

**PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGOPTIMALKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT MEDAN
TIMUR**

TUGAS AKHIR

Oleh:

CUT NADHILAH SYAFIRA HARAHAHAP
1803110244

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : **CUT NADHILAH SYAFIRA HARAHAP**
NPM : **1803110244**
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, tanggal : Rabu, 02 Juli 2025
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

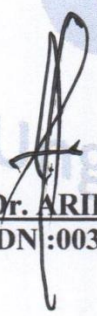
PENGUJI I : **RAHMANITA GINTING, M.A, Ph.D**
PENGUJI II : **Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.**
PENGUJI III : **Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

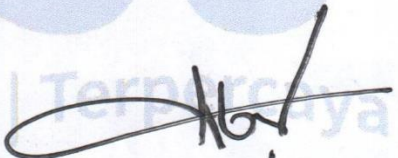
(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN:0030017402


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.
NIDN:0111117804

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

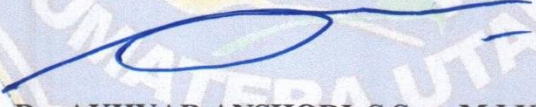
Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

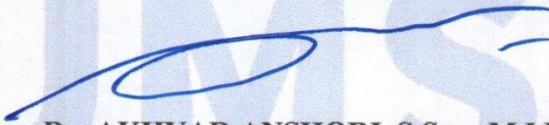
Nama : **CUT NADHILAH SYAFIRA HARAHAP**
NPM : **1803110244**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Judul Tugas Akhir : **PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENGOPTIMALKAN KINERJA
PEGAWAI KANTOR CAMAT MEDAN TIMUR**

Medan, 26 Juni 2025

Pembimbing


Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN : 0127048401

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN : 0127048401

Dekan


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402

PERNYATAAN
Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **Cut Nadhilah Syafira Harahap**, NPM **1803110244** menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 21 Oktober 2025

Yang menyatakan



Cut Nadhilah Syafira Harahap

Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Timur

Cut Nadhilah

1803110244

ABSTRAK

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat terlepas dari komunikasi, termasuk dalam lingkungan organisasi pemerintahan. Di Kantor Camat Medan Timur, komunikasi organisasi yang efektif menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian adalah bagaimana penerapan komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai kantor camat Medan Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk penerapan komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai kantor camat Medan Timur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang di teliti. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa arus komunikasi organisasi memegang peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan kerja dan pelayanan publik yang optimal di lingkungan Kantor Camat Medan Timur. Bentuk komunikasi organisasi di kantor camat Medan Timur ini dapat dikategorikan menjadi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Ketiga bentuk komunikasi organisasi tersebut saling mengisi dan membentuk jaringan komunikasi yang dinamis di lingkungan Kantor Camat Medan Timur.

**Kata Kunci : Komunikasi organisasi, Vertikal, Horizontal, Kantor Camat
Medan Timur**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Timur” ini dengan baik.

Untuk itu dengan tulus hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orangtua saya, kakak saya, dan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agusani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dra. Hj. Yurisma Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak/Ibu ASN di Kecamatan Medan Timur yang telah bersedia meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi terkait skripsi.
10. Kepada teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi yang tidak bisa

disebutkan satu per satu.

11. Dan yang terakhir penulis ingin berterima kasih pada diri sendiri, karena sudah berjuang hingga pada tahap yang sekarang ini, melewati berbagai rintangan dan cobaan tanpa lelah.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Definisi Komunikasi	7
2.2. Komunikasi Organisasi	9
2.3. Jenis-jenis Komunikasi Organisasi	12
2.4. Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi	13
2.5. Kinerja Pegawai	15
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Kerangka Konsep	19
3.3 Definisi Konsep	20
3.4 Kategori Penelitian	21
3.5 Informan Narasumber	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisi Data	23
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian	25
4.1.1 Analisis Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Medan Timur	25
4.1.2 Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Medan Timur	32
4.2 Pembahasan	34
BAB V PENUTUP	38

5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		41

DAFTAR TABEL

NO	Judul	Hal.
3.1.	Kategorisasi Penelitian	21
3.2.	Informan Penelitian	22

DAFTAR GAMBAR

NO	Judul	Hal.
3.1.	Bagan Kerangka Konsep	19
4.1	Foto Bersama Narasumber Noor Alfi Pane. Ap selaku Camat Medan Timur	25
4.2	Foto Bersama Narasumber Bapak Syamsu Alam Nasution, S.STP Selaku Sekretaris Camat	26
4.3	Foto Bersama Narasumber Ibu Rofinawati R. SE Selaku Kepala Sub Bagian Umum	29

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan komunikasi dalam kehidupannya. Komunikasi menjadi alat utama dalam menyampaikan ide, perasaan, instruksi, hingga informasi yang diperlukan untuk membangun hubungan dan kerja sama antarmanusia. Dalam konteks organisasi, komunikasi berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan seluruh bagian untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Berelson dan Stainer Komunikasi pada dasarnya ialah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lainnya. Melalui penggunaan simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lainnya.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak semata ditentukan oleh kecukupan dana, sarana, dan prasarana, melainkan sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi yang diterapkan dalam kepemimpinan organisasi. Komunikasi menjadi sarana penting dalam menyatukan berbagai aktivitas di antara pihak-pihak yang terlibat dalam organisasi. Setiap organisasi memerlukan komunikasi yang efektif, baik antar individu dalam lingkungan internal maupun dengan pihak eksternal.

Goldhaber (1986) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai suatu proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan yang saling bergantung satu sama lain, guna menghadapi ketidakpastian serta dinamika lingkungan yang terus berubah. Definisi ini menekankan beberapa konsep penting dalam komunikasi organisasi, yaitu proses, pesan, jaringan, keterkaitan, dan lingkungan.

