

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS KEARIFAN LOKAL DALAM PELAYANAN PUBLIK

Meytri S. Gonda¹, Tuti Bahfiarti², Muhammad Farid³

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin
E-mail: meytrigonda@gmail.com

Naskah diterima tanggal 10-08-2023 direvisi tanggal 05-09-2023 disetujui tanggal 24-09-2023

Abstrak. Penyelenggaraan komunikasi organisasi yang mengadopsi kearifan lokal dalam pelayanan publik masih sangat minim. Kearifan lokal menjadi salah satu bahasan yang menarik jika diadopsi dalam proses interaksi komunikasi organisasi. Meskipun dalam implementasinya memang bukan sesuatu yang mudah dilakukan. Dalam praktiknya hal tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi baik dalam memaksimalkan budaya organisasi maupun dalam meningkatkan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis implementasi komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan etnografi komunikasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) empat bentuk kearifan lokal Banggai, yaitu *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* yang diimplementasikan dalam budaya organisasi DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut merupakan turunan dari falsafah *tuu-tuu*, (2) dalam implementasinya, komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal membentuk budaya organisasi yang lebih baik dan memaksimalkan kerja pelayanan publik sebagaimana hal itu dirasakan langsung oleh masyarakat yang menggunakan jasa layanan pada DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut, dan (3) penyebaran pesan yang sering dilakukan adalah penyebaran secara serentak. Adapun arah arus informasi yang lebih banyak digunakan adalah komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas. Kemudian terdapat pula komunikasi horizontal dan komunikasi lintas saluran.

Kata kunci: komunikasi organisasi, budaya organisasi, kearifan lokal, pelayanan publik

Abstract. *In public service, the implementation of organizational communication that adopts local wisdom is still very limited. Although, local wisdom becomes one of the most interesting topics if it is adopted in the process of organizational communication. The implementation of local wisdom values is not something that is easy to do. However, it can actually enhance organizational performance by maximizing organizational culture and improving the public service process. This study investigates the implementation of organizational communication based on local wisdom in public service at the Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Banggai Laut Regency. This study uses qualitative research methods through an ethnographic communication approach by collecting data through observation, interviews, and documentation studies. The results of this study demonstrate that (1) the organizational culture of DPMPTSP of Banggai Laut Regency, which adopted four forms of Banggai local wisdom, including *moloyos*, *molios*, *maamis*, and *monondok*, is derived from the philosophy of *Tuu-tuu*. (2) Implementation of Organizational communication based on local wisdom can create a better organizational culture and simulate the work of public services as it is perceived by the clients of DPMPTSP Banggai Laut Regency. (3) The dissemination of message that is often carried out is simultaneous dissemination. The direction of information flow that is more widely used is downward communication rather than upward communication. Then, there is also horizontal communication and diagonal communication.*

Keywords : *organizational communication, organizational culture, local wisdom, public service*

PENDAHULUAN

Komunikasi tidak sekadar menjadi instrumen dalam penyampaian sebuah pesan tapi juga sebagai medium untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya. 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 & Faules, 2015) bahwa komunikasi organisasi merupakan perilaku mengatur organisasi yang telah terjadi di antara orang-orang dalam organisasi serta bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang terjadi.

Komunikasi organisasi diupayakan agar selalu berimbang dan menjadi sarana untuk menyatukan visi organisasi dan agar karyawan selalu berorientasi pada pelayanan (Mulawarman & Rosilawati, 2014). Berkaitan dengan hal tersebut, hasil penelitian dari (Goni, 2016) turut membuktikan bahwa dengan kepuasan komunikasi organisasi yang baik dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di mana hal tersebut dilihat dari kepuasan selama prosedur pelayanan dilakukan, kepuasan terhadap pemenuhan persyaratan pelayanan, kepuasan terhadap pemberian biaya layanan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian layanan.

Sementara (Harsono & Farid, 2015) mengemukakan bahwa peranan seorang pemimpin menjadi faktor penting sehingga komunikasi organisasi dapat berjalan baik. Oleh karena itu, fungsi pemimpin tidak hanya membimbing dan mengarahkan bawahannya, namun hal yang terpenting adalah bagaimana seorang pemimpin mampu memberikan visi dan misi atau arah yang jelas kemana organisasi yang dipimpinya tersebut akan dibawa. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh (Zahara, 2018) bahwa dalam komunikasi organisasi kepemimpinan sangatlah penting karena adanya pimpinan menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi.

Dalam artikelnya, (Subekti & Toni, 2021) menyatakan bahwa komunikasi di dalam organisasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih yang berkomunikasi dengan cara mengirim, menginformasikan, menerima pesan, memberikan usulan, diskusi untuk menghasilkan sebuah umpan balik dalam menghasilkan pengertian dan tujuan yang sama. Berdasarkan hasil penelitian keduanya, salah satu fungsi komunikasi dalam organisasi yaitu fungsi informatif dimana organisasi dilihat sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information processing system*) di mana seluruh anggota organisasi berharap bisa memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Lewat informasi yang diperoleh tersebut, seluruh anggota organisasi mendapatkan instruksi pekerjaan yang lebih pasti.

Selanjutnya, menurut (Hikmalia & Toni, 2023) bahwa dalam sebuah organisasi, komunikasi diibaratkan seperti alat perekat antara sesama anggota yang terlibat didalamnya. Hal tersebut terjadi bila didukung dengan iklim komunikasi yang kondusif sehingga tercipta interaksi yang baik antara semua pihak, termasuk antara bawahan dan atasan. Dalam hasil penelitiannya salah satu hal utama dalam menciptakan iklim harmonisasi komunikasi organisasi adalah kepercayaan. Informasi bisa disampaikan secara menyeluruh kepada bidang atau divisi lain. Hal tersebut dapat terlaksana dengan adanya kepercayaan yang sudah terbentuk sehingga dapat membantu memudahkan pekerjaan dan informasi yang terarah dari unit lain.

Sementara hasil penelitian (Gabriel Dobrin, 2022) menunjukkan bahwa dalam pendekatan perilaku manajer, proses motivasi, pelatihan, dan komunikasi organisasi memiliki peranan yang menentukan di mana fungsi pelatihan sangat didasarkan padanya. Berdasarkan pada proses komunikasi yang efisien, untuk mentransmisikan tanggung jawab, tugas, dan rencana tindakan sangat dimungkinkan dalam menggambarkan jalannya evolusi kegiatan dalam sebuah organisasi.

