

KOMUNIKASI ORGANISASI PELAYANAN SOSIAL DALAM ADMINISTRASI PEKERJAAN SOSIAL (STUDI KASUS TIM PARTNERSHIP DAN MARKETING INDONESIA MENGAJAR)

Annisa Ariro Dhinantia¹, Lenny Meilany²

^{1,2}Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

Article history

Received : 2022-05-18

Revised : 2023-08-06

Accepted : 2023-08-06

*Corresponding author

Email : annisa19049@mail.unpad.ac.id¹,
lenny.meilany@unpad.ac.id²

No. doi: 10.24198/focus.v6i1.39468

ABSTRAK

Kajian ini merupakan penelitian terhadap Indonesia Mengajar sebagai organisasi pelayanan sosial di bidang Pendidikan mengenai penerapan komunikasi administrasi pekerjaan sosial. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi komunikasi administrasi pekerjaan sosial pada departemen *partnership* dan *marketing* Indonesia Mengajar dalam mengelola departemennya. Kajian ini menggunakan metode studi kasus dan kajian literatur dalam mengumpulkan dan mengolah data. Pada kajian ini dilakukan observasi langsung oleh penulis mengenai proses komunikasi yang terjadi pada departemen *partnership* dan *marketing* Indonesia Mengajar. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi yang terjalin di departemen *partnership* dan *marketing* Indonesia Mengajar menunjukkan adanya penerapan komunikasi administrasi pekerjaan sosial. Efektifitas dalam proses penyebaran, pemahaman, dan klarifikasi yang terjadi menghasilkan komunikasi internal yang efisien antara manajer dengan *intern*. Penyampaian informasi serta perasaan yang dirasakan selama bekerja tersampaikan dengan baik seperti komunikasi yang ada pada administrasi pekerjaan sosial.

Kata kunci : komunikasi, Indonesia Mengajar, administrasi pekerjaan sosial, organisasi

*Communication of Social Service Organizations in Social Work Administration
(Case Study of the Indonesia Mengajar Partnership and Marketing Team)*

ABSTRACT

This study is a research on Indonesia Mengajar as a social service organization in the field of Education regarding the application of social work administrative communication. It aims to identify social work administration communication in the partnership and marketing department of Indonesia Mengajar in managing its department. This study uses case study methods and literature review in collecting and processing data. In this study, direct observations were made by the author regarding the communication process that occurred in the partnership and marketing department of Indonesia Mengajar. The result of this research is the communication that exists in the partnership and marketing department of Indonesia Mengajar shows the application of social work administration communication. Effectiveness in the process of dissemination, understanding, and clarification that occurs results inefficient internal communication between managers and internals. Submission of information and

feelings felt during work are well conveyed, such as communication in social work administration.

Keyword : *communication, Indonesia Mengajar, social work administration, organization*

PENDAHULUAN

Tidak dapat dipungkiri banyaknya organisasi pelayanan sosial yang terus menerus tumbuh dan berkembang di Indonesia. Edi Suharto (1997) mendefinisikan organisasi pelayanan sosial sebagai organisasi formal yang berfungsi dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis kesejahteraan sosial yang ditujukan untuk memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat (dalam Firdaus, 2013). Jika membahas mengenai organisasi pelayanan sosial, tidak terlepas dengan pembahasan administrasi organisasi pekerjaan sosial di dalamnya. Administrasi pekerjaan sosial merupakan proses bekerja bersama individu dengan cara mengarahkan dan menghubungkan energinya sehingga mampu menggunakan dan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan dan program pelayanan yang dibutuhkan (Skidmore, 1995). Dengan kata lain, administrasi pekerjaan sosial dapat dikatakan sebagai sebuah metode dalam praktek pekerjaan sosial yang bertujuan mengelola organisasi pelayanan sosial.

Komunikasi dalam administrasi sosial diartikan sebagai komunikasi yang mampu digunakan untuk menunjukkan dasar interaksi, menunjukkan transfer informasi atau pengetahuan, dan menunjukkan asal usul pemahaman (Lohmann, N., & Lohmann, R., 2001). Komunikasi dalam administrasi sosial ini juga menjadi perhatian untuk memastikan apakah sebuah organisasi mampu mendapatkan informasi atau pesan dari satu poin ke poin lainnya. Komunikasi juga menjadi perhatian dalam menjalankan

proses sebuah organisasi sosial. Hal ini disebabkan dalam organisasi penting untuk adanya interaksi seperti siapa berbicara kepada siapa sehingga akan sangat membantu dalam identifikasi organisasi itu sendiri.

