat dari keladi yang direbus dengan santan lalu dihancurkan.
Sulat	: Syair yang disusun secara rapi, teratur yang mengandung pesan, nasihat dan petunjuk.
Sumbang	: Anting (perhiasan).
Sumpit	: Senjata dari bambu berukuran panjang.
Tagana	: Kulit buah yang digunakan untuk mengambil air.
Tari Balatindak	: Tarian penyambutan tamu; tarian pengangkatan prajurit perang; seni bela diri menggunakan senjata parang.
Tari Osulen	: Tarian yang dilakukan oleh beberapa orang yang membentuk sebuah lingkaran dengan menggunakan kain (selendang).
Tetengka	: Permainan menggunakan dua buah tongkat kayu bulat berukuran 150-200 cm dan diberi pijakan kaki dibawahnya.
Tilalu	: Jenis alat musik tradisional Banggai.
Tode	: Permainan dari bahan tempurung kelapa yang diputar menggunakan kaki.
Toluni	: Tarian yang dilakukan dengan syair.
Tuala	: Alat penutup kepala
Tuu-tuu	: Betul ; sangat benar.
Tutuan Kau	: Alat tumbuk makanan terbuat dari kayu.
Upacara Adat Batong	: Upacara adat yang didalamnya menggunakan alat musik tradisional seperti gong. Upacara ini memiliki hubungan antara manusia dengan alam gaib.
Upacara Adat Lipu Lalo	: Upacara adat syukuran.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan manusia melalui komunikasi sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan. Komunikasi tidak sekadar menjadi instrumen atau alat dalam penyampaian sebuah pesan tapi juga sebagai medium untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya. Hal ini juga terjadi dalam lingkup organisasi pemerintah termasuk dalam pelayanan. Sebagai penyelenggara layanan, Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan bagian dari pelaku komunikasi organisasi yang berperilaku berdasarkan nilai-nilai budaya yang dianut dan aturan-aturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan.

Dalam organisasi, komunikasi terbentuk dengan adanya interaksi antara anggotanya untuk mencapai sebuah tujuan bersama. Dimana proses komunikasi yang terjadi dapat menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi dan arus informasi. Selama proses komunikasi berlangsung menciptakan karakter dan budaya organisasi. Disinilah organisasi dikatakan memiliki karakter dan menciptakan budaya melalui tindakan para anggotanya. Organisasi memiliki budaya yang kaya dengan tradisi, makna bersama dan berbagai ritual. Tindakan anggota menciptakan dan menggambarkan budaya yang ada dalam organisasi (Morissan, 2020).

Budaya yang melekat pada diri seseorang menjadi identitas diri ketika berkomunikasi dengan orang lain sehingga perlu diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam suatu organisasi. Hal ini juga dapat menjunjung nilai kearifan lokal khususnya budaya Banggai. Budaya dalam organisasi inilah yang mengatur nilai dan norma sehingga dapat menjalin jaringan dan hubungan antar sesama anggota organisasi.

Menurut Pacanowsky dan Trujillo dalam West dan Turner (2014) budaya bukanlah sesuatu yang dimiliki organisasi, tetapi organisasi itu sendiri sebagai budaya. Budaya juga merupakan cara hidup dalam organisasi (*a way of living*). Termasuk kedalam budaya organisasi adalah iklim/atmosfir emosional dan psikologis yang mencakup semangat kerja, moral, sikap dan tingkat produktivitas pegawai/anggota organisasi bersangkutan. Selain itu, budaya organisasi juga mencakup seluruh simbol yang ada baik berupa tindakan, rutinitas, dan percakapan yang dapat dicapai melalui interaksi dalam organisasi.

Disisi lain komunikasi organisasi menyangkut tentang komitmen dan pengambilan keputusan oleh pimpinan organisasi, pemberian motivasi oleh pimpinan kepada pegawai dan interaksi antara sesama anggota organisasi. Komunikasi organisasi juga berkaitan dengan penyampaian informasi baik dari pimpinan kepada bawahan, bawahan kepada atasan, antar sesama pegawai pada bidang kerja yang sama maupun penyampaian informasi di antara bawahan satu dengan lainnya pada bagian fungsional yang berbeda.

Komunikasi organisasi yang baik serta berorientasi terhadap kepentingan publik pasti akan berdampak terhadap kinerja pegawai yang baik serta profesional. Kualitas kerja akan berdampak baik selama proses interaksi dalam organisasi memperhatikan nilai-nilai dan etika yang berlaku. Termasuk apabila dalam komunikasi organisasi didukung dengan nilai-nilai kearifan lokal untuk membentuk budaya organisasinya. Untuk itulah diperlukan suatu kesatuan dan kerja sama antara atasan dan bawahan dalam mewujudkan visi misi dan tujuan sebuah organisasi yang berorientasi layanan.

Hadirnya komunikasi menjadi nafas kehidupan bagi keberlanjutan suatu organisasi. Organisasi tidak akan dapat menjalankan fungsinya tanpa adanya proses komunikasi. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2015), bahwa komunikasi organisasi merupakan perilaku mengatur organisasi yang telah terjadi diantara orang-orang dalam organisasi serta bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang terjadi.

Kearifan lokal menjadi salah satu bahasan yang menarik jika diterapkan dalam mendukung proses interaksi komunikasi organisasi. Meskipun dalam implementasinya nilai-nilai kearifan lokal memang bukan sesuatu yang mudah dilakukan seperti membalikkan kedua telapak tangan. Namun, dalam praktiknya hal tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi baik dalam membentuk budaya organisasi para anggotanya maupun dalam memudahkan jalannya proses kegiatan organisasi. Kearifan

lokal oleh Akhmar dan Syarifudin (2007) didefinisikan sebagai tata nilai atau perilaku hidup masyarakat lokal dalam berinteraksi dengan lingkungan tempat hidupnya secara arif bijaksana. Secara substantif, kearifan lokal merupakan nilai-nilai yang berlaku dalam tatanan masyarakat yang kebenarannya menjadi pedoman dalam bertingkah laku sehari-hari (*way of life*). Kearifan lokal juga diajarkan secara turun-temurun dan diwariskan dari generasi ke generasi (Iswatiningsih, 2019). Sebagai contoh, kearifan lokal sasi di Maluku, hukum adat amatoa di Kajang, awig-awig di Lombok Barat dan Bali, bibie di Sumatera Selatan dan sebagainya.

Kearifan lokal dapat dipandang memiliki nilai dan manfaat yang sangat berarti bagi kehidupan masyarakat. Sebuah sistem kehidupan yang dikembangkan karena adanya kebutuhan untuk menghayati, mempertahankan, dan melangsungkan hidup sesuai dengan situasi, kondisi, kemampuan, dan tata nilai yang dilakukan dalam masyarakat bersangkutan. Dengan kata lain, kearifan lokal tersebut telah menjadi bagian dari cara hidup masyarakat untuk memecahkan segala permasalahan hidup yang mereka hadapi (Njatriaiani, 2018).

Selama ini, penerapan komunikasi organisasi yang dilakukan kebanyakan masih berdasar pada konsep dan pola secara umum. Sementara setiap daerah di Indonesia memiliki keunikan budaya yang beragam dimana hal tersebut masih selalu dijaga kelestariannya dari generasi ke generasi seperti nilai-nilai yang dihormati, cara berpakaian, bertingkah-laku, berbicara, bermasyarakat hingga falsafah hidup yang

masih dilakukan hingga saat ini. Tentunya dengan adanya kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi dapat membuat penyelenggaraan kegiatan organisasi dapat menyentuh dan memberi kesenangan bagi masyarakat. Secara tidak langsung, nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi juga menjadi nilai-nilai yang telah dilakukan oleh mereka dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, dengan adanya implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Peneliti memahami bahwa tujuan dari implementasi nilai-nilai kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi dalam pelayanan tidak terlepas dari tujuan untuk melestarikan kearifan lokal itu sendiri. Menjaga kelestarian kearifan lokal sama halnya dengan menjaga norma adat dan tradisi budaya suatu daerah sekaligus sebagai upaya untuk membentuk karakter setiap anggota organisasi sehingga hal ini mendorong keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam kehidupan masyarakat Banggai Laut sendiri sejak dari zaman kerajaan berbagai bentuk kearifan lokal yang berupa nilai, norma, dan hukum adat sudah ada sebagaimana yang pernah ditulis oleh Dr. Dormeier dalam disertasinya tentang Hukum Adat Banggai. Diantaranya yang paling diketahui saat ini seperti *Malabot Tumbe*, *Mabangun Tunggul*, Tradisi *Mian Tuu*, sampai pada falsafah *Tuu-tu* (Mondika dalam Alaimbelong.id, 15 Juli 2021).