Komunikasi organisasi yang baik pasti akan berdampak terhadap kinerja pegawai. Kualitas kerja akan berdampak baik selama proses interaksi dalam organisasi memperhatikan nilai-nilai dan etika yang berlaku. Termasuk apabila dalam komunikasi organisasi mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal sebagai pedoman dalam membentuk budaya organisasi. Seperti dalam artikelnya, Akob et.al (2020) dalam (Paais & R. Pattiruhu, 2020) menyatakan bahwa kinerja organisasi bergantung pada kinerja individu atau dengan kata lain produktivitas para anggota organisasi

memiliki kontribusi dalam memaksimalkan kinerja organisasi. Menurut (Riono et al., 2020), iklim kerja instansi yang sehat dan transparan akan tercipta dengan adanya komunikasi yang efektif sehingga hal tersebut dapat memusatkan kreativitas dan dedikasi para pegawai kantor. Selanjutnya, dalam penelitiannya, (Hakim & Sugiyanto, 2020) mengemukakan bahwa kekuatan budaya organisasi dapat diukur dari sejauh mana budaya tersebut dianut oleh seluruh anggota dan sejauh mana para anggota mempercayainya. Kemudian (Chaer, 2018) berpandangan bahwa anggota dalam organisasi memandang hubungannya dengan rekan kerja sebagai sebuah keseimbangan antara biaya-imbilan dalam hubungan tersebut yaitu jenis hubungan dan kesempatan untuk menjalin hubungan yang lebih baik.

Dalam organisasi, komunikasi terbentuk dengan adanya interaksi antara anggotanya untuk mencapai sebuah tujuan bersama. Di mana 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. Tindakan para anggota menciptakan dan menggambarkan budaya yang ada dalam organisasi (Morrison, 2020).

Teori Budaya Organisasi yang dikembangkan oleh Pacanowsky dan O'Donnel Trujillo meyakini sebuah budaya organisasi mengindikasikan apa yang menyusun dunia nyata yang ingin diselidiki. Hal ini kemudian menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang nilai-nilai sebuah organisasi. Nilai tersebut merupakan standar atau pegangan dan prinsip-prinsip yang terdapat dalam sebuah budaya (West & Turner, 2014). Menurut Pacanowsky dan Trujillo dalam (West & Turner, 2014) bahwa budaya bukanlah sesuatu yang dimiliki organisasi, tetapi organisasi itu sendiri sebagai budaya. Budaya juga merupakan cara hidup dalam organisasi (*a way of living*). Termasuk di dalamnya yaitu iklim/atmosfir emosional dan psikologis yang mencakup semangat kerja, moral, sikap dan tingkat produktivitas pegawai/anggota organisasi bersangkutan.

Disisi lain komunikasi organisasi menyangkut tentang 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. 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 & Faules, 2015).

Shao et.al (2017) dalam (Nawawi & Fajri, 2022) menyatakan bahwa perbaikan kinerja sebuah perusahaan dengan menampilkan kualitas informasi yang lebih akurat dan akuntabel dapat dijumpai dengan adanya arus informasi yang baik. Sebagaimana hasil penelitian tersebut yang menunjukkan bahwa kualitas dari arus informasi yang lebih baik secara positif mempengaruhi kualitas informasi yang dirasakan oleh manajer. Sementara (Handayani, 2018) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa dalam organisasi terdapat dua aspek penting yang mempengaruhi komunikasi yaitu masalah proses pengelolaan informasi dalam sebuah organisasi dan gaya komunikasi organisasi.

Implementasi komunikasi organisasi berbasis nilai-nilai kearifan lokal 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. Kearifan lokal menjadi salah satu bahasan yang menarik jika diadopsi dalam proses interaksi komunikasi organisasi. Meskipun dalam implementasinya nilai-nilai kearifan lokal memang bukan sesuatu yang mudah dilakukan. Namun, dalam praktiknya hal tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi baik dalam memaksimalkan budaya organisasi para anggotanya maupun dalam meningkatkan pelayanan publik.

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 (Njatrijani, 2018).

Selama ini, penerapan komunikasi organisasi yang dilakukan kebanyakan masih berdasar pada konsep dan pola secara umum. Sementara tiap-tiap daerah di Indonesia memiliki beragam keunikan budaya yang mana 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 komunikasi organisasi yang berbasis kearifan lokal dapat membuat penyelenggaraan kegiatan organisasi menyentuh dan memberi kepuasan bagi masyarakat. Secara tidak langsung, nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi juga menjadi nilai-nilai yang telah dilakukan oleh masyarakat sebelumnya dalam kehidupan sehari-hari.

Di tengah arus modern yang semakin hari semakin menggerus nilai-nilai budaya, komunikasi organisasi yang berbasis kearifan lokal semakin berkurang. Padahal dalam implementasinya kearifan lokal bisa dijadikan pedoman bahkan dalam proses berjalannya roda pemerintahan. Nilai-nilai kearifan lokal yang terkandung dalam budaya Banggai semakin terabaikan di tengah gempuran arus globalisasi. Peran aparat 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.

Kemudian, minimnya literatur yang membahas tentang nilai-nilai kearifan lokal dan sejarah Banggai membuat budaya ini mulai tergerus. Selain itu, adanya pewarisan nilai-nilai budaya sendiri yang mulai terputus, anggota organisasi yang tidak disiplin dengan ketentuan jam kerja. Adanya pegawai yang masih lalai dengan tugas dan tanggung jawabnya saat jam kerja, mereka justru memainkan *handphone* atau bercengkrama dengan sesama pegawai lainnya. Hal ini tentunya disebabkan oleh pewarisan nilai-nilai kearifan lokal yang mulai pudar. Padahal, nilai-nilai kearifan lokal Banggai jika diterapkan melalui proses sosialisasi dan internalisasi dapat memaksimalkan kerja organisasi pemerintah daerah serta memaksimalkan proses komunikasi 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. Beberapa contoh diantaranya yang paling diketahui saat ini seperti *Mabangun Tunggul*, *Malabot Tumble*, Tradisi *Mian Tuu*, sampai pada falsafah *Tuu-tuu* (Mondika, 2021). Nilai-nilai kearifan lokal yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*. Nilai-nilai tersebut sudah ditetapkan sebagai basis budaya organisasi melalui Surat Keputusan Kepala Dinas yang baru dilaksanakan pada internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Banggai Laut sejak Juni 2022.

Prasojo dalam (Ahmad, 2018) mengemukakan pelayanan publik sebagai upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlakukan. Menurut Sinambela bahwa pelayanan kepada masyarakat (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 (Rachmat, 2010).

Banggai Laut sebagai kabupaten yang memiliki nilai historis kerajaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengadopsi budaya dan menjunjung tinggi nilai-nilai kearifan lokal setempat sehingga bisa memaksimalkan jalannya roda pemerintahan. Namun, belum adanya regulasi atau kebijakan oleh pemimpin daerah yang mengatur tentang penerapan budaya atau nilai-nilai kearifan lokal sebagai budaya organisasi secara keseluruhan di unit kerja lingkup

pemerintah Kabupaten Banggai Laut. Sehingga penerapan komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal saat ini baru diterapkan oleh DPMPSTSP Kabupaten Banggai Laut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan etnografi komunikasi untuk melihat perilaku komunikasi organisasi yang mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal. Menurut Steven Dukeshire dan Jennifer Thurlow, penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif (Sugiyono, 2021).