Komunikasi organisasi berperan sebagai bagian penting dari berbagai aktivitas dalam organisasi yang bertujuan menunjukkan kepada seluruh anggotanya bahwa mereka memiliki kebebasan untuk mengambil risiko, diberi tanggung jawab atas tugas yang dijalankan, dipercaya dalam menjalankan peran mereka, mendapatkan informasi yang akurat, serta dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang nantinya akan diterapkan oleh organisasi (Pangumpia, 2013).

Dalam konteks organisasi, komunikasi menjadi urat nadi yang menentukan keberlangsungan sebuah sistem kerja. Tanpa komunikasi yang berjalan efektif, organisasi hanya akan menjadi sekumpulan individu yang bekerja secara terpisah tanpa arah yang jelas. Hal ini berlaku tidak hanya pada perusahaan swasta, tetapi juga pada lembaga pemerintahan, termasuk pada tingkat kecamatan. Dalam organisasi pemerintahan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi. Setiap unit kerja memiliki tanggung jawab berbeda yang saling berkaitan satu sama lain, sehingga dibutuhkan sistem komunikasi yang jelas, terarah, dan efektif. Komunikasi tidak hanya terjadi antara pimpinan dan bawahan, tetapi juga berlangsung antarpegawai yang setingkat dan antarunit kerja yang berbeda.

Salah satu instansi yang menempatkan komunikasi organisasi sebagai kunci utama dalam mewujudkan visi dan misi serta menjaga kesinambungan pelayanannya adalah Kantor Camat Medan Timur, yang berada di wilayah Kota Medan, Provinsi Sumatra Utara.

Kecamatan memiliki posisi yang sangat strategis karena menjadi penghubung langsung antara pemerintah kota dengan masyarakat. Di sinilah fungsi komunikasi diuji: bagaimana informasi, instruksi, maupun kebijakan dari pemerintah kota dapat disampaikan dengan jelas kepada masyarakat, serta bagaimana aspirasi masyarakat dapat diteruskan secara akurat ke tingkat pemerintahan yang lebih tinggi. Kantor Camat Medan Timur sebagai salah satu perangkat daerah memiliki cakupan wilayah yang cukup luas, terdiri atas sebelas kelurahan dengan ratusan lingkungan yang beragam kondisi sosialnya. Kompleksitas wilayah ini tentu menuntut adanya komunikasi organisasi yang terstruktur, jelas, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kantor Camat Medan Timur merupakan perangkat daerah yang memiliki cakupan wilayah cukup luas, yaitu 11 kelurahan dan 128 lingkungan. Dalam konteks ini, camat sebagai pimpinan tertinggi di tingkat kecamatan memiliki peran sentral dalam mengoordinasikan seluruh aktivitas pemerintahan, mulai dari urusan administrasi, ketertiban umum, pelayanan masyarakat, hingga pengawasan pelaksanaan program pemerintah di wilayahnya. Untuk menjalankan fungsi tersebut, camat tidak dapat bekerja sendiri. Diperlukan sistem komunikasi yang

efektif dengan seluruh jajarannya, mulai dari sekretaris camat, kepala seksi, lurah, hingga kepala lingkungan. Efektivitas komunikasi inilah yang menjadi fondasi bagi kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kecamatan.

Komunikasi organisasi di Kantor Camat Medan Timur tidak hanya berbentuk komunikasi formal seperti rapat koordinasi, laporan tertulis, atau instruksi dari atasan kepada bawahan. Komunikasi juga hadir dalam bentuk informal, seperti diskusi santai antarpegawai atau percakapan melalui grup WhatsApp internal. Kedua bentuk komunikasi ini memiliki kelebihan sekaligus tantangan. Komunikasi formal memastikan adanya dokumentasi dan kejelasan tanggung jawab, sementara komunikasi informal mempercepat koordinasi dan memperkuat hubungan personal. Namun, apabila tidak dikelola dengan baik, komunikasi informal bisa menimbulkan miskomunikasi atau penyebaran informasi yang tidak terverifikasi.

Di lingkungan kantor camat, komunikasi menjadi elemen utama yang menentukan keberhasilan koordinasi dan pelayanan kepada masyarakat. Di lingkungan kantor camat, komunikasi tidak hanya berlangsung secara vertikal antara atasan dan bawahan, tetapi juga secara horizontal antarpegawai setingkat, serta secara diagonal yang melibatkan interaksi lintas unit kerja yang berbeda. Ketiga bentuk komunikasi ini saling melengkapi dan berperan penting dalam menunjang kelancaran tugas serta efektivitas koordinasi. Tanpa komunikasi yang berjalan dengan baik, pelaksanaan pekerjaan bisa terhambat dan kualitas pelayanan kepada masyarakat pun dapat menurun. Karena itu, komunikasi yang efektif di semua arah menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan terorganisir di kantor camat.

Selain faktor internal, perkembangan teknologi informasi juga memberikan dampak signifikan terhadap pola komunikasi organisasi. Digitalisasi pelayanan publik menuntut pegawai untuk terbiasa menggunakan perangkat teknologi seperti aplikasi pelayanan administrasi, sistem informasi kependudukan, hingga komunikasi daring. Hambatan teknis seperti jaringan internet yang lambat atau kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi seringkali memperlambat proses komunikasi. Hal ini tidak hanya menghambat koordinasi internal, tetapi juga memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Kantor camat sebagai unit pelaksana pemerintahan di tingkat kecamatan memiliki berbagai seksi dan staf yang harus berinteraksi setiap hari. Pelayanan administrasi, kegiatan pembangunan, dan pelaporan kepada pemerintah daerah membutuhkan komunikasi yang baik agar semua proses berjalan tanpa hambatan. Oleh karena itu, komunikasi organisasi di kantor camat menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan pemerintahan Kelurahan atau instansi lainnya di wilayah Kecamatan Medan Timur.