Bentuk-bentuk kearifan lokal dalam masyarakat Banggai tidak terbatas sampai di situ masih ada beragam bentuk lainnya. Namun, nilai-nilai kearifan lokal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nilai-nilai kearifan lokal 4M yaitu *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* yang sudah ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. *Moloyos* dalam bahasa Banggai berarti jujur, lurus. Dimana sikap jujur dalam melayani pelanggan diharapkan dapat menuntun pada kebaikan dan keselamatan. *Molios* artinya bersih yaitu kebersihan batin. Kebersihan batin (hati nurani) yang menjadi ciri dari standar yang sempurna dan kualitas terbaik. Kemudian, *maamis* berarti manis. Para anggota organisasi diharapkan mengawali pelayanannya dengan senyum yang manis dan penuh keramahan. *Monondok* yang memiliki arti harfiah bagus atau baik. Diharapkan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Perwujudan nilai-nilai kearifan lokal 4M ke dalam sebuah budaya organisasi ini dilatarbelakangi oleh falsafah hidup masyarakat Banggai yang diceritakan turun temurun atau dalam bahasa Banggai dikenal dengan istilah *banunut* (bercerita). Banggai Laut yang dulu merupakan bekas Kerajaan Banggai memiliki nilai historis yang hingga kini masih ada. Banggai dikenal dengan nama *Benggawi* sebagaimana yang tercantum dalam kitab "Negarakertagama" yang ditulis oleh Mpu Prapanca pada tahun 1365. Berbagai bukti peninggalan seperti keraton raja banggai, makam raja,

hingga upacara ritual yang masih diselenggarakan setiap tahunnya menandakan bahwa Kerajaan Banggai meninggalkan warisan yang seharusnya dijaga dan dilestarikan dengan baik dalam kehidupan sehari-hari masyarakatnya bahkan dalam proses penyelenggaraan roda pemerintahan. Hal itulah yang melatarbelakangi terbitnya Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas PM-PTSP Kabupaten Banggai Laut Nomor 570/42.a/SK/DPMPTSP/2022 tentang Penetapan Budaya Kerja, Motto Layanan dan Maklumat Pelayanan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut dengan mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal 4M (*Moloyos, Molios, Maamis, dan Monondok*) serta berpedoman pada pengembangan budaya kerja yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, hal itu melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal (Nurdin, 2019). Menurut Hayat (2019), pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingannya. Dalam lingkup organisasi pemerintahan, pelayanan ditafsirkan sebagai pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan bermakna melayani dengan sungguh-sungguh kepada

masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik telah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi sebagaimana manusia yang pada dasarnya membutuhkan pelayanan sejak dilahirkan. Pelayanan publik juga menjadi isu sentral yang selalu menarik dan menjadi penentu kemajuan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selalu mendapat sorotan terutama dalam pemberian layanan publik yang kurang efektif. Hal ini akan semakin parah jika para pegawai/birokrat tidak memahami tentang filosofi pelayanan yang seharusnya diberikan dalam pelayanan publik yang diimpikan oleh masyarakat masih jauh dari harapan (Sinambela dalam Rachmat, 2010).

Organisasi pemerintah sebagai unsur pertama penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam pemenuhan kualitas pelayanan pada dasarnya bermuara pada kepuasan pelanggan (masyarakat). Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (Goestch dan Davis dalam LAN RI, 2003).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi organisasi menjadi salah satu unsur penting dalam upaya meningkatkan

kinerja pelayanan yang diberikan. Komunikasi organisasi diupayakan agar selalu berimbang dan menjadi sarana untuk menyatukan visi organisasi dan agar karyawan selalu berorientasi pada pelayanan. Seperti halnya pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta yang mengoptimalkan komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas serta horizontal dan vertikal. Kemudian menyeimbangkannya dengan komunikasi informal berupa obrolan-obrolan santai di luar jam kerja serta melakukan sosialisasi budaya pelayanan (Mulawarman dan Rosilawati, 2014).

Bahfiarti dkk. (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan publik menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik karena kepuasan publik akan menentukan keberhasilan organisasi layanan publik. Pengertian kepuasan publik biasanya setara dengan kepuasan pelanggan atau konsumen yang tercipta melalui kinerja pemerintah dalam hal ini pada Mal Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini disebutkan seperti adanya Mal Pelayanan Publik Kota Palopo meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi serta memberi dampak positif seperti efisiensi biaya dan waktu yang diterima masyarakat. Sebagian besar masyarakat juga puas dengan layanan yang diberikan serta merespon dengan baik semua layanan informasi.

Sementara Farid dkk. (2015) dalam artikel jurnalnya mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat berjalan baik dikarenakan faktor peranan seorang pemimpin. Oleh karena itulah, fungsi pemimpin tidak hanya sekadar membimbing dan mengarahkan bawahannya, namun hal

yang terpenting adalah bagaimana seorang pemimpin mampu memberikan visi dan misi atau arah yang jelas kemana organisasi tersebut akan dibawanya. Hasil penelitian yang dilakukan di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Bengkulu ini juga menunjukkan adanya hubungan keeratan yang positif (kuat) dan signifikansi antara komunikasi organisasi dan budaya organisasi. Komunikasi organisasi mempengaruhi keberhasilan dalam membangun sebuah budaya organisasi.

Dari uraian di atas, peneliti memiliki fokus objek penelitian yang relevan yaitu komunikasi organisasi dengan melandaskan teori pada budaya organisasi dan arus informasi. Namun, yang membedakannya dengan apa yang akan diteliti oleh peneliti adalah penerapan kearifan lokal Banggai dalam mendukung komunikasi organisasi dalam pelayanan yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut merupakan salah satu organisasi pemerintah di daerah yang fokus utamanya adalah pelayanan kepada masyarakat. Hal utama dan penting dalam pelayanan DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut yaitu untuk mengubah perilaku kerja negatif menjadi budaya kerja positif demi mencapai hasil maksimal pelayanan prima bahkan di dinas tersebut memberikan kompensasi bila ada kesalahan internal dalam penyelesaian layanan yang mengakibatkan ketidakpuasan

masyarakat (SK Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan Publik DPMPTSP, 2017).

Banyak jenis layanan yang dihasilkan oleh DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut. Adapun contoh pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Penyelenggara Kesehatan atau Surat Izin Praktek (SIP), Izin Penelitian dan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang mencakup SIUP Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Namun, dalam hal ini peneliti membatasi hanya pada layanan perizinan IMB, NIB dan SIP (Dokumen DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut, 2022).

Ditengah arus modern yang semakin hari semakin menggerus nilai-nilai budaya, komunikasi organisasi yang didukung dengan nilai-nilai kearifan lokal dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat semakin berkurang. Padahal dalam implementasinya kearifan lokal bisa dijadikan pedoman bahkan dalam proses berjalannya roda pemerintahan. Budaya juga perlu dikomunikasikan dan diterapkan oleh anggota organisasi sebagai upaya demi meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Nilai-nilai kearifan lokal yang terkandung dalam budaya Banggai semakin terabaikan ditengah gempuran arus globalisasi. Peran aparatur pemerintah untuk mengangkat nilai-nilai kearifan lokal Banggai dan mengadopsinya ke dalam pemerintahan belum dirasakan maksimal karena belum adanya regulasi yang mengatur dan dapat dijadikan pedoman.

Ditambah lagi minimnya literatur yang membahas tentang nilai-nilai kearifan lokal dan sejarah Banggai membuat budaya ini mulai tergerus.

Hal ini semakin diperparah dengan kalangan generasi muda yang tidak mengenal budaya dan kearifan lokal mereka sendiri dan menganggap nilai-nilai tersebut telah ketinggalan jaman. Disisi lain karena tidak adanya keteladanan yang diberikan oleh pendahulu mereka sehingga nilai-nilai luhur budaya Banggai tidak dapat terinternalisasi dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Di Kabupaten Banggai Laut, secara umum penerapan nilai kearifan lokal 4M dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah daerah belum maksimal sebagaimana pengamatan langsung penulis. Hal ini terjadi sebab belum adanya komitmen pimpinan daerah dalam proses internalisasi dan sosialisasi untuk menuangkannya dalam suatu regulasi, pemahaman tentang nilai-nilai kearifan lokal oleh pegawai sendiri yang masih kurang.

Hal yang diamati lainnya, adanya pewarisan nilai-nilai budaya sendiri yang mulai terputus, anggota organisasi yang tidak disiplin waktu. Masih ada diantaranya yang sering datang terlambat ke kantor dan pulang lebih awal dari jam kerja yang ditentukan. Kemudian, masih adanya pegawai yang lalai dengan pekerjaan saat jam kerja, mereka justru memainkan *handphone* atau bercengkrama dengan sesama pegawai lainnya tentang hal-hal di luar pekerjaannya. Hal ini tentunya disebabkan oleh pewarisan nilai-nilai kearifan lokal yang mulai pudar. Padahal, nilai-nilai kearifan lokal Banggai jika diterapkan melalui proses internalisasi dapat memaksimalkan

kerja organisasi pemerintah daerah serta memaksimalkan proses komunikasi organisasi. Nilai-nilai yang mengandung keluhuran serta budi pekerti jika ditanamkan dan diamalkan akan menjadikan setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak hanya profesional, berintegritas dan loyal tetapi juga akan melahirkan pegawai yang memiliki jiwa dan batin yang bersih, jujur, dan baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Fenomena kesenjangan ini juga tidak menutup kemungkinan terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Apabila perilaku yang tidak sesuai dengan nilai-nilai kearifan lokal tersebut terjadi terus-menerus dapat menurunkan kualitas dalam pelayanan bahkan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku penyelenggara layanan.

Berbagai fenomena di atas membuat penelitian ini memiliki urgensi untuk dikaji lebih jauh tentang implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi khususnya dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan belum adanya penelitian sebelumnya pada DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut yang mengangkat topik yang sama. Selain itu, adanya SK Kepala DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut yang salah satunya tentang budaya kerja berbasis kearifan lokal Banggai tergolong masih baru sehingga penerapannya dalam kegiatan pelayanan diperlukan kajian analisis lebih mendalam.