Salah satu contoh organisasi pelayanan sosial adalah Gerakan Indonesia Mengajar atau dikenal Indonesia Mengajar. Indonesia Mengajar merupakan sebuah yayasan yang bergerak dalam bidang Pendidikan dengan mengajak semua pihak berkolaborasi dalam membangun Pendidikan berkualitas di Indonesia secara merata dengan perannya masing-masing. Program utama dari Indonesia Mengajar sendiri ialah program Pengajar Muda, dimana para pemuda-pemudi yang telah lulus jenjang sarjana yang nantinya akan diseleksi dan dikirimkan ke daerah-daerah pengajar muda untuk mengabdikan selama satu tahun sebagai guru serta penggerak dalam kemajuan Pendidikan di daerah tersebut. Terhitung sejak tahun 2010, sudah terdapat 22 angkatan pengajar muda dengan total 1176 pengajar muda dari total pendaftar 186.000 pendaftar serta sudah ada 38 kabupaten/kota sebagai daerah penempatan para pengajar muda. Tidak hanya program pengajar muda, Indonesia Mengajar turut memberikan jasa ataupun layanan ke berbagai perusahaan dalam pelaksanaan berbagai program *corporate social responsibility* (CSR) khususnya di bidang Pendidikan. Kerja sama ini menjadi salah satu sumber dalam pendanaan program utama dari Indonesia Mengajar, yaitu Program Pengajar Muda.

Indonesia Mengajar telah menjalin kerja sama dengan 56 perusahaan sebagai

mitra dalam pencapaian visi dan misi mereka. Hal ini menjadikan komunikasi yang dijalin oleh Indonesia Mengajar terhadap pihak eksternal menjadi bagian penting dalam pergerakan Yayasan tersebut. Tetapi, tidak hanya komunikasi yang terjalin dengan pihak eksternal, komunikasi yang terjalin antara pihak internal Indonesia Mengajar turut berperan penting dalam penggerakannya. Oleh karena itu, penulis bertujuan untuk meneliti komunikasi yang terjalin, khususnya pada Tim Partnership dan Marketing Indonesia Mengajar.

METODE

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan penjelasan yang diuraikan secara menyeluruh mengenai individu, kelompok, ataupun organisasi yang membutuhkan sebanyak mungkin data mengenai subjek penelitian (Mulyana, 2018).

Kajian literatur ini ditinjau menggunakan perspektif administrasi pekerjaan sosial dalam meninjau komunikasi yang terjadi pada organisasi pelayanan sosial. Fokus kajian ini adalah komunikasi organisasi yang terjadi dalam Tim Partnership dan Marketing Indonesia Mengajar antar manajer, *officer*, dan pemegang. Penulis menggunakan metode observasi langsung dan rekaman arsip dalam pengumpulan data kajian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi pekerjaan sosial

Skidmore (1995) menganggap bahwa administrasi pekerjaan sosial sebagai proses bekerja bersama individu dengan cara mengarahkan dan menghubungkan energinya sehingga mampu menggunakan dan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan dan program pelayanan yang dibutuhkan. Konsep administrasi pekerjaan sosial inipun dijelaskan oleh

Stein sebagai proses penentuan dan pencapaian target sasaran organisasi melalui sistem yang terkoordinasi dan upaya kerja sama (dalam Raharjo, 2019). Sehingga, administrasi pekerjaan sosial dapat dikatakan sebagai sebuah metode dalam praktek pekerjaan sosial yang bertujuan mengelola organisasi pelayanan sosial.

Dalam administrasi pekerjaan sosial, seorang administrator pekerjaan sosial harus memiliki beberapa sikap yang penting dan diperlukan untuk menjadi seorang administrator pekerjaan sosial yang sukses (Skidmore, 1995). Berikut sikap yang harus dimiliki oleh para administrator pekerjaan sosial,

1. Menghargai setiap staf anggota sebagai suatu individu yang unik
2. Mengetahui bahwa tidak ada individu yang sempurna dan menerima segala premis staf dan diri sendiri
3. Sadar akan pentingnya nilai
4. Memiliki pemikiran yang terbuka dan menerima ide-ide dan fakta baru
5. Mengetahui bahwa kesejahteraan lembaga lebih penting dibanding pekerja bahkan administratornya sendiri
6. Memberikan iklim emosional dan fisik yang baik sehingga dapat mengeluarkan potensi dari setiap staff dengan optimal