Komunikasi organisasi yang berjalan efektif mampu membentuk sistem kerja yang lebih terstruktur dan efisien. Dalam konteks lembaga pemerintahan seperti Kantor Camat Medan Timur, komunikasi menjadi jembatan utama dalam menyampaikan arahan, mengoordinasikan tugas, serta menyamakan persepsi antarpegawai. Tanpa komunikasi yang baik, akan sulit bagi pegawai untuk memahami tugas, tanggung jawab, serta standar pelayanan yang harus mereka penuhi.

Salah satu tantangan yang sering muncul adalah kurangnya sinkronisasi informasi antarbagian, sehingga terjadi keterlambatan dalam pelaksanaan pekerjaan atau bahkan tumpang tindih tugas. Selain itu, faktor hambatan komunikasi seperti penggunaan media yang tidak tepat, kurangnya feedback, hingga adanya gap antara atasan dan bawahan dapat memperburuk alur koordinasi internal. Di sinilah pentingnya memahami pola komunikasi organisasi secara lebih komprehensif agar proses kerja berjalan dengan lebih efektif.

Dalam organisasi pemerintahan, tidak hanya komunikasi formal yang memiliki peran penting, tetapi juga komunikasi informal. Hubungan yang terbentuk secara interpersonal antarpegawai dapat memperkuat solidaritas kerja dan memperlancar penyampaian informasi, terutama dalam kondisi yang menuntut kecepatan respon dan ketepatan koordinasi. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi organisasi tidak hanya dinilai dari struktur dan prosedur yang ada, tetapi juga dari kemampuan setiap individu dalam menjalankan komunikasi secara terbuka, aktif, dan responsif.

Komunikasi yang efektif juga berkaitan erat dengan citra pemerintah di mata masyarakat. Masyarakat menilai kualitas pelayanan publik bukan hanya dari kecepatan atau hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan ketika

berinteraksi dengan pegawai. Sapaan ramah, penjelasan yang jelas, serta keterbukaan dalam memberikan informasi adalah bagian dari komunikasi yang membentuk kepercayaan publik. Dengan kata lain, keberhasilan Kantor Camat Medan Timur dalam memberikan pelayanan yang prima tidak terlepas dari sejauh mana komunikasi organisasi dijalankan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana efektivitas komunikasi organisasi diterapkan dalam lingkungan kerja pegawai Kantor Camat Medan Timur serta sejauh mana hal tersebut dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya komunikasi organisasi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional.

Dengan memperhatikan berbagai aspek di atas, jelaslah bahwa komunikasi organisasi bukan sekadar aktivitas rutin, melainkan sebuah kebutuhan mendasar yang menentukan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam bagaimana penerapan komunikasi organisasi di Kantor Camat Medan Timur, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kinerja pegawai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang di atas maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ada beberapa yang dapat diambil yaitu:

1. Secara **Akademis**, hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan manfaat bagi ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sumber penelitian.

2. Secara **Teoritis**, hasil penelitian dapat digunakan sebagai jenis kajian teoritis yang berguna bagi ilmu komunikasi.
3. Secara **Praktis**, memberikan sumbangan pemikiran dibidang ilmu pengetahuan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam ilmu komunikasi khususnya tentang ilmu komunikasi organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Timur.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan dalam skripsi ini:

- BAB I** : Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dalam penelitian diatas.
- BAB II** : Bab ini berisi tentang uraian – uraian teoritis yang terkait dalam penelitian yang diteliti, seperti defenisi komunikasi, komunikasi organisasi, jenis-jenis komunikasi organisasi, hambatan dalam komunikasi organisasi, dan kinerja pegawai.
- BAB III** : Pada Bab ini menguraikan pembahasan mulai dari jenis penelitian, kerangka, definisi konsep, kategorisasi penelitian, informan dan narasumber, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, serta lokasi dan waktu penelitian.
- BAB IV** : Berita hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB V** : Bab ini merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1 Definisi Komunikasi

Isitlah komunikasi dalam bahasa inggris berasal dari kata *Communis* yang berarti “ sama ”, *Communico*, *Communication*, atau *Communicare* yang berarti “ membuat Bersama”. Istilah awal (*communis*) adalah istilah yang paling sering dibuat sebagai asal – usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata – kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa satu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara bersama. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari – hari di rumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja kita berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi.

Onong Uchjana Effendi menjelaskan proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (Komunikator) kepada orang lain sebagai penerima pesan (Komunikan). Pikiran yang disampaikan bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lainnya.

Komunikasi merupakan sebuah ilmu yang mempelajari tentang arti dari sebuah tindakan atau aktivitas seseorang yang dilakukan secara sadar. Semakin disadari sebuah aktivitas atau tindakan seseorang, maka semakin sangatlah penting sebuah tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang tersebut (Hardiyanto & Pulungan, 2019).

Terdapat berbagai definisi para ahli yang menyebut tentang apa yang dimaksud dari komunikasi. Seperti yang diungkapkan oleh Hardjana (2016) bahwa komunikasi ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam menyampaikan pesan dengan menggunakan media tertentu kepada orang lain, dan ketika orang yang menerima pesan tersebut sudah mendapatkan pesan dari dengan lancar, seperti media massa (Radio, Surat Kabar, Televisi) hingga sekarang adanya internet dan media sosial. si pengirim, maka akan terjadi tanggapan atau timbal balik dari si penerima pesan.