Hal penting lainnya, Banggai Laut sebagai kabupaten yang memiliki nilai historis kerajaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan

pemerintahannya dengan mengadopsi budaya dan menjunjung tinggi nilai-nilai kearifan lokal setempat sehingga bisa memaksimalkan jalannya roda pemerintahan. Mengingat belum adanya regulasi atau kebijakan oleh pemimpin daerah yang mengatur tentang penerapan budaya atau nilai-nilai kearifan lokal dalam pelayanan birokrasi secara keseluruhan di unit kerja lingkup pemerintah Kabupaten Banggai Laut. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut merupakan satu-satunya organisasi perangkat daerah di Kabupaten Banggai Laut yang menerapkan nilai-nilai kearifan lokal Banggai dalam mendukung komunikasi organisasi. Berangkat dari beberapa uraian fenomena dan urgensi di atas, diperlukan adanya kajian penelitian tentang Implementasi Kearifan Lokal Dalam Mendukung Komunikasi Organisasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk kearifan lokal yang diimplementasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut?
2. Bagaimana implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut?

3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bentuk kearifan lokal yang diimplementasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.
2. Untuk menganalisis implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.
3. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang bisa didapatkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini memberikan penjelasan terkait hasil implementasi kearifan lokal Banggai dalam mendukung komunikasi organisasi dalam

pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

- b. Penelitian ini memberikan sumbangan pada teori ilmu komunikasi khususnya dalam kajian komunikasi budaya organisasi.

2. Manfaat Praktis

Adapun`manfaat praktis yang bisa diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi para pengambil kebijakan di daerah dalam menentukan kebijakan pelestarian budaya berupa nilai-nilai kearifan lokal sekaligus membentuk budaya organisasi bagi para pegawainya dalam pelayanan.
- b. Penelitian ini bermanfaat sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya yang mengambil kajian komunikasi budaya organisasi.

3. Manfaat Metodologis

Dalam penelitian ini, manfaat metodologis yang dapat diperoleh yaitu sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dapat memperoleh sebuah penemuan dan pengetahuan baru tentang implementasi nilai-nilai kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi khususnya dalam pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.
- b. Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan kajian studi tentang komunikasi budaya organisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini merupakan kajian komunikasi budaya organisasi yang membawa aspek perubahan dalam tata pelaksanaan pemerintahan khususnya dalam pelayanan. Selanjutnya, peneliti mencoba menelusuri beberapa penelitian yang sejalan dan relevan dengan apa yang peneliti angkat menjadi suatu topik yang menarik untuk mendukung dan memperkuat penelitian ini.

Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang peneliti angkat dalam tulisan ini diantaranya adalah :

1. Artikel jurnal Sari, Sultan, dan Bahfiarti (2021) berjudul *Public Satisfaction with Information Service in Public Services*.

Penelitian ini tentang Kepuasan publik terhadap pelayanan informasi di Mal Pelayanan Publik Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan informasi yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) Kota Palopo. Metode yang digunakan adalah *mixed method* dengan mengumpulkan data melalui teknik wawancara mendalam, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) Kota Palopo membuat publik

merasakan kepuasan dengan indikator : (1) membangun sistem informasi; (2) menetapkan daftar informasi; (3) penyediaan sarana dan prasarana; dan (4) layanan pengaduan informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik dalam semua sektor pemerintahan (Sari dkk, 2021).

Penelitian di atas memiliki keterkaitan dengan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat (publik). Sebagaimana hasil penelitian yang diperoleh bahwa adanya pusat pelayanan seperti Mal Pelayanan Publik meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan informasi pada DPMPTSP Kota Palopo. Namun, hal yang membedakan antara penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada jenis pelayanan yaitu pelayanan perizinan. Selain itu, penelitian di atas menggunakan *mix method* sedangkan peneliti sendiri menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Artikel Jurnal Harsono, Supratomo, dan Farid (2017) berjudul Analisis Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Antara Atasan-bawahan Dalam Membangun Budaya Organisasi di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gaya kepemimpinan, komunikasi organisasi dan budaya organisasi untuk mengetahui signifikansi hubungan keeratan antara gaya kepemimpinan dan komunikasi organisasi terhadap budaya organisasi. Penelitian ini dilakukan pada Sekretariat DPRD Kota Bengkulu dengan jumlah populasi seluruh PNS

Sekretariat DPRD Kota Bengkulu berjumlah 62 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) analisis deskriptif karakteristik dari gaya kepemimpinan, komunikasi organisasi dan budaya organisasi termasuk dalam kategori sedang. Nilai indeks masing-masing variabel, untuk gaya kepemimpinan sebesar 49.05%, komunikasi organisasi sebesar 50.33%, dan untuk budaya organisasi sebesar 49.02%. (2) Terdapat hubungan keeratan yang positif dan signifikansi antara gaya kepemimpinan terhadap budaya organisasi sebesar 66,6% dengan nilai signifikansinya < 0.05 . (3) Terdapat hubungan keeratan yang positif dan signifikansi antara komunikasi organisasi dengan budaya organisasi sebesar 72% dengan nilai signifikansinya < 0.05 . (4) Terdapat hubungan keeratan yang positif dan signifikansi secara simultan antara gaya kepemimpinan dan komunikasi organisasi terhadap budaya organisasi dengan nilai R sebesar 77,2% dan nilai signifikansinya < 0.05 . Hal ini berarti variabel terikat budaya organisasi dapat dijelaskan oleh variabel bebas yakni gaya kepemimpinan dan komunikasi organisasi sebesar 77.2%, sedangkan sisanya sebesar 22.8% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini (Harsono dkk, 2017).

Artikel jurnal diatas salah satu penelitian yang relevan dengan apa yang diteliti oleh penulis yaitu memiliki topik komunikasi organisasi dan budaya organisasi. Namun, jenis penelitian di atas adalah kuantitatif sementara peneliti menggunakan kualitatif. Selain itu, komunikasi

organisasi yang diteliti pada penelitian di atas tidak menerapkan nilai-nilai kearifan lokal. Hal inilah yang membedakannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

3. Artikel Jurnal Cahyanto dan Utama (2016) berjudul Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Cakra Transport Utama Jimbaran, Bali.

Penelitian diatas mengkaji tentang pengaruh komunikasi organisasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja yang dilakukan di PT. Cakra Transport Utama Jimbaran, Bali. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Cakra Transport Utama. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh dengan responden sebanyak 47 karyawan PT. Cakra Transport Utama Jimbaran, Bali. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa (1) komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan (2) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Cahyanto dan Utama, 2016).

Penelitian di atas dianggap relevan dengan apa yang diteliti oleh peneliti karena sama-sama mengangkat topik komunikasi organisasi.

Namun, jenis penelitian di atas menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

4. Tesis Fatra (2021) dengan judul Implementasi Budaya Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal *Pasang Ri Kajang* Dalam Mendorong Program Pembangunan Ramah Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kategorisasi budaya komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal *Pasang Ri Kajang* dan mengimplementasikan budaya komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal *Pasang Ri Kajang* serta mengemukakan faktor pendukung dan penghambat pemerintah Kabupaten Bulukumba dalam mengimplementasikan budaya komunikasi berbasis kearifan lokal *Pasang Ri Kajang*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan etnografi komunikasi. Data diperoleh dengan melalui observasi, *indepth interview*, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa bentuk kategorisasi budaya komunikasi organisasi yang diterapkan pada pemerintahan Kabupaten Bulukumba saat ini, yaitu prinsip *lambusu na gattang* artinya jujur dan taat aturan serta disiplin, *palampa paunnu* yang berarti sikap keterbukaan, *assipakatau* yang artinya menciptakan harmonisasi dan rasa saling menghargai, dan *sipatuntung* yang berarti saling mendorong dan memotivasi. Adapun implementasi budaya komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal *Pasang ri Kajang* yaitu melalui festival adat tahunan, melalui prinsip *kamase-masea*

yang artinya kesederhanaan, *allemo sibatu* artinya mari bersatu, dan adanya budaya *siri*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambatnya yaitu adanya bantuan dana hibah, kuatnya adat lokal setempat. Kemudian, faktor internalnya yaitu kurangnya literasi dan seminar dan faktor eksternal yaitu perkembangan teknologi yang semakin pesat (Fatra, 2021).

Adapun penelitian di atas sejalan dan relevan dengan topik yang diangkat oleh peneliti yaitu kearifan lokal dan komunikasi organisasi. Namun, hal yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus penelitian. Penelitian di atas fokus pada program pembangunan ramah lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

5. Artikel Jurnal Altamira dan Rusfian (2019) dengan Judul : Komunikasi Organisasi Dalam Proses Pembentukan Budaya Organisasi (Studi Nilai Budaya Organisasi *I've Care* Pada Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia).

Budaya organisasi dalam sebuah perusahaan/institusi/organisasi tak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas perusahaan/institusi/organisasi, tetapi juga sebagai pedoman dan nilai-nilai berperilaku para anggota perusahaan/institusi/organisasi dalam beraktivitas sehari-hari. Sebagai fakultas kedokteran nomor satu di

Indonesia, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI) merumuskan *I'Ve Care* sebagai budaya organisasinya. Studi ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pembentukan budaya organisasi *I'Ve Care* serta faktor-faktor yang menghambatnya dan evaluasi yang dibutuhkan FKUI ke depannya. Metode penelitian dilakukan secara kualitatif, studi kasus melalui wawancara mendalam. Hasil yang didapat dari penelitian ini, bahwa pembentukan budaya organisasi belum optimal dikarenakan adanya faktor-faktor: komunikasi, penyelesaian masalah yang positif, pengkisan mengenai pendiri dan pemimpin, kepemimpinan, contoh *role model*, norma-norma, pengharapan, nilai-nilai, sistem penghargaan, manajemen karier, rekrutmen dan penempatan staf, sosialisasi kepada staf baru, pelatihan dan pengembangan, kontak anggota organisasi, partisipasi dalam pengambilan keputusan, koordinasi antar grup, dan perubahan personal. Diperlukan evaluasi dan saran yang holistik dalam pembentukan budaya organisasi di FKUI (Altamira dan Rusfian, 2019).