Peneliti memilih jenis penelitian ini karena dianggap mampu mendapatkan data yang lebih akurat dan spesifik serta dapat memahami fenomena secara komprehensif dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Penelitian kualitatif lebih subjektif sehingga sangat cocok dengan penelitian yang ditulis dan disusun oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi non partisipan yaitu dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan mengamati perilaku dan ucapan yang terjadi saat interaksi. Selain itu, peneliti melakukan wawancara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan dan terstruktur kepada para informan yang dipilih sebagai orang yang memahami permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat bantu rekam suara (*recorder*), kamera, laptop dan buku catatan untuk mencatat jawaban yang diberikan oleh informan. Kemudian, peneliti juga mengumpulkan data dengan menggunakan sumber-sumber pustaka atau dokumen yang relevan dengan objek yang diteliti berupa naskah dan peraturan-peraturan guna melengkapi informasi yang dibutuhkan oleh peneliti

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan para informan dan observasi secara langsung di lapangan. Sementara data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen maupun peraturan-peraturan yang relevan dengan obyek yang diteliti.

Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu pada model analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Kegiatan dalam analisis data yang dimaksud adalah *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data collection* (pengumpulan data)

Kegiatan utama dalam penelitian adalah mengumpulkan data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumentasi yang relevan dengan objek yang diteliti.

2. *Data condensation* (kondensasi data)

Kegiatan ini merupakan proses analisis untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan menyederhanakannya serta serta mentransformasikan data yang mendekati secara keseluruhan dari catatan-catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan maupun transkrip wawancara dengan informan.

3. *Data display* (penyajian data) yaitu menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang memiliki makna tertentu dan dapat disimpulkan.

4. *Conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan) dilakukan berdasarkan temuan-temuan di lapangan dan melakukan verifikasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bentuk Kearifan Lokal Banggai 4M

Sistem kehidupan yang merepresentasikan nilai-nilai luhur dan pedoman hidup masyarakat merupakan bagian dari kearifan lokal. Tidak hanya itu, kearifan lokal dimaknai sebagai sebuah warisan turun-temurun yang berisi norma dan aturan sehingga menjadi sebuah falsafah hidup dan masih dijaga oleh masyarakat dalam suatu wilayah. Dalam praktiknya, kearifan lokal tidak hanya dapat mengintegrasikan budaya, pengetahuan, dan pengelolaan sumber daya alam tetapi

juga dapat menjadi pedoman dalam penataan kelembagaan termasuk dalam pelaksanaan komunikasi organisasi.

Kearifan lokal Banggai yang saat ini diadopsi dalam penyelenggaraan komunikasi organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut merupakan turunan dari sebuah falsafah hidup masyarakat Banggai yang disebut Falsafah *Tuu-tuu*. Secara bahasa *Tuu-tuu* bermakna betul-betul atau sangat benar.

Dalam wawancara dengan Budayawan Banggai, beliau mengatakan bahwa:

“Jadi, ada falsafah yang sampai hari ini masih berjalan dan falsafah ini sebenarnya jika diterapkan dalam konteks pemerintahan akan bagus. Konsep falsafah itu namanya Tuu-tuu, yang berarti ‘betul-betul’. Konsep ini yang kemudian menjadi sebuah syarat kalau seseorang akan dilantik jadi raja, dia harus punya sifat yang begitu, benar-benar atau orang yang benar-benar lurus. Orang yang terhindar dari godaan dunia terkait dengan harta. Dalam artian sudah tertanam pada dirinya bahwa inilah yang jadi barometernya orang diangkat menjadi seorang pemimpin.”

Merujuk hasil wawancara di atas, peneliti menemukan bahwa falsafah *Tuu-tuu* dapat dipahami sebagai suatu sikap atau perilaku yang harus dimiliki oleh seseorang sebelum dilantik atau diangkat menjadi pemimpin atau raja.

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh *Pekanggi Adat* atau tokoh adat Banggai yang peneliti temui. Beliau menerangkan bahwa:

“Tuu-tuu itu artinya benar. Falsafahnya bahwa orang yang menjadi raja itu harus orang benar. Orang yang menjadi raja harus sempurna. Sehingga berkaca pada sejarah, kiyo ko tomundo (tidak ada Raja Banggai) yang menjabat lebih dari dua puluh tahun. Karena jika sudah tercemari hatinya akibatnya bisa silaka/mate (meninggal). Benar maksudnya di sini dalam semua hal baik perilakunya, hatinya, maupun agamanya.”

Penjelasan tokoh adat di atas sederhananya dapat dipahami bahwa orang yang akan menjadi raja/pemimpin berdasarkan falsafah *Tuu-tuu* tersebut adalah seseorang yang jujur perilakunya, lurus hatinya, dan baik agamanya. Dengan kata lain, sikap ini menjadi syarat wajib agar dapat melahirkan seorang pemimpin yang jujur, tulus, dan tidak mudah tergoyah dengan godaan duniawi.

Dari Falsafah *Tuu-tuu* ini kemudian menurunkan empat nilai kearifan lokal berupa perilaku yang telah dianut dan diamalkan oleh masyarakat Banggai bahkan sejak zaman kerajaan. yaitu *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*. Selanjutnya nilai-nilai ini dikenal dengan istilah budaya organisasi 4M.

1. *Moloyos*

Secara bahasa, *moloyos* memiliki arti lurus dan jujur. Hal ini didukung dengan pernyataan *Pekanggi Adat* dalam wawancara berikut ini:

“Sebenarnya makna moloyos itu berangkat dari kalimat Maha Suci Allah. Kalimat aslinya itu loyos doi mampastaka artinya segala ketulusan yang ada dalam hati kami, dalam diri kami, kami serahkan dan pasrahkan kepada Allah subhana wa ta’ala. Kalo moloyos itu lurus. Jadi, yang memiliki kedudukan paling tinggi itu loyos tadi karena sudah mencakup semuanya, lurus, bersih dan dua lainnya itu.”

Penjelasan informan di atas menunjukkan bahwa *moloyos* mengandung makna ketulusan, kepasrahan dan kelurusan hati. Kedudukan nilai ini ditempatkan paling tinggi karena memiliki makna yang bersumber dari nilai Keesaan Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Suci Allah yaitu bentuk kepasrahan dan ketulusan kepada Tuhan. Kejujuran dalam segala ucapan dan tindakan. Jujur juga bermakna keterbukaan baik dalam memberikan informasi maupun interaksi dengan sesama pegawai. Disamping itu, makna lurus memiliki kaitan dengan ketulusan. Apabila diadopsi

dalam komunikasi organisasi, kejujuran dapat melahirkan seseorang yang terbuka sehingga memudahkannya berkomunikasi dengan orang lain.

2. *Molios*

Molios mempunyai arti bersih. Makna ini disampaikan oleh *Pekanggi Adat* dalam wawancara di bawah ini:

“Molios itu artinya bersih secara batin.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dapat digambarkan bahwa *molios* mempunyai arti tentang kebersihan dari batin. Kebersihan yang tercermin dari hati nurani dengan tidak membedakan. Selain itu, *molios* dapat menciptakan karakter seseorang yang bersikap adil. Dengan kata lain, pegawai yang *molios* adalah seseorang yang memiliki sikap tidak membedakan dan adil kepada sesama pegawai maupun masyarakat sehingga orang akan senang berkomunikasi dan tidak segan berinteraksi dengannya.