Berikut ini disajikan beberapa dari definisi tersebut untuk melihat keanekaragamannya yang berguna untuk menarik pengertian yang umum dari

komunikasi:

1. Menurut Berelson dan Stainer. Komunikasi pada dasarnya proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lainnya. Melalui penggunaan symbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lainnya. Sedangkan, perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, kegairahan, dan lainnya yang timbul dari lubuk hatinya.
2. Menurut Lasswell. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakanapa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasilnya apa. Harold Laswell dalam (Winarso, 2016) mengklasifikasi unsur-unsur komunikasi sebanyak 5 unsur, yakni:

a. *Who* (Siapa)

Pada unsur ini, yang dimaksud dengan siapa adalah si pengirim pesan atau biasa disebut dengan istilah komunikator. Komunikator juga dapat diartikan sebagai sumber informasi yang menyampaikan pesan, baik secara individu, kelompok, ataupun institusi kepada orang lain ataupun kelompok.

b. *Says What* (mengatakan apa)

Pada unsur ini yang dimaksud dari mengatakan apa adalah pesan yang disampaikan oleh si pengirim pesan. Pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan terdapat dua jenis, yakni pesan verbal (lisan atau tulisan) atau non verbal (lambang, simbol, ekspresi wajah, gerak tubuh, dan lain sebagainya).

c. *In Which Channel* (menggunakan media apa)

Unsur ini menjelaskan tentang media atau sarana yang digunakan ketika melakukan proses komunikasi. Media berkaitan dengan seluruh alat yang digunakan dalam membantunya komunikasi tersebut berjalan Komunikasi Kelompok (*group communication*).

d. *To Whom* (kepada siapa)

Unsur ini menjelaskan tentang siapa yang menerima pesan atau yang biasa disebut dengan komunikan.

e. *With What Effect* (efeknya seperti apa)

Pada unsur ini menjelaskan tentang respon atau tanggapan dari si komunikan terhadap pesan yang diterima. Tanggapan atau efek tersebut biasanya

memiliki tiga pengaruh, yakni efek kognitif (perubahan pengetahuan), efek afektif (perubahan sikap), dan efek behavioural (perubahan perilaku atau tindakan).

Komunikasi Organisasi

3. Menurut Gode. Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari yang semua dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih.
4. Barnlund. Komunikasi timbul di dorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.
5. Ruesch. Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan.

2.2 Komunikasi Organisasi

Menurut Silvana (2020) Komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi atau perusahaan, baik antara sesama bawahan, sesama atasan, maupun antara bawahan dengan atasan.

Komunikasi organisasi dapat disimpulkan sebagai proses penyampaian dan penerimaan informasi di dalam suatu organisasi yang memiliki struktur kompleks. Cakupan dari komunikasi ini meliputi komunikasi internal, interaksi antarindividu, komunikasi antar pengelola organisasi, komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward*), dari bawahan kepada atasan (*upward*), serta komunikasi antara individu yang berada pada jenjang yang setara (*horizontal*). Selain itu, komunikasi organisasi juga mencakup keterampilan dalam berbicara, mendengarkan, menulis, serta evaluasi terhadap program komunikasi yang dijalankan.

Penelitian oleh Jonnedi, Ginting, dan Hendra (2020) menegaskan pentingnya komunikasi dalam organisasi pemerintahan, khususnya pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Sumatera Utara. Dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), strategi komunikasi organisasi yang dilakukan mencakup rapat koordinasi, bimbingan teknis, pendampingan, hingga monitoring dan evaluasi. Strategi ini menjadi penting untuk memastikan seluruh pihak memahami tujuan dan alur pelaksanaan program, serta mampu beradaptasi

dengan tantangan di lapangan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi sangat dipengaruhi oleh saluran komunikasi yang digunakan, kompetensi komunikator, dan kesiapan komunikan dalam menerima serta menindaklanjuti pesan yang disampaikan. Hal ini memperkuat bahwa komunikasi organisasi harus dirancang dengan pendekatan strategis, terutama dalam institusi yang memiliki struktur formal seperti lembaga pemerintah.

Hubungan komunikasi dan organisasi sangat erat karna organisasi terdiri dari sejumlah orang yang melibatkan keadaan saling bergantung, yang mana ketergantungan memerlukan koordinasi mensyaratkan komunikasi. Diantaranya :

- Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai
- Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
- Semua pegawai dapat mengetahui kebiaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi.
- Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan tepat dan cepat diperoleh.
- Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai
- Menimbulkan saling pengertian diantara pegawai
- Meningkatkan kerja sama (team work) diantara para pegawai
- Meningkatkan semangat di kalangan para pegawai.

Komunikasi dalam sebuah organisasi berperan sebagai landasan utama dalam menunjang kelancaran operasional, pelaksanaan kegiatan, dan perencanaan strategis, Ruliana (2020). Komunikasi organisasi juga berfungsi untuk mendorong terjadinya perubahan serta memengaruhi tindakan demi tercapainya kesejahteraan perusahaan. Terdapat empat tujuan utama komunikasi organisasi, yaitu: menyampaikan pemikiran, pandangan, dan pendapat; berbagi informasi; mengekspresikan perasaan dan emosi; serta melakukan koordinasi. Komunikasi sangat penting dalam mendukung kinerja internal perusahaan karena melalui komunikasi, berbagai fungsi manajerial dapat disatukan. Di samping itu, komunikasi diperlukan untuk merumuskan serta menyebarluaskan tujuan

perusahaan, menyusun strategi pencapaian, dan mengelola sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Wilson (2014) membagi empat fungsi utama komunikasi dalam organisasi, yaitu:

1. Fungsi Pengawasan

Setiap organisasi memiliki struktur dan jalur komando yang jelas. Melalui jalur ini, ketika seorang karyawan menyampaikan keluhan terkait pekerjaannya kepada atasan, sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan dan kebijakan yang berlaku di perusahaan, maka hal tersebut mencerminkan fungsi pengawasan dalam komunikasi. Selain itu, komunikasi informal juga dapat berperan dalam mengontrol perilaku. Misalnya, jika suatu kelompok kerja mengejek rekan yang menghasilkan produk dalam jumlah berlebih karena dapat membuat bagian lain terlihat buruk, maka mereka secara tidak langsung telah melakukan pengendalian perilaku secara informal.