Artikel jurnal di atas relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengangkat komunikasi organisasi. Adapun yang membedakan yaitu pada fokus penelitiannya. Penelitian di atas fokus pada komunikasi organisasi dalam proses pembentukan budaya organisasi sementara peneliti fokus pada kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi.

6. Artikel Jurnal Mulawarman dan Rosilawati (2014) dengan judul Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan.

Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju. Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Dinas Perijinan Kota Yogyakarta merupakan organisasi di bidang pelayanan yang masih terbilang baru, walaupun demikian Dinas Perijinan Kota Yogyakarta memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan fungsinya.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi baik secara eksternal maupun internal Dinas Perijinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan, dimana komunikasi organisasi merupakan unsur penting bagi organisasi dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi. Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Dinas Perijinan Kota Yogyakarta mengoptimalkan komunikasi ke bawah (*down ward communication*) dan komunikasi ke atas (*upward communication*) serta komunikasi horizontal dan vertikal. Upaya yang dilakukan secara rutin misalnya: melakukan *meeting*/pertemuan rutin

untuk pertukaran informasi, koordinasi dan *controlling*. Mulai dari informasi bagaimana melakukan pekerjaan, dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan hingga mengembangkan rasa memiliki tugas, penyampaian informasi yang memerlukan tindakan seluruh pegawai, penyampaian informasi yang bersifat umum, penyampaian arahan atau perintah perusahaan, pemberian pujian kepada pegawai atas prestasi kerjanya serta pemberian teguran kepada pegawai atas kelalaian kerjanya. Komunikasi ke atas berfungsi sebagai *feedback communication*, penyampaian kemajuan kerja pada penyelia. (2) Dinas Perijinan Kota Yogyakarta mengoptimalkan komunikasi informal sebagai penyeimbang komunikasi formal. (3) Melakukan sosialisasi budaya pelayanan.

Penelitian diatas relevan dengan apa yang diteliti oleh peneliti yaitu komunikasi organisasi dalam pelayanan. Namun, yang membedakan dengan yang diteliti oleh peneliti yaitu komunikasi organisasi yang didukung dengan nilai-nilai kearifan lokal sementara penelitian di atas hanya fokus pada komunikasi organisasi secara umum.

7. Artikel Jurnal Handayani (2018) dengan Judul Analisis Komunikasi Organisasi Di *Junior Chamber International Chapter Kaltim*.

Penelitian ini berisi tentang studi komunikasi organisasi *Junior Chamber International Chapter Kaltim*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi organisasi *Junior Chamber International Chapter Kaltim*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data

dilakukan dengan penelitian berupa observasi, wawancara, dan penelitian dokumen-dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi *Junior Chamber International Chapter Kaltim* tidak terlaksana secara maksimal dikarenakan ada hambatan komunikasi dalam organisasi baik komunikasi yang ke atas yaitu komunikasi antara anggota dengan pimpinan, komunikasi ke bawah yaitu komunikasi antara pimpinan dengan anggota, dan komunikasi ke samping yaitu komunikasi antar sesama anggota ataupun sesama antar jabatan dalam organisasi. Pada penelitian ini masih ditemukan adanya pelanggaran dalam melaksanakan kegiatan yang tidak sesuai dengan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga (AD/ART). Walaupun terjadi hambatan komunikasi organisasi yang ditemukan pada penelitian dengan munculnya faktor internal dan faktor eksternal ini seluruh anggota dan *local board of director* melakukan perbaikan komunikasi organisasi agar terciptanya komunikasi organisasi yang lebih baik lagi (Handayani, 2018).

Adapun penelitian di atas dianggap relevan karena memiliki objek yang sama yaitu komunikasi organisasi. Namun, yang membedakannya dengan apa yang diteliti oleh peneliti adalah lokus penelitian. Selain itu, penelitian di atas fokus pada komunikasi organisasi secara umum sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada komunikasi organisasi yang didukung dengan nilai-nilai kearifan lokal.

B. Kajian Konsep

1. Konsep Implementasi

Implementasi merupakan suatu bentuk tindakan, kegiatan atau pelaksanaan rencana yang telah tersusun secara matang dan terperinci. Implementasi dapat diartikan pula sebagai sebuah bentuk penerapan dari suatu sistem untuk mendapatkan hasil sebagaimana yang telah disusun sebelumnya. Dengan kata lain, dalam implementasi tidak hanya terdapat perencanaan tetapi juga harus diwujudkan dalam tindakan yang bermuara pada mekanisme suatu sistem.

Implementation berasal dari kata kerja *to implement*. *To implement* dalam *Webster's Dictionary* (1979:914) berasal dari bahasa latin, *implementum*, dari asal kata *impere* dan *plere*. Kata *impere* bermakna *to fill up; to fill in*, yang artinya mengisi penuh; melengkapi, sedangkan *plere* maksudnya *to fill*, yaitu mengisi. Dengan demikian, secara epistimologi, implementasi merupakan suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil (Tajchan, 2006).

Menurut Usman (2002), implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekadar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai suatu tujuan kegiatan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia V, kata penerapan memiliki arti proses atau cara perbuatan menerapkan. Kata penerapan sama artinya dengan implementasi yang berarti

pelaksanaan sesuatu. Dengan kata lain, bila seseorang menerapkan nilai-nilai kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi sehingga membentuk budaya atau kebiasaan berarti dia telah melaksanakan kegiatan atau aktivitas komunikasi tersebut dalam suatu keadaan tertentu yang telah terencana untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Konsep Kearifan Lokal

Kearifan Lokal merupakan sebuah pandangan dan ilmu pengetahuan serta berbagai strategi kehidupan yang berwujud aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat lokal dalam menjawab berbagai masalah dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Secara etimologi, kearifan lokal (*local wisdom*) terdiri dari dua kata, yaitu kearifan (*wisdom*) dan lokal (*local*). (Njatrijani, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia V, kearifan mengandung arti kebijaksanaan, kecendekiaan sebagai sesuatu yang dibutuhkan dalam berinteraksi. Sementara kata lokal berarti tempat atau pada suatu tempat atau pada suatu tempat tumbuh.

Kearifan lokal menurut Ayatroehadi (1986) adalah nilai-nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat. Nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan menjadi acuan dalam bertingkah laku sehari-hari masyarakat setempat. Oleh karena itu, sangat beralasan jika dikatakan bahwa kearifan lokal merupakan entitas yang sangat menentukan harkat dan martabat manusia dalam komunitasnya.

Lebih lanjut Njatrijani (2018) mengemukakan bahwa kearifan lokal memiliki kandungan nilai kehidupan yang tinggi dan layak terus digali,

dikembangkan, serta dilestarikan sebagai antithesis atau perubahan sosial budaya. Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009, kearifan lokal didefinisikan sebagai nilai-nilai luhur yang berlaku di dalam tata kehidupan masyarakat yang bertujuan untuk melindungi sekaligus mengelola lingkungan hidup secara lestari. Pendapat lain digambarkan oleh Marfai dalam Fatra (2021) bahwa kearifan lokal (*local wisdom*) merupakan bagian dari budaya suatu masyarakat yang tidak dapat dipisahkan dari bahasa masyarakat itu sendiri. Kearifan lokal biasanya diwariskan secara turun-temurun dari satu generasi ke generasi lainnya melalui cerita-cerita dari mulut ke mulut. Kearifan lokal sebagai suatu pengetahuan yang ditemukan oleh masyarakat lokal tertentu melalui kumpulan-kumpulan pengalaman dalam mencoba dan diintegrasikan dengan pemahaman terhadap budaya dan keadaan alam suatu tempat. Kearifan lokal dapat dipahami suatu pemahaman kolektif, pengetahuan dan kebijaksanaan yang mempengaruhi suatu keputusan penyelesaian atau penanggulangan suatu masalah kehidupan. Kearifan dalam hal ini merupakan perwujudan seperangkat pemahaman dan pengetahuan yang mengalami proses dan pengalaman setempat atau komunitas yang ada di daerah tersebut.

Nilai-nilai kearifan lokal Banggai *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* merupakan nilai-nilai kearifan lokal warisan budaya Banggai yang seharusnya dilestarikan secara turun temurun. Nilai-nilai kearifan lokal 4M (*moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*) inilah yang kemudian mendasari penulis untuk melakukan penelitian dalam proses implementasi

kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi dalam pelayanan pada organisasi pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut.

Pada dasarnya, DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sendiri telah memiliki budaya kerja pegawai yang diadaptasi dari kearifan lokal masyarakat Banggai yakni *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut tentang Penetapan Budaya Kerja, Motto Layanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Nilai-nilai kearifan lokal 4M merupakan perwujudan dari falsafah hidup masyarakat Banggai yang diwariskan turun-temurun melalui cerita-cerita para leluhur atau dalam bahasa Banggai dikenal dengan istilah *banunut* (bercerita).

Adanya implementasi nilai-nilai kearifan lokal *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* dalam mendukung komunikasi organisasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh anggota organisasi. Misalnya, melayani dengan menerapkan sikap kejujuran (*moloyos*) baik kepada masyarakat maupun bersikap jujur kepada sesama anggota organisasi. Dalam melayani harus mencerminkan hati nurani yang bersih (*molios*), tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani dari status sosial atau jabatannya. Terhadap sesama pegawai juga harus adil dalam bekerja. Bersikap ramah (*maamis*) dalam pelayanan dan juga saling menolong antar sesama pegawai. Bekerja secara profesional

(*monondok*) dan saling membantu antar sesama pegawai maupun dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hal lain yang juga penting untuk diperhatikan dalam penerapan kearifan lokal ini adalah bagaimana nilai-nilai kearifan lokal 4M ini diinternalisasikan lebih dulu dalam setiap diri anggota organisasi sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga tercipta iklim atau atmosfer komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan juga menjadikan interaksi antar sesama pegawai berlandaskan nilai-nilai kearifan lokal yang akan terus-menerus dilestarikan.

