

## **Pola Komunikasi Penggunaan Aplikasi *Telegram* sebagai Media Informasi Karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center**

Muhammad Hanif Ahda

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Teknik, Universitas Abdurrah

Email: hanif.ahda@univrab.ac.id

### **ABSTRAK**

Semakin cepatnya perkembangan teknologi pada zaman saat ini, menjadikan teknologi informasi dan komunikasi juga saat ini semakin canggih, Teknologi informasi dan informasi selain sebagai alat dan media komunikasi yang dianggap penting dalam kehidupan kita sehari-hari namun juga sebagai perangkat penting yang harus dimiliki dalam sebuah perusahaan sebagai media untuk kelancaran berkomunikasi, koordinasi dan juga pengarsipan dokumen-dokumen yang dianggap sangat penting. Kemudahan dalam penggunaan *Telegram* dan banyaknya fitur yang fungsinya sangat sesuai dengan kebutuhan berkomunikasi perusahaan ini, membuat aplikasi *Telegram* menjadi media informasi internal Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center, Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pola komunikasi yang dilakukan oleh staff dan karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center, Pekanbaru dalam menggunakan aplikasi *Telegram* sebagai media informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pola komunikasi organisasi dengan menggunakan Media komunikasi *Telegram* yang dilakukan secara internal oleh staff dan karyawan baik dari bagian medis atau non medis, atasan dan bawahan, baik dengan komunikasi secara vertikal maupun horizontal serta sesama karyawan lainnya sebagai alat komunikasi, bahwa pola komunikasi yang sering digunakan adalah pola komunikasi organisasi bintang, karena terdapat adanya partisipasi anggota secara optimum dan semua anggota memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan dengan pendekatan fenomenologi, kemudian peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi untuk melihat langsung komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan, selain bisa mengamati, peneliti juga melakukan wawancara mendalam kepada para narasumber, dengan menggunakan triangulasi data.

**Kata-kata Kunci:** Pola Komunikasi, Media Informasi, Komunikasi Organisasi, Media *Telegram*

### ***Communication Patterns Using Telegram Applications as Information Media for Employees of Pekanbaru Eye Center Hospital***

#### **ABSTRACT**

*The rapid development of technology in today's era, making information and communication technology also increasingly sophisticated, Information and information technology is not only a tool and communication medium that is considered important in our daily lives but also as an important tool that must be owned in a company. as a medium for smooth communication, coordination and archiving of documents that are considered very important. The ease of using Telegram and the many features whose functions match the communication needs of this company make the Telegram application an internal information medium for the Pekanbaru Eye Center Hospital, Pekanbaru. This study aims to determine the form of communication patterns carried out by staff and employees of the Pekanbaru Eye Center Hospital, Pekanbaru in using the Telegram application as a medium of information. This study shows that the pattern of organizational communication using Telegram Social Media is carried out internally by staff and employees from both the medical and non-medical divisions, superiors and subordinates, both vertically and horizontally as well as other fellow employees as a communication tool. What is often used is the star organization communication pattern, because there is optimum member participation and all members have the same power to influence other members. Researchers used qualitative methods and a phenomenological approach, then researchers collected data by observation to see directly the communication that existed between leaders and employees, besides being able to observe, researchers also conducted in-depth interviews with the sources, using data triangulation.*

**Keywords:** *Communication Patterns, Information Media, Organizational Communication, Telegram Media*

**Published:** September 2021

ISSN: 2622-5476 (cetak), ISSN: 2655-6405 (online) Website: <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/pikma>

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, Semakin hari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin modern dan canggih. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tentu akan memberikan dampak besar bagi kehidupan manusia.

Teknologi informasi dan informasi selain sebagai alat komunikasi yang dianggap penting dalam kehidupan kita namun juga sebagai perangkat penting yang harus dimiliki dalam sebuah perusahaan sebagai media untuk berkomunikasi, koordinasi dan juga pengarsipan dokumen-dokumen yang dianggap penting.

Komunikasi sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan. Komunikasi sangat diperlukan untuk menjalin hubungan kerjasama antara sesama yang berada dalam suatu perusahaan dan sangat berpengaruh dalam proses pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Komunikasi dilakukan agar setiap karyawan yang berada di perusahaan bisa saling memberikan informasi, berkoordinasi, membantu dan berinteraksi.