2. Sebagai Sarana Motivasi

Komunikasi dapat membangkitkan semangat kerja dengan cara memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai apa yang perlu mereka kerjakan, bagaimana kinerja mereka saat ini, serta bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas kerja. Menetapkan target yang lebih terarah serta mendorong karyawan untuk melaksanakan tugas secara optimal akan meningkatkan semangat dan motivasi kerja, yang pada akhirnya menciptakan komunikasi yang efektif.

3. Sarana Pengungkapan Emosi

Dalam organisasi, individu maupun kelompok adalah elemen utama yang terlibat dalam interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi menjadi sarana dasar bagi setiap anggota organisasi untuk mengekspresikan rasa puas maupun tidak puas mereka. Oleh karena itu, komunikasi menjadi alat penting dalam menyalurkan emosi dan memenuhi kebutuhan sosial dalam lingkungan kerja.

4. Fungsi Informasi

Fungsi ini berperan penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Melalui komunikasi, informasi dapat disampaikan kepada individu atau kelompok sebagai dasar dalam menentukan langkah yang akan diambil. Keempat fungsi komunikasi ini tidak bisa dibandingkan untuk menentukan mana

yang paling penting, karena masing-masing memiliki peran yang esensial. Sebagai contoh, agar individu maupun kelompok dapat bekerja secara optimal dan mampu menyediakan hasil kerja yang baik, keempat fungsi komunikasi tersebut harus dijalankan secara seimbang.

2.3 Jenis-jenis Komunikasi Organisasi

Dalam menjalankan aktivitas organisasi, komunikasi memegang peran yang sangat penting untuk memastikan koordinasi dan kolaborasi antarindividu berjalan dengan baik. Suatu organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang yang akan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi, seperti pemimpin, staf pemimpin, dan karyawan. Suranto (2018) mengemukakan komunikasi dalam organisasi dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis utama, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah arus komunikasi dengan melibatkan pihak-pihak yang secara karir memiliki jejang kedudukan yang struktural berbeda. Misalnya, komunikasi antara manajemen dengan staf, antara pemimpin dengan bawahan, antara kepala bagian dengan subbagian, dan sebagainya. Komunikasi vertikal dapat dibedakan menjadi dua arus yaitu :

- a. Komunikasi vertikal kebawah. Komunikasi vertikal kebawah adalah penyampaian dari atasan kebawah, ataupun dari pimpinan kepada staf, atau dari pejabat lain kepada pejabat lainnya secara struktural.
- b. Komunikasi vertikal keatas. Komunikasi vertikal keatas adalah rangkaian kegiatan penyampaian informasi dari pejabat yang mempunyai kedudukan lebih rendah dari kepada pejabat yang kedudukan lebih tinggi, dari staf kepada pemimpin.

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal disebut juga arus komunikasi ke samping, atau arus komunikasi mendatar, atau arus komunikasi sejajar, disebut pula arus komunikasi lateral, adalah proses penyampaian informasi yang melibatkan pegawai atau pemimpin yang masing-masing mempunyai level karir jabatan yang setingkat atau sejajar. Komunikasi ini bertujuan berbagi informasi, ide, dan masalah antara rekan

kerja. Dalam organisasi, komunikasi horizontal memiliki beberapa tujuan yaitu :

- a. Mengkordinasi tugas-tugas
- b. Saling membagi informasi
- c. Memecahkan masalah
- d. Menyelesaikan konflik diantara anggota
- e. Menjamin pemahaman yang sama
- f. Mengembangkan sokongan interpersonal

Hal ini memperkuat hubungan diantara sesama dan membantu kekompakkan dalam bekerjasama, interaksi ini akan mengembangkan rasa sosial dan emosional.

3. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal melibatkan antara dua tingkatan organisasi yang berbeda, atau biasa disebut komunikasi menyilang dari segi tingkatan atau struktur organisasi.

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan-hubungan departemen dengan staf. Hubungan-hubungan antara personal dengan staf yang berbeda-beda. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi cenderung menyimpang dari jalur birokrasi dan sifatnya tidak formal. Contohnya adalah komunikasi formal antara kepala bidang pada sebuah instansi.

2.4 Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi, komunikasi tidak selalu berlangsung secara mulus dan efektif. Sama halnya dengan komunikasi organisasi, berbagai hambatan kerap muncul dan dapat memengaruhi kelancaran penyampaian pesan. Menurut Arni (2007), terdapat beberapa hambatan yang dapat mengganggu efektivitas komunikasi dalam organisasi.

1. Hambatan dari proses komunikasi

- a. Hambatan dari pengiriman pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
- b. Hambatan dalam simbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang

dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang dipergunakan terlalu sulit atau bahasa yang sulit pahami.

- c. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan radio atau aliran listrik.
- d. Hambatan dalam bahasa, bahasa yang digunakan baik verbal maupun nonverbal, menunjukkan tingkat intelektualitas seseorang. Sehingga orang cenderung mempergunakan bahasa yang tinggi tanpa menghiraukan kemampuan orang yang diajak berbicara, sehingga dapat menghasilkan miscommunication.
- e. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima atau mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.
- f. Hambatan dalam memberikan balikan. Balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.

2. Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dan lain-lainnya, misalnya: gangguan kesehatan, dan gangguan alat komunikasi.

3. Hambatan semantik

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.