Memang tidak ada individu sempurna, bahkan tidak ada manusia yang dapat menjalankan segala hal atau melakukan semua tindakan yang diminta, tetapi beberapa tindakan ini dapat membantu pelayanan sosial dijalankan dengan efektif dan efisien, seperti menerima staf dan klien apa adanya secara profesional (*accepting*); membangun *sense of belonging* antar anggota (*caring*); menumbuhkan dan menjaga kepercayaan satu sama lain (*trusting*); dapat mendengarkan dan mengkomunikasi ide, fakta, maupun

perasaan antar sesama anggota (*communicating*); dapat memberikan inovasi-inovasi (*creative*); menjangkau pendapat atau ide staf lain dan mengapresiasinya (*democratizing*); mengakui kinerja staf lainnya jika memang dibutuhkan (*approving*); menentukan prioritas sehingga dapat menyusun perencanaan yang baik (*setting priorities & planning*); mengorganisir struktur organisasi sehingga anggota lain memahami birokrasi dalam organisasi (*organizing*); berani mengambil keputusan dan bertanggungjawab atas keputusan tersebut (*decision making*); memiliki relasi yang baik diluar organisasi (*interacting with the community and professions*); dapat bertindak sesuai dengan waktu dan tempatnya (*timing*); dan memotivasi serta menginspirasi para anggota (*motivating*).

Komunikasi Administrasi Pekerjaan Sosial

Komunikasi dalam administrasi sosial diartikan sebagai komunikasi yang mampu digunakan untuk menunjukkan dasar interaksi, menunjukkan transfer informasi atau pengetahuan, dan menunjukkan asal usul pemahaman (Lohmann, N., & Lohmann, R., 2001). Tantangan paling mendasar yang dihadapi oleh administrasi sosial adalah memastikan bahwa anggota menerima, mendengar, dan memahami bagaimana komunikasi administrasi sosial. Dalam administrasi pekerjaan sosial, administrator diharapkan untuk melakukan segala tindakan dengan efektif. Seperti kriteria administrator pekerjaan sosial yang didefinisikan oleh *National association of Social Work* (NASW), seorang administrator pekerjaan sosial diharuskan untuk dapat berkomunikasi dengan efektif. Hal ini disebabkan karena sebagian besar administrator menghabiskan waktunya dengan terlibat dalam komunikasi dengan menggunakan berbagai modalitas yang tersedia bagi

mereka (Lohmann, N., & Lohmann, R., 2001).

Komunikasi efektif menjadi dasar atau landasan dalam menjalankan sebuah lembaga atau organisasi sosial (Lohmann, N., & Lohmann, R., 2001). Kurangnya komunikasi yang efektif adalah masalah serius dalam sebuah organisasi, termasuk organisasi sosial karena dapat menyebabkan kebingungan dan dapat menyebabkan rencana yang baik menjadi gagal. Oleh karena itu, dalam bukunya berjudul *Social Work Administration*, Skidmore menjelaskan bahwa ada tiga alasan utama pentingnya komunikasi dalam administrasi pekerjaan sosial, yaitu efektifitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan semangat juang (*morale*).

Semangat juang menjadi salah satu bagian penting dalam pengoperasian suatu organisasi atau lembaga (Skidmore, 1995). Kedekatan moral yang terjalin antara administrator dengan anggota organisasi menjadi kunci untuk mendukung kinerja organisasi sehingga adanya keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu jenis komunikasi yang cukup sering digunakan dalam meningkatkan kedekatan antar anggota. Salah satu contohnya ketika administrator ingin memberikan kritikan ke anggota lain maupun sebaliknya. Dibandingkan memberikan kritikan untuk salah seorang anggota, ada baiknya administrator untuk berbicara secara empat mata dengan anggota terkait. Lalu, administrator diharapkan dapat bersikap tegas dan non-judgemental saat anggota terkait memberikan penjelasan mengenai kesalahannya.

Ketika faktor moral sudah terbentuk antara administrator dengan anggota lainnya, maka faktor berikutnya yang menjadi alasan pentingnya komunikasi pada administrasi pekerjaan sosial adalah efisiensi dalam penyampaian informasi. Ketika seorang administrator

berada pada organisasi yang bergerak di pelayanan sosial, penyampaian informasi merupakan hal yang krusial dalam pengoperasian organisasi tersebut. Suatu komunikasi dikatakan efisien jika administrator beserta anggota lainnya mengerti bagaimana cara komunikasi yang terbuka mengenai prosedur, metode, kasus, kebijakan, tujuan, bahkan aspirasi dalam organisasi tersebut. Mereka yang berhasil menerapkan komunikasi yang efisien pada pelayanan sosial dapat memperkuat organisasi tersebut. Skidmore juga menambahkan bahwa jika anggota mendapati adanya prosedur atau metode yang lebih efisien, anggota tersebut dapat memberitahu temuannya ke anggota lainnya.

Jika komunikasi pada organisasi sudah diterapkan secara efisien-- para anggota memahami alur penyampaian informasi dan layanan, serta terbangunnya keterbukaan antar administrator dan anggota lainnya dalam berkomunikasi satu sama lain maka akan memudahkan proses pembuatan keputusan dalam organisasi. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dua arah. Komunikasi dua arah adalah bagian dari proses demokrasi dan menjadi dasar dalam pembuatan keputusan dan penentuan kebijakan yang efektif (skidmore,1995).