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah pendapat dan sikap, pendapat atau perilaku, baik secara lisan atau tulisan, maupun tidak langsung tetapi melalui media (Effendy, 2004).

Oleh karena itu, komunikasi dalam perusahaan sangat penting sebagai dasar keberhasilan, Jika komunikasi di dalamnya berlangsung dengan baik,

maka perusahaan tersebut dapat berkembang dan maju.

Semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi menjadikan terciptanya berbagai aplikasi media komunikasi salah satunya adalah aplikasi *Telegram*. Penggunaan aplikasi *Telegram* adalah sebagai media pendukung setiap kegiatan komunikasi yang dilakukan Pada Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center, fitur *Telegram* Group pada aplikasi *Telegram* merupakan fitur yang memiliki fungsi untuk saling berkomunikasi, mendapatkan informasi baik secara formal maupun secara informal dengan seluruh staff dan karyawan, sebagai penyampaian informasi, pemberian arahan, pemberian instruksi, penyampaian pendapat, serta pengambilan keputusan secara cepat.

*Telegram* merupakan aplikasi *chat* tidak berbayar yang dapat di unduh melalui Play Store atau App Store, *Telegram* memiliki ruang penyimpanan tersendiri, dapat digunakan di berbagai platform seperti Android, iOS, Linux, Windows. Keamanan di aplikasi *Telegram* ini sangat baik, jika ingin menyimpan *history chat* dan data penting cukup dengan pilihan *secret chat*, dan pengiriman data pada aplikasi ini bisa mengirim dengan ukuran asli atau tidak dikompres dan merupakan fungsi penting pada *Telegram* sebagai media komunikasi dalam suatu perusahaan (Zakiah, 2021)

Pemilihan penggunaan aplikasi media komunikasi dalam melakukan kegiatan komunikasi dari bagian medis atau non medis, atasan dan bawahan, serta sesama karyawan lainnya dan disertai pola komunikasi organisasi yang tepat

bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal staff dan karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center.

Pola komunikasi merupakan sebuah model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya beraneka ragam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh feedback dari penerima pesan, dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

Menurut Widjaja (2020), pola komunikasi dibagi menjadi 4 (empat) model, yaitu: a. Pola Komunikasi Roda. Pola komunikasi roda menjelaskan pola komunikasi satu orang kepada orang banyak, yaitu (A) berkomunikasi kepada (B), (C), (D), dan (E). b. Pola Komunikasi Rantai Pola komunikasi ini, seseorang (A) berkomunikasi dengan orang lain (B) seterusnya ke (C), (D) dan (E). c. Pola Komunikasi Lingkaran Pola komunikasi ini hampir sama dengan pola komunikasi rantai, namun terakhir (E) berkomunikasi kembali pada orang pertama (A). d. Pola Komunikasi Bintang Pada pola komunikasi bintang ini, semua anggota saling berkomunikasi satu sama lainnya.

Pola komunikasi diatas adalah gambaran cara yang digunakan sekelompok orang atau sebuah organisasi dalam menyampaikan pesan baik secara langsung maupun melalui media dalam konteks

interaksi yang berlangsung dalam sebuah kelompok atau organisasi tersebut.

Ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus. Yang pertama fungsi umum, yaitu: 1) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya. Contoh: deskripsi pekerjaan (job description). 2) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contoh: public relations, pameran, ekspo, dan lain-lain. 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" atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi. 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 mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi. Dan yang kedua adalah fungsi khusus, yaitu 1) Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando atau perintah. 2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antara sesama bagi

peningkatan produk organisasi. 3) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang tidak pasti (Liliweri:2014).

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pola komunikasi organisasi yang terjadi antara karyawan dan staff Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center dalam penggunaan aplikasi *Telegram* sebagai media informasi?”.

Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui jenis pola komunikasi penggunaan aplikasi *telegram* sebagai media informasi karyawan dan staff Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center, Pekanbaru.

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Basrowi:2008). Jenis penelitian memakai deskriptif untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta, kerena untuk dapat mengetahui pola komunikasi dan bagaimana caranya menyikapi pesan atau informasi yang disampaikan oleh pimpinan dan diterima oleh bawahan melalui media komunikasi *Telegram* tersebut, dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data teknik observasi yang merupakan “Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian” Widoyoko (2014:46), disertai teknik

wawancara yang merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung (Yusuf:2014).