3. *Maamis*

Maamis berarti manis. Makna manis ini mencakup arti keramahan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari *Pekanggi Adat* seperti berikut ini:

“Kemudian maamis yang mengandung makna keramahan.”

Merujuk pernyataan informan di atas, nilai *maamis* memiliki makna tentang sikap manis atau keramahan kepada siapa saja. Apabila seseorang memiliki sikap yang ramah, akan membuat orang lain nyaman bergaul dan berinteraksi dengannya. Dalam organisasi, jika pegawai dapat menampilkan keramahan orang lain akan senang bekerja sama dengannya.

4. *Monondok*

Secara bahasa *monondok* memiliki arti bagus atau baik. Dalam wawancara dengan *Pekanggi Adat*, beliau menyebutkan arti dari nilai tersebut seperti berikut ini:

“Monondok yang berarti bagus, baik budi pekertinya.”

Merujuk penjelasan kedua informan di atas dapat diartikan bahwa *monondok* mempunyai makna tentang keindahan akhlak yang terpuji (bagus) termasuk dalam tutur kata dan perilaku yang baik. Baik disini diwujudkan dalam sikap memberikan yang terbaik dalam pekerjaan. Orang yang memiliki sikap *monondok* akan membuat orang lain tidak jenuh berkomunikasi dan bekerja sama dengannya. Tindakannya menampilkan akhlak yang indah sehingga orang ingin berlama-lama berinteraksi dengannya. Jika diadopsi sebagai budaya organisasi dalam pelayanan, akan melahirkan pegawai yang selalu profesional, bertanggungjawab, dan memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, keempat nilai kearifan lokal inilah yang diadopsi dalam membentuk budaya organisasi dalam memaksimalkan kinerja pelayanan sekaligus sebagai wujud dukungan visi pimpinan daerah. Selain itu, di lingkup Pemerintah Kabupaten Banggai Laut, DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut merupakan satu-satunya organisasi perangkat daerah yang menerapkan keempat nilai tersebut sebagai budaya organisasi.

Hal itu didukung dengan pernyataan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut di bawah ini:

“Dasar adanya budaya organisasi berbasis kearifan lokal yang empat itu tentunya berangkat dari sisi peningkatan kinerja budaya kerja dan akuntabilitas. Kami berpedoman pada tools-nya PER MENPAN RB ditetapkan oleh MENPAN RB. Selain itu, kami mencoba menerjemahkan visi Bapak Bupati tentang berkearifan lokal berbudaya. Sehingga implementasinya dari itu kami berinisiatif membuat SK budaya organisasi dalam rangka

peningkatan pelayanan publik dari 4M itu, yaitu molyos, molios, maamis, dan monondok. Dan ini juga baru di Dinas PTSP yang berinovasi seperti ini, satu-satunya dinas yang baru diterapkan.”

Peneliti juga menemukan bahwa keempat nilai-nilai tersebut sudah diwujudkan dalam regulasi yang baru berlaku dalam lingkup internal DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sebagaimana yang termaktub dalam surat keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut Nomor 570/42.a/SK/DPMPTSP/2022. Dalam surat keputusan tersebut, keempat nilai-nilai kearifan lokal 4M memiliki pengertian sebagaimana dijabarkan sebagai berikut :

a) *Molyos*: jujur.

Biasakanlah untuk jujur karena kejujuran itu menuntun kita pada kebaikan dan kebaikan itu menuntun kita dalam keselamatan. Dengan kata lain, para pegawai melayani masyarakat dengan sikap penuh kejujuran termasuk bersikap terbuka kepada sesama anggota organisasi.

b) *Molios*: bersih

Kebersihan adalah ciri dari standar yang sempurna dan kualitas terbaik hati nurani. Dalam melayani para pegawai harus mencerminkan hati nurani yang bersih dan tidak membedakan masyarakat yang dilayani dari status sosial atau jabatannya. Selain itu, terhadap sesama pegawai juga harus adil dalam bekerja.

c) *Maamis*: manis

Diawali dengan senyum yang manis dalam pelayanan. Dalam hal ini sikap ketika para pegawai memulai pekerjaan dengan bersikap ramah yang diawali dengan senyum yang manis.

d) *Monondok*: bagus/baik

Selalu memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Dalam melayani masyarakat, para pegawai selalu memberikan yang terbaik dan profesional dalam bekerja.

Menurut Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut, nilai-nilai tersebut dipilih dengan alasan karena secara historis merupakan nilai-nilai luhur dari *mian Banggai* (orang Banggai). Hal itu disampaikan dalam wawancara berikut:

“Orang Banggai itu secara historis dikenal dengan orang baik istilahnya monondok. Jadi bukan hanya tanahnya yang monondok (indah) tapi juga masyarakatnya. Itu juga termasuk nilai-nilai luhur Mian Banggai (Orang Banggai). Kemudian juga, 4M itu historisnya bahwa nilai-nilai orang Banggai di jaman dahulu itu. Nilai-nilai luhur orang Banggai dalam keseharian dengan lingkungannya, alam, dan Sang Pencipta.”

Hal yang sama disampaikan oleh Budayawan Banggai sebagaimana dalam hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa di antara beberapa kearifan lokal yang ada, falsafah *Tuu-tuu* yang berisi nilai-nilai 4M ini jika dibawa kedalam pemerintahan maka akan memberi dampak yang baik. Pemerintahan akan diisi oleh orang-orang yang jujur dan memiliki hati nurani yang bersih. Dalam kehidupan bermasyarakat pun akan tercipta situasi yang aman dan tenteram.

Sebelum adanya budaya organisasi berbasis nilai-nilai kearifan lokal *molyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*, DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sudah menerapkan budaya organisasi yang mengacu pada budaya kerja dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) yaitu integritas, profesionalitas, tanggung jawab (akuntabel), inovasi, dan keteladanan. Disamping itu, DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut juga memiliki budaya organisasi 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun). Hal itu merupakan cerminan pelayanan yaitu keramahtamahan, kerapian, kebersihan dan komunikasi yang baik. Oleh karena itu, di antara kearifan lokal lainnya keempat nilai-nilai tersebut yang memiliki keselarasan dengan nilai-nilai budaya organisasi sebelumnya adalah nilai-nilai *molyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*.

Nilai *molyos* selaras dengan integritas yang berarti konsisten dan teguh dalam setiap tindakan. Hal ini sama dengan cerminan kejujuran dan hati yang lurus. Kemudian *molios* selaras

dengan nilai akuntabel artinya sikap yang mampu mempertanggungjawabkan pekerjaan. Sebagaimana cerminan dari kebersihan hati dalam memberikan kualitas terbaik. Selanjutnya, *monodok* selaras dengan nilai profesionalitas yaitu andal dalam melaksanakan tugas dan selalu menyelesaikan pekerjaan secara baik. Dengan kata lain profesionalitas merupakan cerminan dari keindahan dan kebagusan dalam bersikap.