Proses komunikasi akan berbeda jika berada pada organisasi pelayanan sosial atau administrasi pekerjaan sosial. Skidmore (1995) menjelaskan bahwa komunikasi yang terjadi pada administrasi pekerjaan sosial terdiri dari tiga tahapan, yaitu *sharing*, *understanding*, dan *clarifying*. Tiga tahapan ini sangat penting dalam lembaga atau administrasi pekerjaan sosial.

Pertama, proses penyampaian dan penerimaan pesan secara verbal maupun nonverbal dan tulisan ini disebut sebagai proses *sharing*. Pada administrasi pekerjaan sosial, biasanya proses ini dapat terjadi pada birokrasi staf dari atas ke

bawah atau sebaliknya maupun kesamping. Selanjutnya, ada proses *understanding*, dimana pada proses ini administrator ataupun staf mencoba untuk memahami apa yang dikatakan dikatakan lawan bicara dan apa yang ia dengar itu sama. Adakalanya ketika administrator dengan staf sedang berkomunikasi terdapat halangan atau hambatan berupa suara bising yang dapat memicu kesalahpahaman. Sehingga, proses ini termasuk dalam upaya untuk mendengarkan apa yang disampaikan secara realistis, alhasil pesan atau informasi yang disampaikan dan yang diterima itu sesuai. Proses terakhir adalah proses *clarifying*. Proses ini termasuk bagian penting karena proses ini membantu menghasilkan komunikasi yang efektif dalam proses komunikasi pada administrasi pekerjaan sosial. Tujuannya untuk memastikan bahwa kita menangkap pesan atau informasi yang diberikan dengan benar. Biasanya dalam proses ini kita mengajukan pertanyaan seperti 'oh, apa maksud kamu begini...?' untuk memastikan keraguan dari apa yang didengar.

Berikut adalah teknik dan komunikasi yang digunakan dalam administrasi pekerjaan sosial:

1. Rapat (*meeting*)

Skidmore (1995) menjelaskan *meeting* yang dilakukan dalam organisasi dapat membantu untuk mengingat apa yang anggota katakan dan aksi apa yang akan dilakukan.

2. *Speeches*

Speeches merupakan bentuk komunikasi yang ditujukan kepada khalayak. Komunikasi dengan *Speeches* dapat digunakan oleh organisasi dalam mengemas sebuah informasi yang akan disampaikan kepada khalayak. Dengan pengemasan yang baik komunikasi ini akan menimbulkan

perasaan keterlibatan pada khalayak (KEMENSOS, 2020).

3. Konferensi Informal

Melalui konferensi informal ini administrator dapat membangun hubungan yang positif kepada anggota. Selain itu melalui konferensi informal juga secara langsung dapat menjadi wadah menyuarakan ide hingga membangun keharmonisan dalam organisasi.

4. Kotak Saran

Kotak saran dapat digunakan untuk memperoleh saran dan atau rekomendasi dari anggota dalam organisasi. Dengan menggunakan kotak saran maka aspirasi-aspirasi anggota dapat tersampaikan dan kerahasiaan tetap terjaga.

5. Papan Buletin

Papan buletin akan dikelola oleh satu atau dua pekerja sosial yang mana akan mengisinya dengan pengumuman, materi, atau jenis daftar lainnya baik formal maupun nonformal.

6. Telepon

Dalam beberapa situasi panggilan telepon lebih efektif daripada catatan pribadi dalam memberikan pengakuan kepada anggota staf atau apresiasi melalui komunitas untuk beberapa grapevine penyelesaian.

7. Wawancara

Wawancara merupakan hal mendasar dalam praktek pertolongan pekerjaan sosial begitupun dalam administrasi pekerjaan sosial. Interaksi wawancara tatap muka yang terstruktur juga digunakan dalam administrasi sosial.

8. Surat dan Catatan

Digunakan untuk tujuan menyampaikan informasi dan ucapan selamat. Administrator

yang cakap menggunakan komunikasi melalui surat untuk dikirimkan kepada anggota organisasi sebagai bentuk pengakuan khusus saat telah menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Dalam komunikasi pekerjaan sosial, secara terapeutik maupun administratif, meliputi perasaan dan juga fakta. Memahami dua hal ini menjadi hal dasar dalam membangun komunikasi yang efektif pada administrasi lembaga. Hal ini juga harus dinyatakan dengan jelas dalam organisasi sehingga para staf mengetahui mengenai peraturan, masalah, rencana, keputusan, dan aktivitas lainnya dari agensi tersebut secara tertulis, verbal, maupun keduanya. Dalam lembaga pekerjaan sosial, administrator tidak hanya memperlihatkan dan membagikan data tetapi sikap, pendapat, dan prioritas yang berhubungan dengan para staf juga harus dipertunjukkan sehingga para staf tahu apa yang dipikirkan oleh administrator dan mengapa demikian. Selain itu, administrator perlu menyampaikan kepada staf mengenai apa yang ia rasakan sehingga dapat melakukan diskusi mengenai prioritas dengan penjelasan yang sesuai. Singkatnya, fakta dan pemikiran, perasaan merupakan bagian yang penting dalam komunikasi (Skidmore, 1995). Ini semua biasanya muncul ketika sedang melakukan komunikasi *face-to-face* seperti wawancara, rapat, dan konferensi staf.