3. Konsep Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan sebuah proses transmisi pesan, ide, informasi, pikiran, dan perasaan seseorang kepada orang lain melalui bahasa sebagai alat penyalurnya. Menurut Stuart dalam Nurudin (2017), kata komunikasi berasal dari akar kata *communico* (berbagi) yang kemudian berkembang ke dalam bahasa latin, *communis* berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.

Komunikasi juga merupakan sebuah proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih di mana pesan yang disampaikan bisa mengubah tingkah laku antarmanusia. Sebagaimana pengertian komunikasi menurut Rogers dalam Cangara (2019) yaitu proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Pengertian ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama Lawrence (1981) bahwa komunikasi

adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran yang disampaikan merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan juga bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang muncul dari lubuk hati (Effendy, 2016).

Manusia tidak bisa dikatakan berinteraksi sosial kalau dia tidak berkomunikasi dengan cara atau melalui pertukaran informasi, ide-ide, gagasan, maksud serta emosi yang dinyatakan dalam simbol-simbol dengan orang lain (Alo Liliweri dalam Afdhilah, 2019). Oleh karena itu, hakikat komunikasi pada dasarnya terletak pada proses yang merupakan suatu aktivitas “melayani” interaksi antara komunikator dan komunikan yang melampaui ruang dan waktu. Termasuk dalam organisasi, komunikasi menjadi unsur yang sangat penting dalam proses penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi (Bangun, 2012).

Organisasi merupakan sebuah kelompok yang memiliki struktur dan sistem di mana para anggota didalamnya membangun interaksi dan budaya untuk mencapai sebuah tujuan yang sama. Menurut Schein dikutip oleh Muhammad (2009) dalam bukunya, organisasi adalah suatu koordinasi

rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Pendapat lain dari Kochler yang mengemukakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi dikatakan sebuah sistem karena terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain (Muhammad, 2009). Dengan demikian, dalam sebuah organisasi diperlukan komunikasi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan saling bergantung sehingga hal inilah yang melahirkan interaksi antara anggota organisasi.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Dalam hal ini termasuk didalamnya komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program (Redding dan Sanborn dalam Muhammad, 2009).

Sementara, Goldhaber dalam Muhammad (2009) memberikan definisi komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain

untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Lebih lanjut Goldhaber menyebutkan bahwa dalam komunikasi organisasi terdapat tujuh konsep kunci yaitu proses yang bersifat dinamis dan berjalan terus menerus, pesan yang terdiri dari susunan simbol yang penuh makna, jaringan yang membentuk pola hubungan, keadaan saling bergantung antar sesama anggota organisasi, hubungan yang membentuk tingkah laku komunikasi, lingkungan internal dan eksternal dari suatu organisasi, dan adanya perbedaan informasi yang tersedia dan yang diharapkan (ketidakpastian).

Pendapat lain dari komunikasi organisasi juga menyangkut tentang pertunjukan pesan yang menghubungkan anggota-anggota organisasi dimana pikiran, keputusan dan perilakunya diatur oleh kebijakan-kebijakan, regulasi, dan aturan-aturan.

1. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan (Koontz dalam Moekijat, 1993). Sementara Liliweri dalam Fatra (2021) mengemukakan ada empat tujuan komunikasi organisasi yaitu sebagai berikut :

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan.

- b. Membagi informasi (*information sharing*). Memberi peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, sub organisasi, individu, maupun kelompok kerja dalam organisasi.
- c. Menyatakan perasaan dan emosi. Memberi peluang bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi.
- d. Tindakan koordinasi. Bertujuan mengkoordinasi sebagai atas seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi yang telah dibagi habis ke dalam bagian atau subbagian organisasi. Organisasi tanpa koordinasi dan organisasi tanpa komunikasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.

2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri dalam Fatra (2021) menyebutkan fungsi dari komunikasi organisasi yaitu bersifat umum dan khusus yang dijabarkan sebagaimana berikut :

a. Fungsi Umum

- 1) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.

- 2) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang suatu yang merupakan subjek layanan.
- 3) Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang dijual tentang organisasi tersebut.
- 4) Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia dan mengalokasikannya dalam organisasi tersebut.

b. Fungsi Khusus

- 1) Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando.
- 2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antarsesama bagi peningkatan produk organisasi.
- 3) Membuat karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

3. Aliran Komunikasi Organisasi

Robbins dalam Mulawarman dan Rosilawati (2014) mengemukakan empat aliran dalam komunikasi organisasi yaitu sebagai berikut :

a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja.

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.

c. Komunikasi horizontal

Ketika komunikasi terjadi di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara manajer pada tingkat yang sama, atau di antara setiap personel yang secara horizontal disebut komunikasi horizontal.

d. Komunikasi Lintas Saluran

Kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Mereka melintasi

garis fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan dan bawahan mereka.

4. Proses Komunikasi Membentuk Budaya Organisasi

Morissan (2020) dalam bukunya menyebutkan bahwa sebuah organisasi tercipta karena adanya interaksi di antara anggotanya sepanjang waktu. Komunikasi tidak sekadar instrumen untuk berinteraksi tetapi komunikasi merupakan medium yang menyebabkan adanya organisasi.

Selama proses komunikasi berlangsung menciptakan karakter dan budaya organisasi. Disinilah organisasi dikatakan memiliki karakter dan menciptakan budaya melalui tindakan para anggotanya. Senada dengan pendapat Morissan (2020) bahwa organisasi memiliki budaya yang kaya dengan tradisi, makna bersama dan berbagai ritual. Tindakan anggota menciptakan dan menggambarkan budaya yang ada dalam organisasi.

Budaya organisasi tercermin pada proses kerja dan komunikasi. Dengan kata lain, cara organisasi membentuk struktur kerja (hambatan, proses pengawasan, dan nilai-nilai yang didukung), hubungan informal dan gaya komunikasi yang muncul dalam interaksi yang tidak secara langsung berhubungan dengan kerja (rehat kopi, pesta, piknik bersama dan pertemuan informal lainnya) mencerminkan dan menghasilkan budaya organisasi (Morissan, 2020).

Selain itu, budaya organisasi mencakup iklim atau atmosfer emosional dan psikologis. Hal ini mencakup semangat kerja karyawan, sikap, dan tingkat produktivitas (Schodt dalam West dan Turner, 2014). West dan

Turner (2014) mengemukakan bahwa budaya organisasi juga mencakup semua simbol (tindakan, rutinitas, percakapan, dan seterusnya) dan makna-makna yang dilekatkan orang pada simbol-simbol ini. Makna dan pengertian budaya organisasi dicapai melalui interaksi antara pimpinan (manajemen) dengan karyawan (Morissan, 2020).

Perilaku individu dalam organisasi menjadi kontributor utama pada terbentuknya budaya organisasi. Perilaku individu berkembang menjadi perilaku organisasi sehingga membentuk suatu budaya yang menjadi identitas organisasi tersebut.

Seperti dikemukakan oleh Sutrisno (2015) yang menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu kekuatan sosial yang tidak tampak yang menggerakkan orang-orang dalam organisasi melakukan suatu pekerjaan. Secara tidak sadar orang-orang dalam organisasi akan mempelajari budaya organisasinya, apa yang diwajibkan, apa yang dilarang, apa yang boleh dilakukan maupun yang tidak boleh dilakukan. Jadi, budaya organisasi mensosialisasikan dan menginternalisasi para anggota organisasi.

Dengan kata lain, budaya organisasi merupakan seperangkat asumsi yang dikembangkan dalam organisasi melalui proses komunikasi dan menjadi pedoman dalam bertingkah laku para pegawai yang menciptakan atmosfer emosional dan psikologis seperti semangat kerja pegawai, sikap, dan tingkat produktivas dalam menyelesaikan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

4. Kearifan Lokal Dalam Mendukung Komunikasi Organisasi

Kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai penerapan nilai-nilai kearifan lokal yang berlaku sebagaimana yang telah menjadi falsafah hidup masyarakat di suatu daerah dalam mendukung proses penyampaian pesan maupun informasi pada suatu organisasi.

Pengertian ini didasarkan pada pendapat para ahli tentang kearifan lokal dan komunikasi organisasi. Salah satunya pendapat kearifan lokal menurut Ayatroehadi (1986) menyatakan bahwa nilai-nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat. Nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan menjadi acuan dalam bertingkah laku sehari-hari masyarakat setempat. Oleh karena itu, sangat beralasan jika dikatakan bahwa kearifan lokal merupakan entitas yang sangat menentukan harkat dan martabat manusia dalam komunitasnya. Sementara komunikasi organisasi diambil dari pendapat Pace dan Faules (2015) yaitu perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi.

Peneliti memahami bahwa penerapan kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi merupakan sebuah konsep dari proses jalannya komunikasi organisasi dengan melandaskannya pada nilai-nilai kearifan lokal. Jika nilai-nilai kearifan lokal, dalam hal ini nilai-nilai 4M (*moloyos, molios, maamis, dan monondok*), saat diimplementasikan dalam jalannya proses komunikasi organisasi maka akan menciptakan budaya

organisasi yang memiliki keunikan tersendiri. Sebagai contoh pegawai *front office* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut memulai layanannya dengan bersikap ramah (*maamis*), menyapa dengan senyum yang manis kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan perizinan.