Sementara *maamis* sendiri memiliki keselarasan makna dengan budaya 5S yang sudah menjadi *tagline* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Makna manis pada *maamis* terwujud dalam senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Sebagaimana sikap keramahan yang menjadi dasar dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dalam (West & Turner, 2014) Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo (1982) mengemukakan bahwa anggota organisasi saling berbagi dalam proses menemukan nilai-nilai organisasi. Mereka memberikan kontribusi dalam pembentukan budaya organisasi. Perilaku mereka sangatlah penting dalam menciptakan dan mempertahankan realitas organisasi. Pandangan tentang nilai-nilai budaya organisasi ini juga dikemukakan oleh O'Reilly, Chatman dan Caldwell (1991) dalam (Altamira & Rusfian, 2019) bahwa nilai budaya organisasi memiliki peranan yang penting dalam mempengaruhi perilaku dan sifat individu.

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) bahwa budaya organisasi merupakan 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 nilai-nilai pada para anggota organisasi.

Dengan kata lain, nilai-nilai 4M di atas dapat menjadi seperangkat kekuatan karakter yang dikembangkan dalam DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut melalui proses komunikasi sekaligus menjadi pedoman dalam bertingkah laku para pegawai yang menciptakan atmosfer emosional dan psikologis seperti memiliki semangat kerja, sikap jujur dan ramah, serta tingkat produktivas dan profesionalisme dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tidak hanya menciptakan budaya organisasi yang baik tapi juga akan membuat para anggota memiliki sikap dan karakter yang membuat pelaksanaan layanan berjalan lebih maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Implementasi Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Banggai Laut

Komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal merupakan proses penyampaian pesan dalam organisasi dengan menerapkan nilai-nilai kearifan lokal yang berlaku sebagaimana yang telah menjadi falsafah hidup masyarakat di suatu daerah. Proses penyampaian pesan dapat berupa budaya organisasi dan termasuk didalamnya menciptakan arus informasi dalam organisasi. Penelitian ini menitikberatkan budaya organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut. Namun, peneliti juga menemukan arus informasi yang sering digunakan dalam organisasi tersebut.

Budaya organisasi sebelum terinternalisasi pada setiap diri anggota organisasi diperlukan sosialisasi secara terus-menerus agar dapat dipahami dan dihayati pada setiap diri anggotanya. Dengan kata lain, internalisasi budaya organisasi yang berbasis nilai-nilai *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monodok* (4M) oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut tidak hanya dengan diketahui maknanya saja tetapi juga perlu dipahami, dihayati (tertanam dalam jiwa) dan diamalkan secara kontinyu sehingga hal itu dapat membentuk karakter mereka.

Berdasarkan hasil penelitian, proses sosialisasi budaya organisasi berbasis kearifan lokal pada setiap pegawai DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut dilakukan melalui apel pagi dan sore, rapat, obrolan santai, dan keteladan oleh pimpinan. Dalam wawancara dengan Kepala

DPMPPTSP Kabupaten Banggai Laut sosialisasi kepada seluruh pegawai dilakukan setiap hari sebagaimana pernyataan beliau berikut:

“Terkait dengan sosialisasi itu disampaikan dalam kesempatan apel pagi dan apel sore.”

Senada dengan pernyataan diatas, Sekretaris DPMPPTSP Kabupaten Banggai Laut menyampaikan hal yang sama seperti dalam wawancara berikut:

“Internalisasinya itu tentang pemahaman-pemahaman semua ASN baik itu pejabat, pns, maupun honorer dilakukan melalui rapat-rapat, saat apel pagi dan sore. Semua itu dilaksanakan tentunya kembali juga pada setiap insan individu masing-masing, meskipun kami sebagai motivator dalam memotivasi pegawai. Tentunya selaku pimpinan kami selalu mengingatkan untuk mempedomani 4M tersebut.”

Dalam penyenggaraannya, sebelum diterapkan oleh bawahan tentunya harus lebih dulu dilakukan oleh para pimpinan terutama kepala dinas selaku pucuk pimpinan dalam memaksimalkan budaya organisasi tersebut. Peran pimpinan menjadi salah satu faktor keberhasilan komunikasi dalam sebuah organisasi.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Pengajuan Kebijakan dan Pelaporan Layanan seperti berikut ini:

“Kalau pimpinan tetap memberikan contoh, mereka yang langsung mengimplementasikan itu. Mereka memberikan contoh kepada kami cara menghadapi orang bagaimana, bukan hanya teori. Jadi kami melihat langsung keteladan dan mempraktekkannya.”

Sebagai upaya dalam mensosialisasikan budaya organisasi berbasis kearifan lokal 4M, para pimpinan juga sering menyampaikannya lewat obrolan santai dengan bawahan. Hal ini disampaikan oleh *Front Office* selaku petugas pelayanan yang pertama menghadapi masyarakat dalam wawancara berikut:

“Selain Pak Kadis dan Pak Sekdis, Kabid-kabid juga sering mengingatkan untuk selalu melayani dengan senyum, menjaga emosi. Terutama kami yang di pelayanan, selalu diingatkan terus. Bahkan biasa dalam keadaan santai seperti bicara lepas.”

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa proses sosialisasi secara terus menerus selalu dilakukan oleh para pimpinan demi keberhasilan implementasi komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal dalam pelayanan publik. Para pimpinan juga menyampaikan informasi dengan lebih persuasif. Hal ini dilakukan agar bawahan dapat melaksanakannya tanpa adanya paksaan. Sebagaimana dalam penelitiannya, (Subekti & Toni, 2021) menyatakan bahwa dalam mengatur organisasi, para pimpinan lebih menerapkan fungsi persuasif kepada bawahannya daripada memberi perintah. Dengan begitu bawahan melakukan pekerjaan dengan sukarela yang akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar terhadap tugas mereka dibanding ketika pimpinan memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya terhadap bawahan. Selain itu, hal ini juga berkaitan dengan fungsi informatif dalam organisasi di mana lewat informasi atau instruksi pimpinan, para bawahan diharapkan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat tanpa ada halangan (Subekti & Toni, 2021).

Namun, secara umum nilai-nilai kearifan lokal tersebut belum sepenuhnya terinternalisasi dengan baik pada diri pegawai. Dengan kata lain, pemahaman para pegawai tentang nilai-nilai kearifan lokal 4M tersebut belum maksimal. Sebagaimana pernyataan Kepala DPMPPTSP Kabupaten Banggai Laut berikut:

“Pada dasarnya belum semua pegawai memahami dan menjiwai 4M itu. Tapi, paling tidak pelaksanaannya terutama dalam hal pelayanan sudah baik.”