Tidak hanya itu, durasi komunikasi menjadi faktor penting dalam administratif pekerjaan sosial (Skidmore, 1995). Seharusnya pesan atau informasi yang disampaikan tidak terlalu panjang maupun pendek dalam hal durasi waktu. Contoh dalam komunikasi verbal adalah panjangnya pesan yang disampaikan tergantung dengan rapat atau konferensi yang sedang berlangsung.

Memiliki batas waktu tertentu akan sangat membantu untuk mengkomunikasi ide dan perasaan dalam rapat. Dan terkadang seorang administrator harus dapat menyampaikan pesan atau informasi dalam rentang waktu tertentu dikarenakan adanya kemungkinan target komunikasinya tidak memiliki waktu yang banyak untuk menaruh perhatian pada administrator tersebut. Sehingga administrator harus mempersiapkan apa yang akan disampaikan dengan waktu yang terbatas secara teliti. Walaupun waktunya terbatas, pesan yang disampaikan harus jelas, oleh karena itu komunikasi yang efektif dihasilkan dari persiapan yang teliti.

Namun, terkadang saat sedang berkomunikasi dengan seseorang, ada beberapa kegagalan yang dialami ketika berada di proses mendengarkan penyampaian dari orang tersebut, seperti tidak mendengarkan apa yang diucapkan, hanya mendengar bagian yang tertentu, dan mendengarkan informasi yang salah. Menurut Egan (1986), semua hal tersebut dapat terjadi dikarenakan tidak memadainya proses pendengaran, seperti kondisi fisik yang tidak fit, kecemasan yang berlebihan, perbedaan budaya, dan lain-lain. Selain itu, terjadinya kesulitan dalam memfilter serta mengevaluasi informasi yang didengar dalam proses pendengaran dapat dijadikan penyebab timbulnya hambatan.

Oleh karena itu, melakukan pengulangan sesering mungkin diperlukan dalam membangun komunikasi yang efektif. Hal ini disebabkan karena melakukan pengulangan sudah menjadi karakteristik yang kompleks dalam kehidupan manusia sebab manusia juga hidup dengan kebiasaan yang hal itu sendiri tumbuh dari hasil pengulangan (Russell, 2006). Serta tidak semua individu memiliki ingatan yang baik sehingga tidak dapat mengingat sebagian besar yang ia dengar dan baca.

Selain itu, terkadang saat rapat sedang berlangsung mungkin saja anggota lain mendengar apa yang dibahas saat rapat tetapi ia tidak dapat fokus karena memikirkan hal lain serta tidak semua orang menyadari arahan yang seringkali ditulis di meja kerjanya. Jika terdapat suatu informasi penting, sebisa mungkin untuk administrator atau anggota lain mengulang atau melakukan *follow-up* sesering mungkin.

Indonesia Mengajar

Yayasan Indonesia Mengajar atau dikenal dengan Indonesia Mengajar (IM) merupakan sebuah Lembaga sosial atau *Non-Government Organization* (NGO) yang bergerak melakukan sebuah Gerakan kolaboratif dalam mengajak keterlibatan public untuk membangun serta meningkatkan kualitas Pendidikan di Indonesia. Indonesia Mengajar memercayai bahwa membangun Pendidikan merupakan tanggung jawab semua pihak dengan perannya masing-masing. Selain itu, IM juga percaya bahwa Pendidikan merupakan ekosistem yang harus dibangun oleh interaksi setiap pemangku kepentingan di dalamnya serta berusaha untuk terus menciptakan forum ataupun gerak yang tepat dalam berjejaring dan mempersatukan segala pihak sebagai kuncinya.

Dalam menunjang pencapaian tujuan serta visinya, IM memiliki tiga misi utama, yaitu mendorong terciptanya dampak yang berkelanjutan di daerah entitas sasaran, membangun jejaring pemimpin masa depan yang memiliki pemahaman akar rumput dan kompetensi global, dan mendorong tumbuhnya Gerakan sosial pendidikan di Indonesia. Melalui tiga misi utama inilah, IM akan mencapai visinya dalam pengupayaan mengajak semua pihak untuk ambil bagian memajukan Pendidikan di Indonesia secara gotong royong.