Antar sesama pegawai pun harus saling terbuka dan jujur (*moloyos*) dalam pengelolaan informasi dan mencerminkan kebersihan hati (*molios*) saat pelayanan. Dimulai dari proses penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bawahan atau informasi lainnya, oleh atasan menyampaikannya dengan jujur dan terbuka baik secara serentak, beruntun, maupun kombinasi keduanya. Begitu pun saat bawahan memberikan saran dan masukan kepada atasan harus menampilkan sikap ramah (*maamis*) dan loyal. Kepada sesama pegawai yang memiliki kedudukan yang sama juga saling membangun hubungan yang baik, saling menghargai dan bekerja secara profesional (*monondok*).

Dengan adanya nilai-nilai kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi tersebut diharapkan organisasi dapat mencapai tujuan bersama dan saling menciptakan makna bersama dalam setiap interaksinya. Hal inilah juga sekaligus dapat melestarikan nilai-nilai kearifan lokal yang diadopsi dalam kegiatan-kegiatan organisasi.

5. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh

perundang-undangan. Pelayanan bermakna melayani orang yang dilayani. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan (Hayat, 2019).

Pelayanan dalam organisasi pemerintahan ditafsirkan sebagai pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku pemberi layanan sesuai dengan tugas dan fungsi. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemimpin organisasi yang akan mengatur dan mengakomodasikan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan serta bersandar pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Hayat, 2019). Dalam praktiknya, hal ini berkaitan dengan proses manajemen di mana suatu manajemen dikatakan berjalan baik atau tidak hal itu kembali pada pemimpinnya sehingga berdampak pada kerja aparatur.

Menurut Kotler dalam Sinambela dkk (2017) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti masyarakat umum. Publik dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak (Kamus Bahasa Indonesia Edisi V).

Prasojo dalam Ahmad (2018) mengemukakan pelayanan publik sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan. Pelayanan publik adalah

pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela dkk, 2017).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik yakni unsur pertama organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua penerima layanan (pelanggan) orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga kepuasan yang diterima oleh penerima layanan (LAN, 2017).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam Ahmad (2018) mengemukakan prinsip-prinsip yaitu menetapkan standar pelayanan, terbuka terhadap segala kritik, saran maupun keluhan, memperlakukan masyarakat secara adil, mempermudah akses, meluruskan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan, menggunakan sumber-sumber daya secara efektif dan efisien, dan selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Penilaian kualitas layanan dapat dilakukan saat terjadi kontak antara pemberi layanan dengan pelanggan (masyarakat). Baik, buruk atau biasa-biasa saja kualitas suatu layanan dapat terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang mereka harapkan

dan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut (Amin Ibrahim, 2008).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut sendiri, penyelenggaraan tugas dan fungsinya dalam pelayanan dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Banggai Laut Nomor 42 Tahun 2017 dengan tugas utamanya yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum terpadu di Kabupaten Banggai Laut. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan umum terpadu satu pintu khususnya dalam layanan perizinan telah menerbitkan beberapa jenis perizinan diantaranya IMB, SIUP Perdagangan, SIP, TDP, Izin Penelitian, dan lain-lain (Dokumen Realisasi Perizinan dan NIB DPMPTSP, 2022).

Demi tercapainya pelayanan prima dan pemberian layanan perizinan secara maksimal, para pegawai DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah ditetapkan menjadi sebuah regulasi pada dinas tersebut. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) memuat tentang dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya tarif layanan, produk pelayanan, tim teknis lainnya, penanganan pengaduan, evaluasi, sampai pada jaminan pelayanan. Slogan jaminan pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut berbunyi SMASH dengan CERMAT yang berarti Siap

Melayani Anda Sepenuh Hati dengan Cepat, Ramah, Mudah, Akurat dan Transparan (SK Bupati Banggai Laut tentang SOP, 2020).

Selain itu, agar memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat diterbitkan pula Surat Keputusan Bupati Banggai Laut (Kepbup) Nomor 570/76/DPM-PTSP/2022 tentang Kode Etik Petugas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Dalam pedoman kode etik petugas pelayanan termuat beberapa hal yang perlu dimiliki oleh pegawai yaitu disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, dan simpatik, adil/tidak diskriminatif, terbuka dan jujur, loyal, sabar, kepatuhan, teladan, komunikatif, kreatif, bertanggung jawab dan obyektif.

Dengan adanya berbagai aturan-aturan tersebut, dalam memberikan pelayanan publik pegawai diharapkan tidak akan ada lagi alasan untuk sengaja mempersulit, berlama-lama dalam penyelesaian layanan, ataupun terjadinya pungutan liar. Sebaliknya, pelayanan akan berjalan lancar, cepat, mudah serta para pegawai pun dapat melayani dengan ramah, profesional, dan bertanggung jawab.

C. Kajian Teoritis

1. Teori Budaya Organisasi

Teori Budaya Organisasi mulanya dikaji oleh Michael Pacanowsky dan Nick O'Donnel Trujillo yang mendasarkan penelitiannya pada ide yang lebih dahulu dikemukakan oleh seorang Antropolog, Clifford Geertz. Hal itu yang membuat teori ini tidak jauh dari pengaruh etnografi. Dalam Morissan

(2020) dikatakan bahwa penelitian budaya organisasi ditandai dengan perubahan dalam bidang ini dari perspektif fungsional (*functionalism*) kepada perspektif interpretasi dengan asumsi bahwa organisasi memiliki elemen-elemen yang sudah ada sebelumnya yang bertindak atau berinteraksi satu sama lain dengan cara yang dapat diperkirakan sebelumnya kepada asumsi bahwa terdapat perubahan makna secara terus menerus.

Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo (1982) meyakini bahwa sebuah budaya organisasi mengindikasikan apa yang menyusun dunia nyata yang ingin diselidiki. Mereka mengatakan bahwa budaya organisasi (*organizational culture*) adalah esensi dari kehidupan organisasi dimanapun berada. Mereka menerapkan prinsip-prinsip antropologi untuk mengontruksi teori mereka yang kemudian mengadopsi pendekatan Interpretasi Simbolik yang dikemukakan oleh Clifford Geertz (1973) dalam model teoritis mereka. Dalam teorinya, Geertz menyatakan bahwa orang-orang adalah hewan "yang tergantung didalam jaringan kepentingan", artinya orang-orang yang membuat jaringan pada lingkungan mereka sendiri (West dan Turner, 2014).

Esensi kehidupan organisasi dapat ditemukan pada budaya yang dimiliki organisasi bersangkutan. Dalam hal ini, kata "budaya" sendiri tidak mengacu pada hal-hal seperti suku, etnis atau latar belakang budaya seseorang namun menurut Pacanowsky dan Trujillo, budaya adalah cara hidup dalam organisasi (*a way of living*). Termasuk ke dalam budaya

organisasi adalah iklim atau atmosfer emosi dan psikologis yang mencakup moral, sikap dan tingkat produktivitas karyawan atau anggota organisasi bersangkutan. Budaya organisasi juga mencakup seluruh simbol yang ada (tindakan, rutinitas, percakapan dan seterusnya) serta makna yang diberikan anggota organisasi kepada berbagai simbol tersebut (Morissan, 2020).

Menurut Morissan (2020) bahwa organisasi memiliki peran sangat penting dalam kehidupan manusia, dan mungkin tidak banyak dari kita yang menyadari betapa dominan peran organisasi dalam kehidupan kita. Organisasi dibentuk melalui komunikasi ketika individu didalamnya saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama. Proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi menghasilkan berbagai hal seperti hubungan kewenangan, terciptanya peran, adanya jaringan komunikasi, dan iklim organisasi. Organisasi menciptakan hasil dan keluaran (*output*) akibat adanya interaksi diantara individu dan kelompok dalam organisasi yang pada gilirannya memengaruhi interaksi masa depan di dalam organisasi.

Teori-teori mengenai budaya organisasi menekankan pada cara-cara manusia mengonstruksikan suatu realitas organisasi. Sebagai suatu studi mengenai gaya hidup organisasi, pendekatan budaya organisasi melihat pada makna dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Budaya organisasi meneliti pada cara-cara individu anggota organisasi menggunakan berbagai cerita, ritual, simbol, dan kegiatan lainnya.

Teori ini berguna karena informasinya dapat diterapkan pada semua karyawan di dalam sebuah organisasi. Pendekatan ini berguna karena banyak informasi dari teori (misalnya, kisah, ritual) memiliki hubungan langsung pada bagaimana karyawan bekerja dan identifikasi mereka terhadap lingkungan kerja mereka (Schrodt dalam West dan Turner, 2014).

1. Asumsi teori budaya organisasi

Sebagaimana sebuah teori yang tak terlepas dari asumsi-asumsi, begitu juga Teori Budaya Organisasi. Asumsi-asumsinya antara lain sebagai berikut :

- a. Anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai realitas dalam organisasi. Hal ini kemudian menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang nilai-nilai sebuah organisasi. Inti dari asumsi ini adalah nilai yang dimiliki organisasi. Nilai (*value*) merupakan standar atau patokan dan prinsip-prinsip yang terdapat dalam sebuah budaya. Pacanowsky mengemukakan bahwa nilai berasal dari pengetahuan moral dan orang menunjukkannya melalui percakapan atau cerita.
- b. Penggunaan dan interpretasi simbol berperan penting di mana simbol merepresentasi makna. Anggota organisasi menciptakan, menggunakan, dan menafsirkan simbol setiap hari. Simbol mencakup komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal berupa slogan, jargon atau kebiasaan.

c. Variasi budaya dalam organisasi yang berbeda. Interpretasi tindakan dalam budaya ini juga beragam. Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda dan setiap individu dalam organisasi tersebut menafsirkan budaya tersebut secara berbeda. Perbedaan budaya dalam organisasi justru menjadikan sesuatu unik dan memiliki kekuatan tersendiri.