Berdasarkan hasil amatan peneliti, proses sosialisasi budaya organisasi berbasis kearifan lokal oleh pimpinan DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sudah dilakukan dengan baik meskipun internalisasi secara keseluruhan pegawai belum maksimal. Internalisasi yang dilakukan masih dalam proses mengetahui dan mengamalkan. Sementara dalam tahapan memahami dan menghayati (menjiwai) masih kurang. Hal ini dikarenakan penerapan budaya organisasi berbasis kearifan lokal tersebut baru berjalan sembilan bulan sejak Juni 2022 hingga penelitian ini dilakukan. Tentunya membutuhkan waktu untuk adaptasi dengan budaya organisasi berbasis nilai-nilai kearifan lokal yang seyogyanya belum pernah diterapkan dalam tata kelembagaan pemerintahan lingkup Kabupaten Banggai Laut. Saat ini, DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut merupakan satu-satunya organisasi perangkat daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Banggai Laut yang memiliki budaya organisasi berbasis kearifan lokal Banggai. Alasan kedua bahwa sudah ada budaya organisasi yang dilaksanakan sebelumnya yaitu budaya organisasi yang berpedoman pada budaya kerja dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB), sehingga para pegawai sudah terbentuk budaya organisasinya lebih dulu. Budaya organisasi yang mengadopsi kearifan lokal tentu membutuhkan proses agar dapat terinternalisasi secara menyeluruh. Meski begitu, proses sosialisasi tetap rutin dilakukan oleh pimpinan. Tentunya perilaku dan sikap pemimpin yang mencerminkan nilai-nilai kearifan lokal juga dapat menjadi keteladanan dalam membentuk budaya dalam sebuah organisasi.

Pada lingkup internal antar para pegawai DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sendiri sudah mengimplementasikan nilai-nilai *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* baik dalam interaksi dengan sesama pegawai maupun dalam pelayanan kepada masyarakat. Seperti ketika ada pegawai mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tugas maka mereka saling terbuka dan jujur (*moloyos*) untuk menyampaikannya pada pegawai yang lain. Hal ini juga berlaku jika pegawai mendapat kendala saat bekerja mereka akan saling membantu. Sementara sikap dari nilai *molios* lebih banyak tergambar dari sikap masing-masing pegawai yang tetap saling menghargai dan menghormati meskipun mereka memiliki latar belakang etnis yang heterogen. Para pegawai DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut didominasi oleh pegawai beretnis Banggai, sisanya dari suku Balantak, Bajo (sama'), dan Bugis. Namun, hal itu tidak menjadi kendala saat berkomunikasi maupun berinteraksi. Para pegawai juga masih menjaga sikap *maamis* atau ramah antara satu dan lainnya baik ketika dalam obrolan santai maupun saat bekerja. Meskipun jika salah seorang pegawai sedang mengalami masalah maka pegawai lainnya akan membantu. Bahkan hal yang selalu diingatkan bahwa ketika akan berangkat bekerja dimulai dengan hati yang bahagia. Dengan demikian, pekerjaan akan terasa ringan apapun tantangan yang dihadapi. Saat bekerja, para pegawai juga selalu memberikan yang terbaik (*monondok*). Seperti halnya ketika terjadi kendala pada sistem, mereka berinisiatif untuk melakukan berbagai cara agar pekerjaan bisa selesai tepat waktu.

DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut juga memiliki budaya organisasi yang tidak secara langsung berhubungan dengan pekerjaan seperti acara makan bersama atau piknik bersama di luar hari kerja. Para pegawai selalu membuat acara makan bersama ketika selesai kegiatan kerja bakti yang rutin dilakukan pada hari Jumat, tidak jarang juga melakukan piknik bersama di luar jam kerja, termasuk saling menjenguk jika ada sesama rekan kerja yang sakit. Hal ini dapat menciptakan atmosfer emosional dan iklim kerja yang baik (bagus), ramah, terbuka dan profesional sebagaimana cerminan nilai-nilai *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*. Salah satu dimensi dari iklim komunikasi yang disebutkan oleh Pace dan Faules (2010) dalam (Hikmalia & Toni, 2023) bahwa kejujuran dan keterbukaan harus menjadi landasan dasar bagi setiap pegawai karena jika kejujuran tidak diterapkan dalam organisasi maka akan menimbulkan rasa tidak saling percaya.

Penjelasan di atas sejalan dengan teori budaya organisasi dalam (Morrison, 2020) bahwa budaya organisasi tercermin pada proses kerja dan saat komunikasi berlangsung. 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. Selain itu, budaya organisasi mencakup iklim atau atmosfer emosional dan psikologis. Menurut Schodt, hal ini mencakup semangat kerja karyawan, sikap, dan tingkat produktivitas (West & Turner, 2014). Dalam bukunya, (West & Turner, 2014) juga 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.

Dalam pelayanan kepada masyarakat, para pegawai telah memberikan pelayanan yang terbaik. Pelaksanaan komunikasi organisasi sudah diterapkan dengan melandaskan pada nilai-nilai *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*.

Front office menyatakan bahwa:

“Dari awal kami sudah kasih pemahaman bagaimana prosedur perizinan. Masyarakat terima dan kami sampaikan. Kalau untuk yang perawat, mereka ke sini dulu baru ke dinkes.”

Merujuk pernyataan tersebut bahwa para pegawai sudah menerapkan sikap terbuka dan jujur (*moloyos*) kepada masyarakat saat pelayanan. Selanjutnya informan tersebut menambahkan:

“Kami tetap sama ke semua yang dilayani. Tidak ada diskriminatif. Baik dokter atau siapapun.”

Sikap tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan telah mencerminkan nilai *molios* dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani. Berikutnya, cerminan dari perilaku ramah disampaikan oleh Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan berikut ini:

“Memang kami lebih ditekankan tentang 4M ini dalam pelayanan. Beda dengan kantor-kantor lain, kami lebih kepada pelayanan kepada masyarakat. Karena hari-hari ada yang mengadu, ada yang mengurus izin. Kami juga sampaikan pada petugas baik di customer service maupun front office pentingnya itu menjaga suasana hati. Apalagi kalau ada yang datang mengadu harus tetap senyum, harus menyapa, itu harus diutamakan. Jangan sampai kesan masyarakat kepada kami itu tidak bagus.”

Berdasarkan penjelasan informan di atas bahwa penerapan budaya organisasi berbasis nilai-nilai kearifan lokal 4M tidak hanya berlaku pada saat masyarakat mengurus perizinan dan non perizinan, tetapi juga diterapkan ketika menerima aduan dan laporan dari masyarakat terkait layanan perizinan yang diterima. Para pegawai telah menunjukkan sikap *maamis* dengan tetap menyapa dengan ramah dan menyambut dengan senyuman.

Selanjutnya, *front office* juga turut memberi pernyataan bahwa para pegawai selalu berusaha memberikan yang terbaik (*monondok*) dan profesional dalam pelayanan. Berikut pernyataannya:

“Saat istirahat pun kami tetap melayani. Harus ada yang jaga minimal satu orang. Takutnya ada kalau perawat yang datang nanti pada waktu istirahat untuk ambil formulir. Hanya saja untuk penyelesaiannya kami akan hubungi lagi kalau sudah selesai, tapi formulir tetap kami terima dengan semua persyaratannya. Kami tetap buat izinnya, jika sudah selesai baru dihubungi.”