Melalui program utamanya yaitu Program Pengajar Muda, IM melakukan pendekatan yang bersifat holistic, yaitu berfokus pada perubahan perilaku, tidak mengirimkan uang ataupun barang melainkan mengirimkan orang sebagai strategi utama, melibatkan semua orang untuk ikut bekerja, bekerja intensif dan jangka Panjang, serta sekolah kepemimpinan. Para pengajar muda yang berhasil lolos dalam penyeleksian program ini nantinya akan membangun keberlanjutan daerah entitas dengan melalui tahap-tahap berikut,

1. Pelibatan

Pengajar muda berfokus dalam menemukan actor loka dan melibatkannya dalam inisiatif dari tingkat desa hingga kabupaten untuk berpotensi menggerakkan masyarakat di daerahnya.

2. Pengembangan

Pengajar muda berfokus dalam pengembangan kapasitas para actor local dengan menjejaringkan mereka dan membuka interaksi dengan entitas diluar kabupatennya.

3. Kolaborasi

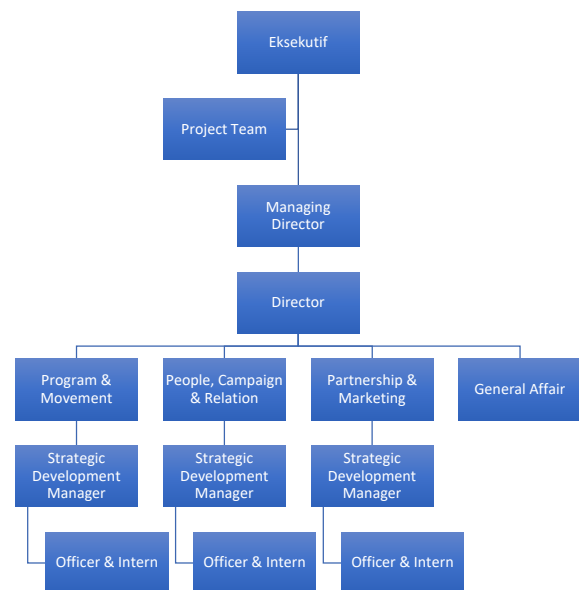
Pengajar muda berfokus dalam mendorong terlaksananya kolaborasi actor local baik di daerahnya maupun entitas di luar daerahnya.

Dalam pelaksanaan program inipun, IM melakukan berbagai kolaborasi program di bidang Pendidikan dengan berbagai mitra yang berasal dari perusahaan hingga pemerintahan. Proyek ataupun program yang dikelola secara professional oleh para alumni pengajar muda berupa proyek sosial ataupun *corporate social responsibility* (CSR), branding perusahaan, marketing, hingga employee engagement, dan lain-lain.

Sejak berdiri di tahun 2010, IM telah berhasil menjangkau 38 kabupaten sebagai daerah entitas program utamanya

dengan lebih dari 1000 pengajar muda atau guru muda yang bekerja. IM telah bekerjasama dan berkolaborasi dengan lebih dari 50 perusahaan ataupun mitra pemerintah untuk berbagai program Pendidikan dengan melibatkan lebih dari 200.000 relawan dari seluruh Indonesia. Selain itu, IM telah memiliki beragam konten, modul, dan asset digital di bidang Pendidikan, literasi, hingga wirausaha dengan total 500 acara yang telah sukses dilaksanakan dengan baik secara online maupun offline.

Semua pencapaian tersebut tidak akan berhasil tercapai tanpa adanya kerja sama banyak pihak serta orang-orang di balik IM. Dalam pengorganisasiannya, IM memiliki struktur sebagai berikut,



Lampiran 1. Struktur Organisasi

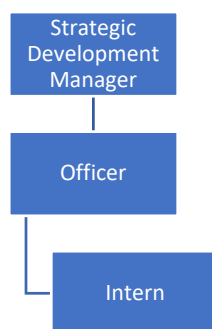
Semua tim yang terbagi saling berkoordinasi dan bekerja sama dalam mewujudkan berbagai proyek, program, hingga acara yang dapat menunjang peningkatan kualitas Pendidikan di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan struktur organisasi dari IM, terdapat empat departemen utama, yaitu *program & movement*, *people*,

campaign & relation, partnership & marketing, dan general affair. Empat departemen atau tim ini saling berkoordinasi dan bekerja sama dalam melaksanakan program hingga proyek kolaborasi yang mereka lakukan Bersama para mitra. Sehingga terlihat jelas seberapa penting peran komunikasi yang terjalin antar internal organisasi dalam pelaksanaan kegiatan. Tidak hanya komunikasi antar internal organisasi, komunikasi yang terjalin antara internal dengan eksternal organisasi turut berperan penting pada kelangsungan organisasi tersebut. Peran inipun tidak lain dipegang oleh departemen *partnership & marketing* dalam menjalin berbagai kerja sama dengan mitra sebagai pihak eksternal organisasi.