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Teori komunikasi yang masuk dalam tradisi fenomenologi berpandangan bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka, sehingga mereka, dapat memahami lingkungannya melalui pengalaman personal dan langsung dengan lingkungan. (Morissan, 2013).

Stanley Deetz menyimpulkan tiga prinsip dasar fenomenologi. Pertama, Pengetahuan ditemukan secara langsung dalam pengalaman sadar, kita akan mengetahui dunia ketika kita berhubungan dengannya. Kedua, makna benda terdiri atas kekuatan benda dalam kehidupan seseorang. Dengan kata lain, bagaimana anda berhubungan dengan benda menentukan maknanya bagi anda. Asumsi ketiga adalah bahwa bahasa merupakan kendaraan makna. Kita mengalami dunia melalui bahasa yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengekspresikan dunia itu (Littlejohn & Foss, 2012:57).

Dengan melakukan pendekatan fenomenologi peneliti akan melihat gejala yang terjadi di ruang lingkup penelitian dan menjelaskan seperti apa keadaanya tanpa diikuti persepsi peneliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian

deskriptif untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta pada objek.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC), Jl. Soekarno Hatta No.236, Arengka, Marpoyan damai, Tangkerang, Pekanbaru, Riau, Kode pos 28282, No Telp. 0761-7875192. Dengan subjek penelitian seluruh staff dan karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC).

Miles and Huberman dalam (Sugiyono:2008) mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh orang yang diwawancarai atau informan setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang lebih kredibel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi *Telegram* merupakan aplikasi yang digunakan sebagai komunikasi internal Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC). Taufiq dari Divisi HRD yang diwawancarai oleh peneliti pada tanggal 4 Agustus mengatakan alasan penggunaan aplikasi ini adalah karena aplikasi ini mudah dioperasikan, mudah diunduh, memiliki banyak fitur dan juga dikarenakan jarang

penggunaan *Telegram* sebagai media komunikasi untuk hal-hal lainnya, maka penggunaan *Telegram* fungsinya lebih untuk keperluan pekerjaan saja oleh staff dan karyawan.

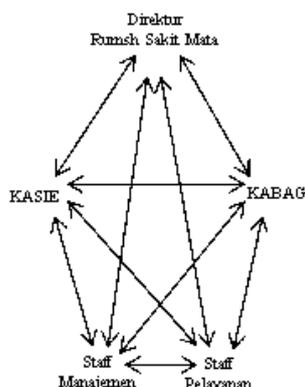
Data informasi yang didapatkan berupa informasi yang diterima oleh staff dan karyawan melalui wawancara kepada Ibu Marliyuna selaku Kepala Seksi Rawat Jalan Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) pada tanggal 4 Agustus 2021 mengenai komunikasi yang dilakukan pada media *Telegram* antara lain yaitu: yang pertama adalah informasi laporan pekerjaan, informasi ini berisikan laporan kegiatan pekerjaan yang bersifat setiap hari seperti laporan dari divisi kamar operasi, divisi rawat jalan, divisi dan rawat inap dan informasi jadwal dokter. Informasi kedua yaitu laporan yang bersifat mendesak seperti laporan dari security yang melaporkan keadaan darurat, dan juga divisi Unit Gawat Darurat (UGD). Informasi ketiga yaitu Informasi yang didapatkan dari atasan (intruksi pekerjaan), tentang kebijakan, peraturan perusahaan, manfaat, hak-hak khusus. Informasi ini merupakan perintah berupa dokumen atau gambar untuk di infokan kepada petugas atau karyawan. Komunikasi informal seperti obrolan harian jarang sekali terjadi pada staff dan karyawan Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) pada aplikasi *Telegram* tersebut, karena menurut Kasie Rawat jalan obrolan harian lebih sering dilakukan pada aplikasi Whatsapp dan juga secara langsung.

Arah aliran informasi yang terjadi pada group *Telegram* ini adalah komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal.

Direktur Rumah Sakit melakukan komunikasi vertikal kepada kepala bagian, kemudian anggota-anggotanya melakukan komunikasi horizontal dengan melakukan koordinasi, dan kemudian menginformasikan kembali kepada atasan tentang hal yang tidak sesuai dengan keadaan di Rumah Sakit. Seperti Direktur menginstruksikan untuk melaksanakan pelayanan di hari minggu dari pagi hingga sore, namun keadaan jumlah pasien yang sedikit pada hari tersebut dan tidak efektif yang kemudian disampaikan oleh staff kepada kepala bagiannya. Begitu pula komunikasi horizontal, para staff bagian marketing saling berkoordinasi dan memberikan informasi ke staff admission.