2. Pertunjukan Komunikasi

Pacanowsky dan Trujillo dalam Morissan (2020) mengemukakan bahwa anggota organisasi melakukan pertunjukan komunikasi tertentu yang menghasilkan budaya organisasi yang bersifat unik bagi organisasi bersangkutan. Pertunjukan yang dimaksud merupakan metafora yang menunjukkan proses simbolik dalam memahami perilaku anggota organisasi.

- a. Ritual yaitu sesuatu yang diulang-ulang secara teratur (rutin) sehingga dapat dikenali dengan baik, misalnya kegiatan rapat atau acara makan bersama. Ritual terdiri atas empat jenis yaitu personal, kerja (tugas), sosial dan organisasi.
- b. *Passion* atau kesukaan/kegemaran adalah cerita-cerita pada organisasi yang sering kali disampaikan oleh salah satu anggota kepada anggota organisasi lainnya. Dalam hal ini, pegawai melakukan *storytelling* atau menceritakan sesuatu yang disukai untuk menghindari rasa bosan dalam pekerjaan.

- c. Sosial yaitu berbagai bentuk kesopanan, basa-basi, penghormatan yang dilakukan dengan maksud untuk mendorong dan meningkatkan kerja sama di antara anggota organisasi. Contohnya berupa interaksi ringan dengan saling menyapa, bercanda atau melakukan diskusi ringan.
- d. Politik organisasi adalah pertunjukan yang menciptakan dan memperkuat gagasan mengenai kekuasaan dan pengaruh yang mencakup perilaku untuk menunjukkan kekuatan pribadi, memperkuat hubungan atau persekutuan dan tawar-menawar.
- e. Enkulturasi merujuk pada proses pengajaran budaya organisasi oleh salah satu anggota organisasi kepada anggota organisasi lainnya. Dalam hal ini dapat berupa individu dalam organisasi mengajarkan tentang pekerjaan kepada rekannya.

2. Teori Arus Informasi

Informasi dalam organisasi tidaklah mengalir secara harfiah dalam artian informasi membutuhkan proses penciptaan, penyampaian, dan interpretasi yang mendistribusikan pesan-pesan ke seluruh organisasi. Konsep proses menafsirkan peristiwa-peristiwa dan hubungan-hubungan bergerak dan berubah secara berkesinambungan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa teori arus informasi merupakan suatu proses dinamik di mana pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan, dan diinterpretasikan (Pace dan Faules, 2015).

Guetzkow dalam Pace dan Faules (2015) mengemukakan bahwa arus informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara yaitu serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara ini.

- a. Penyebaran pesan secara serentak dilakukan berdasarkan pada waktu tiba secara serentak yang memerlukan pemikiran mengenai metode penyebaran yang sedikit berbeda dari yang biasa dikerjakan.
- b. Penyampaian pesan berurutan meliputi perluasan bentuk penyebaran diadik, di mana pesan disampaikan dari si A kepada si B, kemudian diteruskan kepada si C, si C kepada si D dan seterusnya dalam serangkaian transaksi dua orang. Dalam hal ini setiap individu kecuali sumber pesan (si A), mula-mula menginterpretasikan pesan yang diterimanya dan kemudian meneruskan hasil interpretasinya kepada orang berikutnya dalam rangkaian tersebut.
- c. Kombinasi penyampaian pesan serentak dan berurutan dengan menggabungkan dua cara penyampaian pesan baik secara serentak dan berurutan.

Dalam komunikasi organisasi terdapat empat arah arus informasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2015) yaitu:

- a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah dalam organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah seperti seorang pimpinan kepada pegawainya. Terdapat lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan

ke bawahan menurut Katz dan Kahn dalam Pace dan Faules (2015) yaitu :

1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.

Hal ini juga mencakup instruksi tugas kepada karyawan yang disampaikan melalui pemberitahuan tentang apa yang harus dikerjakan dan tata cara bagaimana mengerjakannya termasuk arahan, petunjuk dan pedoman kerja (Katz dan Kahn dalam Hardjana, 2016).

2) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan.

Dalam hal ini, disampaikan penalaran tentang tugas melalui penjelasan terkait alasan, cara dan standar tertentu dari sebuah tugas yang harus dikerjakan. Katz dan Kahn dalam Hardjana (2016) menyatakan bahwa informasi ini disampaikan dengan memberikan pengertian tentang kondisi dan hubungannya dengan pekerjaan yang lain termasuk hal-hal yang diharapkan dari karyawan. Jenis informasi ini penting agar para karyawan tidak bingung dan mempertanyakan kebijakan atasan.

3) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi.

Katz dan Kahn dalam buku yang ditulis oleh Hardjana (2016) juga menyebutkan informasi ini berupa prosedur, kebijakan dan praktik kerja organisasi. Selanjutnya, hal ini mencakup informasi-informasi dasar dalam orientasi karyawan tentang iklim organisasi. Penjelasan penting untuk mengenali organisasi secara umum,

kebijakan, tata kerja dan praktik kerja baik dalam program orientasi karyawan maupun dengan atasan secara langsung.

4) Informasi mengenai kinerja pegawai berupa umpan balik.

Informasi ini disampaikan untuk mengetahui posisi dan kemajuan kerja yang penting dalam perkembangan karier para karyawan. Hal ini juga berupa standar kerja yang berlaku untuk mengukur kemajuan kinerja pegawai (Katz dan Kahn dalam Hardjana, 2016).

5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

Katz dan Kahn dalam Hardjana (2016) menyebutkan bahwa hal ini termasuk indoktrinasi organisasi. Sosialisasi yang disampaikan tentang visi, misi, tujuan jangka panjang dan budaya organisasi. Informasi-informasi penting tentang posisi organisasi di masyarakat dan menunjukkan pentingnya kebanggaan dan komitmen sebagai anggota organisasi.

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia (Pace dan Faules, 2015). Adapun jenis informasi yang kebanyakan diterima oleh manajer atau

atasan dari bawahan mereka menurut Katz dan Kahn dalam Pace dan Faules (2015) berupa:

- 1) Pemberitahuan tentang apa yang dilakukan bawahan seperti pekerjaan, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana yang akan dilakukan oleh bawahan di waktu mendatang.

Menurut Katz dan Kahn dalam Hardjana (2016) hal ini merupakan umpan balik tentang sikap dan perasaan karyawan termasuk tentang diri karyawan, kinerja, kemajuan dan masalah-masalah yang dihadapi karyawan.

- 2) Penjelasan tentang persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan oleh bawahan dan memerlukan bantuan.

Hal ini disebut juga orang lain dan masalah-masalah mereka. Adapun informasi tentang kerja sama dan keluhan tentang kerja mereka, laporan kerja unit dan persoalan yang dihadapi (Katz dan Kahn dalam Hardjana, 2016).

- 3) Saran atau gagasan yang diberikan oleh bawahan dalam rangka perbaikan dalam organisasi.

Dalam Hardjana (2016), Katz dan Kahn menyebutkan bahwa hal ini berkaitan tentang hal-hal yang sebaiknya dilakukan untuk mengatasi persoalan dan bagaimana perbaikan yang dibutuhkan dapat dilakukan. Ini merupakan informasi yang bersumber dari pengalaman kerja empiris.

- 4) Bawahan menyampaikan terkait pikiran dan perasaan mereka tentang pekerjaan, rekan kerja, dan organisasi.

Dengan kata lain, ini disebut praktik kerja dan kebijakan organisasi.

Berdasarkan Katz dan Kahn dalam Hardjana (2016) hal ini termasuk laporan tentang produksi dan pencapaian tujuan.

c. Komunikasi Horisontal

Komunikasi horisontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (Pace dan Faules, 2015). Tujuan adanya komunikasi horisontal adalah :

- 1) Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja.

Pelaksanaan kerja departemen yang satu pada umumnya harus berkoordinasi dengan departemen lain. Adanya koordinasi tersebut dapat menjadikan dua departemen sebagai satu tim kerja yang kompak (Hardjana, 2016).

- 2) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.

Dalam Hardjana (2016) disebutkan bahwa hal ini termasuk dengan membangun kebersamaan informasi. Misalnya saat para manajer sering bertemu untuk menambah dan melengkapi informasi yang dimiliki tentang kebijakan organisasi. Adanya kesamaan pengertian dan informasi dapat membantu perencanaan dan menghindarkan perselisihan paham tentang tindakan yang harus diambil.

3) Untuk memecahkan masalah.

Komunikasi horisontal diperkenalkan oleh Fayol untuk mengatasi persoalan yang mengganggu kelancaran produksi. Misalnya apabila para karyawan pada masing-masing fakultas mengambil cuti besar yang biayanya mahal, tidak efisien dan mengganggu kerja kampus. Maka diadakan sebuah pertemuan antar kepala tata usaha untuk memfasilitasi pemecahan masalah yang ada sehingga dapat menghasilkan cuti bersama yang terjadwal, murah dan efisien tanpa mengganggu jadwal kerja kampus (Hardjana, 2016).

4) Untuk memperoleh pemahaman bersama.

Hal ini disebut juga dengan membangun sistem dukungan sosial. Misalnya ketika para karyawan sering mau lembur melampaui jam kerja, karena solidier dengan rekan kerja yang belum selesai. Para supervisor sering bertemu dalam jam istirahat untuk membangun kebersamaan dan saling pengertian, bahkan untuk memperoleh dukungan bila ada peluang promosi jabatan (Hardjana, 2016).

5) Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan.

Dalam Hardjana (2016) disebutkan bahwa banyak konflik yang terjadi karena salah persepsi dan salah pengertian. Pertemuan pejabat antar divisi dapat mengurangi garis demarkasi atau pengkotak-kotakan karyawan, menciptakan saling pengertian dan menghindarkan konflik karena salah informasi.

6) Untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.

Dalam hal ini seorang karyawan menciptakan dan menumbuhkan dukungan dengan karyawan lainnya. Apabila terdapat satu pekerjaan mereka akan saling mendukung sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

d. Komunikasi Lintas-Saluran

Komunikasi lintas-saluran merupakan penyampaian informasi di antara bawahan satu dengan yang lainnya dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda. Dengan kata lain, informasi diberikan melewati batas-batas unit kerja dan diantara orang-orang yang satu sama lainnya tidak saling menjadi bawahan atau atasan. Dua kondisi yang harus dipenuhi dalam komunikasi lintas-saluran atau yang lebih dikenal dengan istilah jembatan Fayol yaitu sebagai berikut :

- 1) Setiap pegawai yang ingin berkomunikasi lintas saluran harus meminta izin terlebih dulu dari atasan langsungnya.

Dengan kata lain, bila hendak melakukan komunikasi lintas saluran, misalnya staf spesialis harus meminta izin dari atasan langsung dengan menjelaskan alasan penting mengapa komunikasi lintas saluran itu perlu dilakukan (Hardjana, 2016).

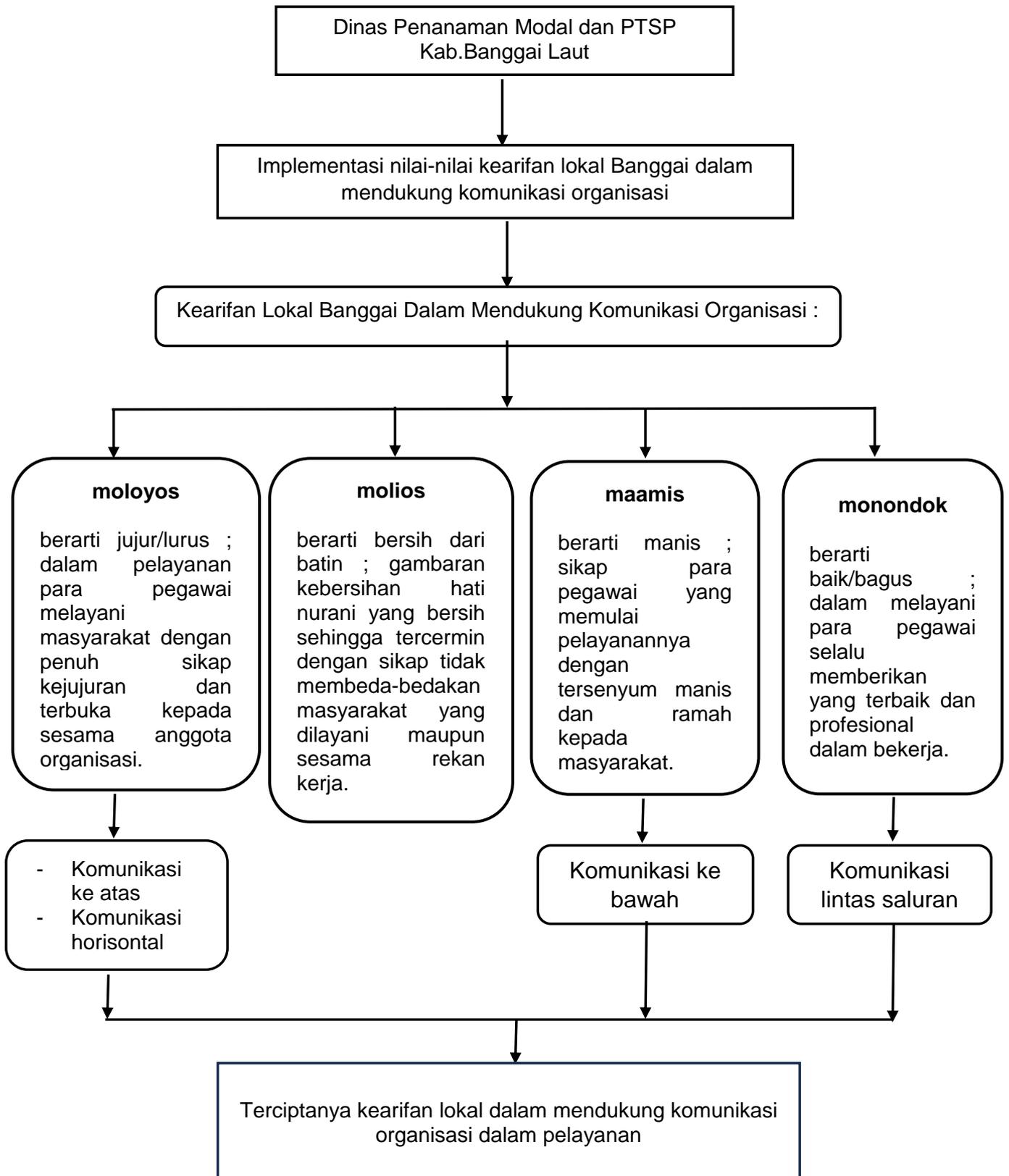
- 2) Setiap pegawai yang terlibat dalam komunikasi lintas-saluran harus memberitahukan hasil-hasil pertemuannya kepada penyeliannya.

Hal ini disebut juga laporan hasil. Dalam Hardjana (2016) disebutkan bahwa para staf spesialis harus segera melaporkan hasil pembicaraan atau kesepakatan yang tercapai.

D. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berfokus pada implementasi nilai-nilai kearifan lokal 4M (*moloyos, molios, maamis, dan monondok*) dalam mendukung komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Peneliti mencoba mengaplikasikan teori-teori yang dianggap relevan sebagaimana yang terdapat dalam kajian teoritis.

Peneliti menggunakan Teori Budaya Organisasi yang dikaji oleh Michael Pacanowsky dan Nick O'Donnel Trujillo yang mendasarkan penelitiannya pada ide yang lebih dahulu dimiliki oleh Clifford Geertz. Selain itu, peneliti juga menggunakan Teori Arus Informasi sebagai teori pendukung. Oleh karena itu, peneliti membangun sebuah konsep untuk memperoleh uraian bagaimana implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi dalam pelayanan dengan mengaitkan teori-teori yang digunakan.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep di atas menerangkan secara jelas bagaimana kearifan lokal dapat mendukung komunikasi organisasi termasuk menciptakan budaya organisasi dalam pelayanan. Terciptanya implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi tidak terlepas dari landasan teori budaya organisasi yang menunjukkan adanya implikasi dengan nilai-nilai kearifan lokal masyarakat di Kabupaten Banggai Laut yaitu nilai-nilai kearifan lokal *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*. Hal ini juga didukung oleh adanya arus informasi yang tercipta di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa implementasi kearifan lokal dalam mendukung komunikasi organisasi menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta menghasilkan anggota organisasi atau pegawai yang berkualitas dalam melayani masyarakat khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

E. Batasan Konseptual

1. Pemahaman Pegawai

Pemahaman pegawai merupakan wawasan dan pengetahuan pegawai mengenai nilai-nilai kearifan lokal Banggai, yakni *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*. Pemahaman ini berupa pengetahuan dalam tataran praktik berbentuk etika dan norma. Bahwa nilai-nilai tersebut mereka peroleh melalui nasihat-nasihat orang tua, pendidikan keluarga,

cerita turun-temurun mengandung hikmah dan pelajaran yang mempengaruhi sikap dan perilaku sehari-hari. Dari pemahaman inilah yang menuntut adanya implementasi atau aplikasi nilai-nilai yang telah dipahami ke dalam bentuk tindakan dan perilaku sehingga menjadi suatu kebiasaan positif. Selain itu, pemahaman pegawai ini merupakan bagian dari internalisasi nilai-nilai kearifan lokal yang diimplementasikan.

2. Kearifan Lokal Banggai

Nilai-nilai kearifan lokal yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan masyarakat Banggai. Nilai-nilai yang dimaksud adalah :

- a. *Moloyos* yaitu kejujuran/kelurusan dalam sikap dan perilaku sehari-hari termasuk dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan di kantor. Termasuk dalam pelayanan dan memberikan informasi kepada masyarakat, tidak memanipulasi atau melebih-lebihkan sesuatu. Selalu konsisten dan selaras antara ucapan dan tindakan.
- b. *Molios* yaitu nilai-nilai yang mencerminkan hati nurani yang bersih, kebersihan yang berasal dari batin, tidak membeda-bedakan status sosial dan jabatan, selalu bersikap adil/tidak diskriminatif dalam melakukan pekerjaan melayani masyarakat.
- c. *Maamis* adalah nilai-nilai yang berhubungan dengan keramahan dan kesopanan yang senantiasa ditunjukkan oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan misalnya menyambut tamu atau klien dengan senyum, sapa, dan salam, senang menolong, dan bersikap santun.

d. *Monondok* adalah sikap memberikan yang terbaik dan profesional termasuk diantaranya bertanggungjawab dalam pekerjaan.

3. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi yang dimaksud merupakan proses transmisi pesan dan informasi yang menciptakan pola hubungan, arus informasi, interaksi dan budaya yang mengandung nilai.

4. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud adalah pemberian jasa layanan perizinan oleh pegawai kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.