Hal ini diakui oleh dua pelanggan yang peneliti temui langsung saat mengurus Surat Izin Praktik (SIP) dan Nomor Induk Berusaha (NIB). Mereka mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sudah baik dan profesional (*monondok*)

bahkan jika ada kekurangan pada berkas persyaratan mereka, *Front Office* selalu terbuka dan jujur memberitahu jika masih ada kekeliruan dan kendala (*molooyos*). Di waktu berbeda, salah satu pelanggan yang mengurus NIB memberi testimoni bahwa selama pengurusan izin usahanya ia selalu dibantu bahkan saat ia tidak mengetahui cara mengisi formulir sendiri para *Front Office* yang bertugas dengan ramah mengarahkannya (*maamis*). Padahal latar etnis pelanggan tersebut adalah etnis Jawa. Hal ini tidak menjadikan para pegawai berlaku diskriminatif atau tidak membedakan baik dari latar belakang suku, status sosial dan jabatan (*moliios*) dan selalu ramah dalam berbagi informasi layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Pelanggan SIP tersebut seperti berikut ini:

"Ini pertama kali saya mengurus SIP. Pelayanannya mereka bagus dan mereka ramah sekali. Saya datang langsung dilayani dan ditanya apa yang perlu dibantu? Dan juga kalau kami mengurus di dua dinas. Seperti saya ini mengurus tidak hanya di sini, jadi sebelumnya saat ambil formulir sudah diberitahu memang untuk buat dua arsip. Di sini sama di Dinkes. Jadi, saya tidak terputar-putar dan kebingungan. Saya juga suku Banggai tapi kelahiran Makassar. Jadi, mereka bicara dengan bahasa biasa tapi tidak membedakan. Teman-teman saya juga yang sama-sama mengurus tetap diperlakukan sama."

Kemudian masyarakat lain yang mengurus NIB menyatakan hal yang serupa seperti di bawah ini:

"Iya, saya kan tidak tahu isi (formulirnya). Saya dibantu sama petugasnya. Mereka ramah, tidak membedakan saya. Walaupun saya bukan orang Banggai tapi orang Jawa. Mereka tetap baik juga pelayanannya."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang mencerminkan sikap jujur, ramah, profesional, dan tidak diskriminatif akan memberi kesan yang baik bagi masyarakat. Selain itu, sebagai wujud dari pemberian yang terbaik dalam pelayanan, DPMPSTSP Kabupaten Banggai Laut membuat inovasi yaitu *pelari baik menyapamu* yang merupakan akronim dari Pelayanan Perizinan Berbasis Resiko Melayani Antar Pulau. Dengan adanya penerapan budaya organisasi berbasis kearifan lokal telah mengalami peningkatan dalam pelayanan publik. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala DPMPSTSP Kabupaten Banggai Laut yang turut memberikan penjelasan seperti berikut:

"Sudah lebih maksimal dengan diterapkannya nilai-nilai tadi. Kemudian kalau dampaknya sendiri dalam pelayanan, jadi setiap masyarakat yang datang dilayani kami minta untuk mengisi kuisisioner (form survey) terkait dengan survey kepuasan mereka dalam pelayanan. Jadi, alhamdulillah pelayanan kami hasilnya lumayan tinggi. Tentunya dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan kami di angka 80an. Artinya selama ini mereka terlayani tidak ada kendala kecuali secara sistem (jaringan) kalau bermasalah."

Hal di atas menunjukkan bahwa sejak diberlakukannya budaya organisasi yang berbasis kearifan lokal tersebut kinerja pegawai dalam penyelenggaraan layanan perizinan lebih maksimal dan mengalami peningkatan dari sebelumnya. Dampak positif penerapan budaya organisasi berbasis kearifan lokal ini kepada masyarakat dibuktikan dengan hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selalu berada pada level Baik. Dalam laporan tersebut nilai IKM per Januari sampai dengan Maret 2023 berada pada nilai 88,83. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan.

Selanjutnya, peneliti juga menemukan arus informasi yang terjadi pada DPMPSTSP Kabupaten Banggai Laut. Penyebaran pesan yang sering dilakukan adalah penyebaran secara serentak. Misalnya ketika kepala dinas selaku atasan menerima informasi yang berkaitan dengan

tugas dan fungsi akan disampaikan pada saat apel pagi dan sore atau disebarakan pada grup *Whatsapp* internal mereka. Penyebaran informasi secara serentak menandakan bahwa proses penyampaian dilakukan dengan tetap menerapkan nilai *mologyos* (jujur dan terbuka).

Adapun arah arus informasi yang lebih banyak digunakan adalah komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas. Sementara komunikasi horisontal akan terjadi jika terdapat informasi baru atau kendala yang mesti dipecahkan bersama. Kemudian komunikasi lintas saluran hanya akan terjadi apabila ada tugas atau kegiatan yang saling berkaitan antara bidang yang berbeda.

Komunikasi ke bawah dalam organisasi merupakan informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada yang berotoritas lebih rendah seperti seorang pimpinan kepada pegawainya (Katz dan Kahn dalam (Pace & Faules, 2015)). Sebagaimana Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut selaku pimpinan menyampaikan informasi terkait kebijakan dan aturan dalam organisasi, memberi arahan dan petunjuk tentang uraian tugas baik saat apel bersama maupun dalam rapat internal kepala-kepala bidang, dan melakukan evaluasi mengenai kinerja pegawai. Hal ini juga dilakukan oleh Sekretaris Dinas DPMTSP Kabupaten Banggai Laut selaku wakil kepala dinas yang membawahi kepegawaian. Sekretaris Dinas tidak hanya menyampaikan informasi pada saat apel tetapi juga selalu memberi arahan dan petunjuk saat obrolan santai terutama pada pegawai yang melayani langsung masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi ke bawah mengadopsi nilai *maamis*, para atasan selalu bersikap ramah ketika menyampaikan informasi kepada bawahan dan begitu pun sebaliknya.

Komunikasi ke atas berarti informasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia) (Pace & Faules, 2015). Setiap bawahan dapat meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia. Pada DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut sendiri, para pegawai lebih banyak menyampaikan laporan atau hasil pekerjaan mereka kepada kepala bidang dibandingkan penjelasan tentang persoalan atau hambatan dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan jenis hambatan masih bisa diatasi oleh pegawai tersebut. Seperti pengakuan Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan bahwa staf pegawai di bidangnya akan menyampaikan kendala jika menghadapi jenis aduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan perizinan yang bersifat berat. Selama jenis aduan bersifat sedang atau ringan para staf masih bisa mengatasinya sendiri. Selain itu, para pegawai juga tidak sungkan untuk menyampaikan laporan pekerjaan dengan sikap jujur dan terbuka. Hal ini menandakan bahwa komunikasi ke atas yang terjadi mengadopsi nilai *mologyos*.

Berikutnya, komunikasi horisontal yang 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 & Faules, 2015). Misalnya komunikasi horisontal yang terjadi pada Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan akan dilakukan ketika ada informasi mengenai aplikasi layanan terbaru, sesama staf pegawai akan saling belajar untuk memperoleh pemahaman bersama. Koordinasi dengan tugas kerja masing-masing ketika ada kendala. Namun, sesama pegawai tetap menumbuhkan dukungan antar sesamanya. Dari hasil penelitian, komunikasi horizontal juga menerapkan nilai *mologyos*. Para pegawai selalu terbuka ketika membagikan informasi yang mereka ketahui.