4. Hambatan Psikologi

Hambatan psikologi dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi, misalnya: perbedaan nilai-nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.

2.5 Kinerja Pegawai

Kinerja adalah gambaran mengenai tugas tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi. Dengan demikian, kinerja itu merupakan sebuah kondisi yang

menggambarkan sejauh mana organisasi telah mencapai prestasi dan hasil kerja. Kondisi ini bersifat dinamis, artinya apabila dilakukan evaluasi, maka tingkat kinerja organisasi itu terus berubah dari waktu ke waktu.

Kinerja organisasi sebagai ukuran prestasi atau hasil dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang, dan telah dilakukan organisasi untuk selalu meningkatkan kinerja. Misalnya, dengan meningkatkan fasilitas kerja, memberikan stimulan berupa tunjangan kesejahteraan pegawai dan sebagainya.

Menurut Irma *et al.* (2017) pada hakikatnya standar kinerja seseorang dalam organisasi dapat dilihat dari tiga indikator sebagai berikut :

1. Tugas Fungsional, seberapa baik seseorang menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Tugas Perilaku, seberapa baik seseorang melakukan komunikasi dan interaksi antarpersonal dengan orang lain dalam organisasi. Bagaimana dia mampu menyelesaikan konflik secara sehat dan adil. Bagaimana ia memberdayakan orang lain dan bagaimana ia mampu bekerja sama dalam suatu tim untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Tugas Etika, adalah seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta peraturan dan tata tertib yang dianut berlaku di sebuah organisasi.

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, dapat disintesis bahwa komunikasi organisasi merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk organisasi pemerintahan di tingkat kecamatan. Teori-teori klasik maupun kontemporer sama-sama menegaskan bahwa komunikasi bukan hanya penyampaian pesan, tetapi juga alat koordinasi, sarana membangun hubungan, serta dasar dalam pengambilan keputusan.

Teori Lasswell (1948) dengan model Who says what, in which channel, to whom, with what effect memberikan kerangka untuk menganalisis efektivitas komunikasi. Dalam konteks Kantor Camat Medan Timur, camat sebagai komunikator (who) menyampaikan kebijakan (says what) melalui rapat, surat edaran, atau media digital (channel) kepada pegawai (to whom). Efektivitas komunikasi dapat dilihat dari sejauh mana pesan tersebut dipahami dan dijalankan

pegawai (effect). Apabila terjadi keterlambatan dalam penyampaian atau feedback yang tidak jelas, maka proses komunikasi dianggap tidak efektif.

Menurut Goldhaber (1986), komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan yang saling bergantung untuk menghadapi lingkungan yang dinamis. Hal ini sejalan dengan kondisi kantor camat yang harus beradaptasi dengan tuntutan pelayanan publik yang cepat dan transparan. Demikian pula, Pace & Faules (2001) menekankan bahwa komunikasi adalah aktivitas utama yang memungkinkan organisasi bertahan. Ini berarti, tanpa komunikasi yang lancar, kinerja pegawai tidak akan optimal.

Teori Wilson (2014) yang membagi fungsi komunikasi organisasi ke dalam empat aspek — pengawasan, motivasi, pengungkapan emosi, dan informasi — dapat dijadikan tolok ukur efektivitas komunikasi di kantor camat. Misalnya, instruksi pimpinan mencerminkan fungsi pengawasan, sementara rapat evaluasi berkaitan dengan fungsi informasi. Namun, dari sisi motivasi, pegawai sering merasa belum mendapat apresiasi, sehingga fungsi komunikasi dalam memberikan dorongan kerja belum maksimal.

Selain itu, berbagai penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Yeni & Wahyuni (2022) dan Sutarto (2022) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di pemerintahan seringkali menghadapi hambatan. Hambatan tersebut dapat berupa keterlambatan respon pimpinan, kurangnya dokumentasi komunikasi informal, maupun hambatan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil. Hal ini sesuai dengan klasifikasi Arni (2007) mengenai hambatan komunikasi, yaitu hambatan teknis, semantik, psikologis, dan feedback.

Dalam praktik di lapangan, hambatan-hambatan ini nyata terjadi di Kantor Camat Medan Timur. Hambatan teknis muncul ketika pelayanan administrasi terhambat akibat sistem jaringan lambat. Hambatan semantik terjadi saat penggunaan istilah teknis tidak dipahami oleh masyarakat maupun sebagian pegawai. Hambatan psikologis tampak ketika bawahan merasa sungkan menyampaikan pendapat kepada atasan, sementara hambatan feedback terlihat ketika arahan pimpinan tidak segera ditanggapi atau ditindaklanjuti.

Sintesis teori ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif akan meningkatkan kinerja pegawai melalui kejelasan instruksi, kelancaran

koordinasi, dan respon cepat terhadap masalah. Sebaliknya, komunikasi yang terhambat akan menurunkan motivasi kerja, mengurangi kedisiplinan, dan memperlambat pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan komunikasi organisasi sebagai variabel penting yang perlu diteliti secara mendalam, khususnya dalam kaitannya dengan hambatan komunikasi yang berpengaruh langsung pada kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Timur.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dengan judul “Peranan Komunikasi Organisasi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Timur” menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berorientasi pada pemahaman fenomena secara mendalam, melalui pengumpulan data yang bersifat naratif atau deskriptif, bukan angka. Jenis penelitian ini dipilih karena fokus penelitian terletak pada proses komunikasi organisasi yang berlangsung di lingkungan kerja serta bagaimana hambatan-hambatan komunikasi memengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Creswell (2017), penelitian kualitatif berfungsi untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap muncul dari masalah sosial atau kemanusiaan. Peneliti kualitatif menggunakan strategi penelitian yang memungkinkan munculnya pandangan informan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan menggambarkan realitas yang sesungguhnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berusaha mengukur, tetapi juga menggali pengalaman, pemahaman, dan persepsi pegawai mengenai praktik komunikasi di tempat kerja mereka.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang suatu fenomena tertentu. Penelitian deskriptif kualitatif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan keadaan atau gejala sebagaimana adanya di lapangan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menjelaskan bentuk komunikasi yang terjadi, hambatan-hambatan komunikasi yang muncul, serta dampaknya terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Timur.