Dalam tim *partnership & marketing* IM, terdapat *strategic development manager* sebagai administrator yang mengepalai tim ini dan dibantu oleh 3 *officer* yang dibagi menjadi *government partnership officer* dan *non-government partnership officer*. Tiap per-tiga bulannya, IM merekrut 1 – 2 orang yang akan membantu tiap tim sebagai *intern*. Sehingga dapat digambarkan seperti inilah struktur kecil yang ada di tim *partnership & marketing* IM,



Lampiran 2. Struktur Departemen

Dikarenakan sistem kerja yang *work from home (WFH)*, tim *partnership & marketing* saling berkomunikasi melalui media online, seperti aplikasi Whats App. Terdapat grup chat departemen yang berisi para *officer*, *intern*, dan manajer. Grup tersebut berfungsi sebagai tempat penyaluran informasi dari manajer kepada

para *officer* maupun *intern* terkait tugas serta kebutuhan lainnya. Semua informasi yang masuk dan disampaikan pun selalu dari manajer dan bersifat satu pintu. Selain itu, setiap minggunya diadakan *weekly meeting* sebagai tempat untuk saling mengabari kemajuan progres dari tiap tugas yang diberikan tiap minggunya.

Salah satu contoh komunikasi yang terjadi di grup chat tersebut sebagai berikut,

- Manajer : Soree
Manajer : @intern1 Diva besok ikut meeting dengan J*J yaa jam 9-10
Manajer : @intern2 Riro ikutan meeting dengan B** Digital ya jumat jam 10
Intern 1 : Okee, yang presentasi siapa kak? @manajer
Manajer : Udah aku forward yah linknya ke email kantor kalian
Manajer : @intern1 diskusi div, masih dihandle aku sama tim ya. Kmu ikut supaya bisa bantu next development proposalnya yah
Intern 2 : Kalo yan B** itu presentasi atau diskusi kak? @manajer
Intern 1 : Okee kak
Manajer : @intern2 presentasii, dibantu aku dulu yaa
Intern 2 : Sipp kak

Dari percakapan tersebut terlihat alur komunikasi yang terbentuk sangat jelas dan rapi serta terarah secara langsung. Sehingga Ketika manajer menyampaikan informasi, *intern* pun dapat memahami informasi tersebut serta melakukan klarifikasi untuk memastikan tidak adanya miskomunikasi yang terjadi diantara mereka.

Tidak hanya penyampaian informasi yang jelas dan terarah langsung, komunikasi interpersonal antara manajer serta *intern* ataupun *officer* terjalin dengan baik. Berikut salah satu percakapan yang

terjadi secara personal antara manajer dengan *intern*,

Intern 2 : *Kak vika, maaf banget tadi banyak yang kurang dari akuu... aku kaget ternyata ini pitching pas tau kelar presentasi 😊...*

Manajer : *Gapapa*

Manajer : *Santaiiii yaahh*

Manajer : *Setiap presentasi ke mitra adalah pitching*

Manajer : *Jadi ini usual activity*

Intern 2 : *Oke kaa, makasihh yah kaa*

Manajer : *Masama riiroo*

Manajer : *Next presentasi lagi ya biar lebih smooth*

Intern 2 : *Siaap kaa*

Peran manajer sebagai administrator dalam organisasi ini terbentuk dengan baik. *Intern* dapat mengutarakan apa yang ia rasakan tanpa beban dan manajer menanggapi hal tersebut dengan baik dan menyemangatnya. Hal ini membuktikan mulai terjalinnya kedekatan secara moral diantara manajer dengan *intern*.

Selain itu, manajer departemen *partnership & marketing* selalu menanyakan kabar dan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh *officer* dan *intern* selama akhir minggu. Hal ini bertujuan untuk menjalin kedekatan secara moral diantara manajer dengan *officer* dan *intern* maupun *officer* dengan *intern*. Biasanya *weekly meeting* diadakan diantara hari senin atau jumat. Manajer juga cukup ketat terhadap durasi rapat yang dilakukan. Rapat maksimal dilakukan selama 1 jam dan minimal 30 menit. Semua pembahasan rapat juga cukup *to-the-point* tanpa bertele-tele sehingga sangat efisien dari segi waktu.