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 di antara orang-orang yang satu sama lainnya tidak saling menjadi bawahan atau atasan (Pace & Faules, 2015). Sementara lintas-saluran lebih jarang terjadi pada DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut. Komunikasi lintas-saluran ini hanya terjadi saat ada tugas yang saling berkaitan misalnya antara Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dan Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, para staf pegawai dari kedua bidang akan saling berkoordinasi yang tentunya berdasarkan pengetahuan atasan langsung masing-masing. Setelah itu para pegawai tersebut akan memberitahukan hasilnya kepada masing-masing kepala bidang baik itu berupa penyelesaian masalah maupun kendala jika terjadi persoalan saat pelayanan. Dalam

penyampaian informasi ini, para pegawai menerapkan nilai *monondok*, yaitu dengan saling bekerja sama dan memberikan yang terbaik dalam pelayanan.

Berdasarkan deskripsi di atas, komunikasi organisasi yang mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal dapat memaksimalkan pelayanan publik. Implementasi nilai-nilai *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok* sebagai budaya organisasi menjadikan para pegawai lebih meningkatkan produktivitas kerja. Dengan kata lain, komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal menjadi sebuah inovasi bagi organisasi untuk memaksimalkan performa organisasi.

Komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal harus selalu menjadi hal yang dilakukan secara kontinyu agar melahirkan pemahaman yang selaras. Tanpa komunikasi, budaya organisasi tidak akan terbentuk dengan baik dan proses arus informasi terhambat. Dengan kata lain, komunikasi menjadi penunjang keberhasilan suatu organisasi dan hal tersebut telah diterapkan dalam pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Laut.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal dapat membentuk budaya organisasi yang lebih baik dan meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banggai Laut, terdapat empat bentuk kearifan lokal yang menjadi budaya organisasi yaitu *moloyos*, *molios*, *maamis*, dan *monondok*. *Moloyos* menggambarkan tentang kejujuran dan ketulusan. *Molios* merupakan gambaran kebersihan batin dari hati nurani. *Maamis* adalah senyum manis dan keramahan. Kemudian, *monondok* adalah memberikan yang terbaik dalam pelayanan dan profesional dalam bekerja.

Selanjutnya dalam mengimplementasikan komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal diperlukan tahapan internalisasi secara maksimal kepada seluruh pegawai. Namun, pemahaman komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal *moloyos*, *molios*, *maamis* dan *monondok* (4M) masih belum maksimal dikarenakan sosialisasi nilai-nilai kearifan lokal yang hanya disampaikan melalui apel pagi dan sore, rapat, dan obrolan santai. Walaupun dalam implementasi komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal sudah memaksimalkan kinerja pelayanan. Para pegawai telah melayani masyarakat dengan kejujuran (*moloyos*) dan terbuka termasuk dengan sesama pegawai. Para pegawai sudah menerapkan sikap tidak membedakan dalam pelayanan yang mana hal tersebut merupakan cerminan dari hati nurani yang bersih (*molios*). Para pegawai memulai pelayanan dengan senyuman yang manis (*maamis*) dan menampilkan keramahan saat melayani masyarakat serta dalam berkomunikasi dengan sesama pegawai. Selanjutnya, para pegawai telah memberikan yang terbaik dalam pelayanan (*monondok*) salah satunya dengan adanya inovasi *pelari baik menyapamu*. Wujud nyata dari pemberian layanan yang lebih maksimal dapat dilihat dari laporan survey kepuasan masyarakat yang selalu ada pada level Baik. Artinya masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Banggai Laut. Selain itu, penyebaran informasi secara serentak yang dilakukan mengadopsi nilai *moloyos*. Hal ini sama halnya dengan arah arus komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Sementara komunikasi ke bawah mengadopsi nilai *maamis* dan komunikasi lintas saluran dilakukan dengan mengadopsi nilai *monondok*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Altamira, M. B., & Rusfian, E. (2019). Komunikasi Organisasi Dalam Proses Pembentukan Budaya Organisasi (Studi Nilai Budaya Organisasi I've Care Pada Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia). *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 2(1), 51–59.
- Chaer, M. T. (2018). Dinamika Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Jawa. *Annual*

- Conference on Community Engagement*, 2(10).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15642/acce.v2i.78>
- Gabriel Dobrin, I. (2022). Motivation, Training and Organizational Communication - The Fundamental Factors of Performance. *Journal of Public Administration, Finance and Law*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47743/jopaf1-2022-24-11>
- Goni, M. (2016). Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 5.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/>
- Hakim, L., & Sugiyanto, E. (2020). Karakteristik Budaya Organisasi Unggul Berbasis Kearifan Lokal Di Industri Batik Masaran Sragen Jateng. *BENEFIT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23917/benefit.v5i1.9205>
- Handayani, F. (2018). Analisis Komunikasi Organisasi Di Junior Chamber International Chapter Kaltim. *Dunia Komunikasi: E Journal Ilmu Komunikasi*, 6, 216–230.
<https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/>
- Harsono, A. Y., & Farid, M. (2015). Analisis Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Antara Atasan-bawahan Dalam Membangun Budaya Organisasi di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Bengkulu. *KAREBA : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 328–343.
- Hikmalia, W., & Toni, A. (2023). Menciptakan Iklim Harmonisasi Komunikasi Organisasi Untuk Optimalisasi Kinerja Pegawai Administrasi. *Ekspresi Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 98–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.33822/jep.v6i1.4465>
- Mondika, H. (2021, July 9). Kearifan Lokal Yang Berbudaya Bagian I. *Alaimbelong.Id*.
<https://alaimbelong.id/rubrik/opini/kearifan-lokal-yang-berbudaya-bagian-i-dari-ii-tulisan/>
- Morrisan. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Prenada Media Group.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31–41.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>
- Nawawi, M., & Fajri, E. (2022). Integrasi Sistem ERP, Arus Informasi dan Kualitas Informasi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 88–101.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22219/jaa.v5i1.18054>
- Njatrijani, R. (2018). Kearifan Lokal Dalam Perspektif Budaya Kota Semarang. *Gema Keadilan*, 5(1), 16–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/gk.2018.3580>
- Paais, M., & R. Pattiruhu, J. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7, 577–588. <https://doi.org/https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rachmat. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros*. Universitas Hasanuddin.
- Riono, S. B., Syaifullah, M., & Utami, S. N. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal. *SYNTAX IDEA*, 2(4), 138–147.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i4.190>
- Subekti, K., & Toni, A. (2021). Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi Melalui Grup Percakapan

WhatsApp Civitas Academica Fakultas Psikologi Universitas Pancasila. *Ekspresi Dan Persepsi*: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 90–105.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33822/jep.v4i1.2251>

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif* (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.). Penerbit Alfabeta.

Sutrisno, E. (2015). *Budaya Organisasi*. Kencana.

West, R., & Turner, L. H. (2014). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi* (N. Setyaningsih (ed.); 3rd ed.). Penerbit Salemba Humanika.

Zahara, E. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 56(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/wdw.v0i56.8>