Nawawi (2018) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang tepat digunakan untuk menganalisis permasalahan aktual yang sedang dihadapi organisasi. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi organisasi dianggap sebagai variabel penting yang dapat memengaruhi efektivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti mampu

memahami secara mendalam proses komunikasi yang berlangsung, bukan hanya sekadar hasil akhirnya.

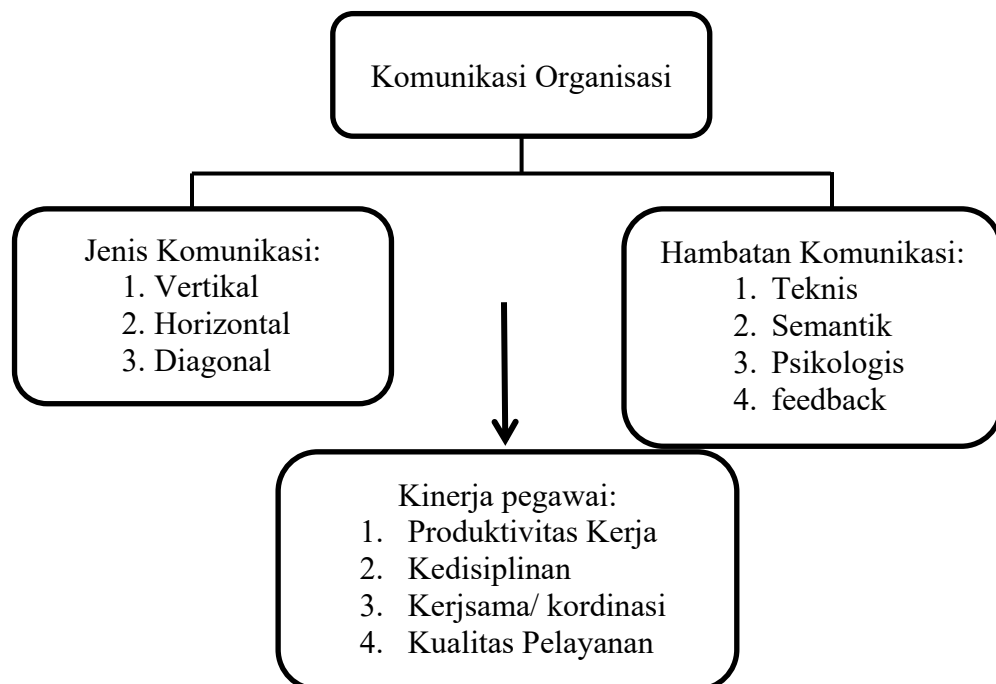
Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai objek penelitian. Penelitian kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika komunikasi organisasi secara alamiah, termasuk bagaimana pegawai merespons hambatan komunikasi yang muncul dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Berdasarkan uraian di atas, jenis penelitian deskriptif kualitatif dipandang paling sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut karena penelitian ini bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan, serta menganalisis peranan komunikasi organisasi dan hambatannya dalam mengoptimalkan kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Timur, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1 Bagan Kerangka Konsep



Sumber : Olahan peneliti,2024

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi Organisasi (Variabel X)

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian dan pertukaran informasi di dalam organisasi yang melibatkan pimpinan dan pegawai dengan tujuan untuk mencapai efektivitas kerja bersama. Dalam penelitian ini, komunikasi organisasi mencakup:

- 1) Komunikasi Vertikal, yaitu komunikasi antara atasan dan bawahan, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas.
- 2) Komunikasi Horizontal, yaitu komunikasi yang berlangsung antara pegawai atau pihak yang memiliki kedudukan setara dalam organisasi.
- 3) Komunikasi Diagonal, yaitu komunikasi yang terjadi antarpegawai atau unit kerja yang berbeda bidang atau tingkatan jabatan.

b. Hambatan Komunikasi (Aspek dari Variabel X)

Hambatan komunikasi adalah segala bentuk kendala yang dapat mengganggu kelancaran proses komunikasi organisasi. Dalam penelitian ini, hambatan komunikasi dikategorikan ke dalam:

- 1) Hambatan Teknis, meliputi gangguan alat, media, atau sarana komunikasi.
- 2) Hambatan Semantik, yaitu kesalahpahaman yang timbul akibat penggunaan bahasa atau istilah yang berbeda.
- 3) Hambatan Psikologis, meliputi perasaan, sikap, atau kondisi emosional yang menghalangi komunikasi efektif.
- 4) Hambatan Feedback, yaitu respon yang lambat atau tidak jelas terhadap pesan yang disampaikan.

c. Kinerja Pegawai (Variabel Y)

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam penelitian ini, kinerja pegawai diukur melalui indikator:

- 1) Produktivitas kerja, yaitu kemampuan pegawai menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan sesuai target.
- 2) Kedisiplinan, yaitu kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tata tertib kerja.