SIMPULAN DAN SARAN

Komunikasi administrasi pekerjaan sosial merupakan komunikasi efektif yang dilakukan oleh administrator dalam penyampaian ide, fakta, informasi, hingga

perasaannya dalam mengelola organisasi atau lembaga sosial. Komunikasi administrasi pekerjaan sosial ini terdiri dari komunikasi efektif yang berbentuk verbal, non-verbal, maupun lisan dan tulisan. Dalam prosesnya, komunikasi administrasi pekerjaan sosial melalui proses utama *sharing*, *understanding*, dan *clarifying*. Dalam komunikasi administrasi pekerjaan sosial terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan seperti durasi dalam komunikasi, pengulangan dalam berkomunikasi, dan penyampaian ide, fakta, serta perasaan yang harus dibagikan dengan efektif serta efisien. Selain itu, teknik dan media yang digunakan dalam menciptakan komunikasi yang efektif pada administrasi pekerjaan sosial.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian penulis, departemen *partnership & marketing* IM melakukan penerapan komunikasi organisasi pelayanan sosial dalam administrasi pekerjaan sosial. Hal ini dibuktikan dengan penyampaian informasi yang efektif dan tahapan proses komunikasi yang melalui proses *sharing*, *understanding*, dan *clarifying*. Selain itu, tim *partnership & marketing* sangat memerhatikan durasi waktu yang digunakan. Ketika mengadakan rapat mingguan. Ini bertujuan agar adanya efisiensi komunikasi pada rapat. Penyampaian ide, fakta, maupun perasaan dalam tim *partnership & marketing* turut membuat suasana di tim tersebut menjadi lebih sehat. *Officer* maupun *intern* dapat menyampaikan ide, fakta, dan apa yang mereka rasakan kepada manajer tanpa adanya beban serta respon manajer yang dapat membangkitkan semangat para anggota tim. Kerja sama serta komunikasi yang terjalin baik dalam internal tim sangat berdampak dengan kinerja anggotanya sehingga tidak mengherankan jika IM berhasil mengadakan berbagai program, proyek, dan kolaborasi.

Namun, observasi yang dilakukan penulis terbatas antara komunikasi antara manajer

dengan *intern*. Tidak terlalu banyak hal yang dapat penulis sajikan mengenai komunikasi diantara manajer dengan *officer* maupun *officer* dengan *intern*. Harapan penulis untuk penelitian selanjutnya adalah adanya observasi lebih lanjut mengenai kekurangan dari komunikasi internal di tim *partnership & marketing* IM.

DAFTAR PUSTAKA

- Babatunde O. Importance of effective communication in public organisations. *Issues in Social science*. 2015;3(2):78-89.
- Budi R. Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Stimuli Edisi IV*, Jul-Des 2012. 2012.
- Firdaus L. Sistem Informasi Manajemen dan Pemanfaatannya Pada Organisasi Pelayanan Sosial (Studi Kasus di Perkumpulan Untuk Pengembangan Organisasi Pelayanan Sosial/PUPUK Bandung) (Doctoral dissertation).
- Hoefer RA. A matter of degree: Job skills for human service administrators. *Administration in Social Work*. 1993 Nov 3;17(3)
- Indonesia Mengajar. (2022, April). *Bagaimana Kami Bekerja*. Retrieved from Indonesia Mengajar: <https://indonesiamengajar.org/bagaimana-kami-bekerja>
- Indonesia Mengajar. (2022, April). *Visi dan Misi*. Retrieved from Indonesia Mengajar: <https://indonesiamengajar.org/visi-dan-misi>
- Mengajar, Indonesia. (2022, april). *Tentang Indonesia Mengajar*. Retrieved from Indonesia Mengajar: <https://indonesiamengajar.org/tentang-indonesia-mengajar>
- Koprowska J. Communication and interpersonal skills in social work. Sage; 2020 Feb 24.
- Lembaga Sertifikasi Pekerjaan Sosial. Komunikasi dan Relasi sosial. Kemensos; 2020
- Lishman J. Communication in social work. Bloomsbury Publishing; 2020 Jul 23.
- Lohmann RA, Lohmann N, Lohmann R. Social administration. Columbia University Press; 2001 Sep 26.
- Mulyana, Deddy. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nurrohm H, Anatan L. Efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*. 2009;8(2):11-20.
- Obi-keguna, C., Agbawodikeizu, U. & Uche, I. (2017). Communication in Social Work. In Okoye, U., Chukwu, N. & Agwu, P. (Eds.). *Social work in Nigeria: Book of readings* (pp 60–69). Nsukka: University of Nigeria Press Ltd.
- Russell PL. The uses of repetition. *Smith College Studies in Social Work*. 2006 Jul 25;76(1-2):51-66.
- Skidmore RA. Social work administration: Dynamic management and human relationships. Allyn & Bacon; 1995.
- Van der Molen HT, Gramsbergen-Hoogland YH. Communication in organizations: Basic skills and conversation models. Routledge; 2018 Oct 25.