Hal ini sejalan dengan fungsi penting komunikasi organisasi menurut Brent D. Ruben dalam (Liliweri: 2004) antara lain:

- 1) Mengoordinasikan aktivitas individu, kelompok atau unit-unit lain dalam organisasi.
- 2) Memberikan pengarahan organisasi secara keseluruhan.
- 3) Memfasilitasi pertukaran informasi dalam organisasi.
- 4) Menjamin adanya arus timbal balik (*two way flow information*) antara organisasi dan lingkungan eksternal (di luar) organisasi.



Gambar 1. Pola Komunikasi Karyawan RS Mata Pekanbaru Eye Center

Peneliti menemukan bahwa komunikasi dengan media *Telegram* yang terjadi di perusahaan ini secara struktural terdapat satu Direktur sebagai pimpinan yang bertugas menyusun kebijaksanaan, membina, mengoordinasikan dan mengawasi serta mengendalikan pelaksanaan secara keseluruhan di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center. Kemudian dibawah Direktur ada satu KABAG yang berperan sebagai penghubung antara Direktur dan KASIE di setiap divisi kelompok kerja yang berfungsi dalam mengawasi jalannya kegiatan Rumah Sakit yang dilakukan oleh karyawan dan staff. Terdapat delapan KASIE yaitu bagian Rawat Jalan, bagian Rawat Inap, bagian Admission, bagian Farmasi, bagian Optik, bagian Keuangan, bagian Marketing dan bagian HRD.

Penggunaan *Telegram* sebagai media komunikasi menciptakan komunikasi yang terjadi tidak membutuhkan perantara orang dalam menyampaikan pesan komunikasi sesama anggota group, dan lebih terbuka sesuai dengan pola komunikasi bintang, dimana semua anggota saling berinteraksi, semua anggota bisa untuk saling memengaruhi karyawan dan staff lainnya, Tidak ada aturan yang rumit sehingga semua anggota group dapat berkomunikasi kepada siapapun dan kapanpun. Pola ini juga terlihat dari adanya pembahasan bersama dengan maksud mencapai keputusan atas penyelesaian masalah yang terjadi dalam perusahaan. Setiap anggota group punya peran dalam mengambil keputusan sesuai dengan jabatan dan pekerjaan mereka masing-masing. Mereka juga bisa mengutarakan pendapat dan

saran langsung kepada sesama anggota group bahkan kepada direktur langsung.

## KESIMPULAN

Komunikasi adalah salah satu bagian yang penting dalam kehidupan kita, termasuk komunikasi dalam sebuah perusahaan khususnya di ruang lingkup kantor. Komunikasi yang melibatkan atasan dan bawahan, dan juga sesama bawahan merupakan hal penting.

Aplikasi chat saat ini merupakan media pendukung dalam melaksanakan komunikasi internal, dan kini semakin banyak aplikasi yang ditawarkan dengan berbagai fitur yang kemudian menjadikan *Telegram* sebagai pilihan sebagai media komunikasi di Rumah Sakit Mata Pekanbaru Eye Center (PBEC) untuk staff dan karyawan berkoordinasi dan saling memberikan informasi. Penggunaan media aplikasi *Telegram* ini merupakan langkah sebagai media internal pendukung dalam berkomunikasi, dan juga merupakan konsep bekerja yang baik sesuai dengan perkembangan zaman. Dimana tujuan utamanya adalah untuk menciptakan komunikasi antara atasan dan bawahan dalam anggota dalam grup tersebut menjadi lebih terbuka dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi. (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Effendy, Onong Uchjana. (2001). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Liliwari, Alo. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

\_\_\_\_\_. (2004) *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung. Mandar Maju

Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa* . Jakarta : Kencana.

Sugiyono (2008) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Littlejohn, Stephen W., Karen A. Foss (2012) *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika

Widjaja, A.W. (2000). *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta

Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group

Zakiah, N. (2021, Agustus 2). 7 Keunggulan *Telegram* dibanding *Whatsapp*, Pertimbangkan. Diakses pada 2 Agustus 2021 dari *IDNTIMES* website: <https://www.idntimes.com/tech/trend/nena-zakiah-1/keunggulan-telegram-dibandingkan-whatsapp/1>