- 3) Kerjasama/Koordinasi, yaitu kemampuan pegawai bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.
- 4) Kualitas pelayanan publik, yaitu mutu layanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

3.4 Kategori Penelitian

Kategorisasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian

Kategori	Sub Kategori/ Aspek	Indikator
Komunikasi Organisasi	Jenis Komunikasi	a. Komunikasi Vertikal
		b. Komunikasi Horizontal
		c. Komunikasi Diagonal
	Hambatan Komunikasi	a. Hambatan Teknis
		b. Hambatan Semantik
		c. Hambatan Psikologis
		d. Hambatan Feedback
Kinerja Pegawai		a. Produktivitas kerja
		b. Kedisiplinan
		c. Kerjasama/Koordinasi
		d. Kualitas pelayanan publik

Sumber : olahan penelitian, (2024)

3.5 Informan Narasumber

Informan menurut Spradley (Moleong, 2010). Suatu kegiatan atau aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan. Dalam konteks ini, informan pada penelitian ini yaitu staf pegawai Kantor Kecamatan Medan Timur yang disajikan pada Tabel 3.2. berikut.

Tabel 3.2. Informan Penelitian

NO	Nama Narasumber	Jabatan	Informan
1.	Noor Alfi Pane. Ap	Camat	Primer
2.	Syamsul Alam Nasution, S.STP	Sekretaris Camat	Primer
3.	Rofinawati R, SE	Kepala Sub Bagian Umum	Primer
4.	Muhammad Robby, S.STP	Pengolah Data dan Informasi	Primer
5.	Marwan Harahap	Pengadministrasi Perkantoran	Sekunder

Sumber : olahan penelitian, (2024)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Menurut Kriyanto (2020) wawancara adalah sebuah percakapan yang dilakukan oleh peneliti dan narasumber yang dianggap memiliki kapasitas dalam menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian. Wawancara menjadi salah satu Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

Pada saat melakukan wawancara, penyampaian pertanyaan harus disampaikan secara jelas agar narasumber dapat memberikan jawaban secara baik dari pertanyaan yang diberikan, serta pewawancara mencatat atau merekam segala informasi yang dibutuhkan dengan benar.

a. Sumber Data Primer :

1. Wawancara

Teknik wawancara menurut Sugiyono (2013) wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat disimpulkan dengan makna dalam suatu topic tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada lima orang di kantor camat medan timur.

b. Sumber Data Sekunder :

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013) Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa teks, gambar atau karya monumental pribadi. Dokumen berbentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah, cerita, biografi,

peraturan, kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari metode ini adalah untuk mendapatkan data secara jelas dan spesifik mengenai Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Timur.

3.7 Teknik Analisi Data

Analisis data merupakan proses menyusun dan mencari data secara sistematis yang diperoleh dari hasil pengumpulan data, lalu data tersebut dideskripsikan, dijabarkan, disusun ke dalam pola-pola, memilih mana yang penting hingga akhirnya

membuat kesimpulan sesuai dengan kebutuhan atau temuan penelitian (Sugiyono, 2015). Pada umumnya, teknik analisis data kualitatif meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

- a. Reduksi data. Membuat rangkuman dan memilih data terkait hal-hal yang penting dan membuang yang dianggap tidak penting sehingga disesuaikan dengan tema penelitian.
- b. Penyajian data. Data diarahkan atau diorganisir ke dalam berbagai bentuk penganalisaan.
- c. Penarikan Kesimpulan dalam proses ini adalah membuat pernyataan atau kesimpulan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti dalam bahasa yang deskriptif dan bersifat interaktif.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Oktober hingga waktu penelitian dinyatakan selesai. Rentang waktu tersebut dipilih karena pada periode tersebut aktivitas organisasi di Kantor Camat Medan Timur berlangsung secara normal, sehingga peneliti dapat mengamati serta menggali data dengan lebih optimal. Selain itu, pemilihan waktu tersebut juga menyesuaikan dengan kesiapan narasumber untuk diwawancarai dan ketersediaan dokumen yang relevan.

Adapun lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Camat Medan Timur Kota Medan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Camat

merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Camat Medan Timur dipilih karena memiliki struktur organisasi yang cukup kompleks dengan jumlah pegawai yang beragam, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati dinamika komunikasi organisasi secara lebih nyata.

Selain itu, lokasi ini juga dianggap relevan dengan fokus penelitian, yaitu peranan komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Dengan melakukan penelitian di lokasi tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran empiris mengenai bagaimana bentuk komunikasi yang berlangsung, hambatan yang dihadapi, serta sejauh mana komunikasi organisasi berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Medan Timur

Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap sejumlah informan yang dianggap relevan. Pemilihan informan didasarkan pada pengetahuan mereka terhadap objek yang diteliti, sehingga peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi organisasi di kantor camat. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai Kantor Camat Medan Timur dapat dikategorikan menjadi tiga bentuk utama, yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal merupakan arus komunikasi yang melibatkan pihak-pihak dengan jenjang kedudukan berbeda dalam struktur organisasi. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, komunikasi vertikal terutama terjadi antara camat sebagai pimpinan dengan para pegawai di bawahnya. Dari hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh data bahwa komunikasi vertikal di Kantor Camat Medan Timur berlangsung dalam dua arah, yaitu vertikal ke bawah dan vertikal ke atas.

A. Vertikal ke bawah



Gambar 4.1 Foto Bersama Narasumber Noor Alfi Pane. Ap selaku Camat Medan Timur (Sumber : Peneliti, 2024)

“Di Kantor Kecamatan Medan Timur kegiatan rapat monitoring dan evaluasi kinerja pegawai dilakukan secara rutin setiap akhir bulan untuk meninjau sejauh mana capaian kerja masing-masing bidang. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala serta memastikan bahwa seluruh tugas dan pelayanan berjalan sesuai dengan target demi mewujudkan pelayanan prima.”



Gambar 4.2 Foto Bersama Narasumber Bapak Syamsu Alam Nasution, S.STP Selaku Sekretaris Camat (Sumber : Peneliti, 2024)

B. Vertikal keatas

“Kalau dari kami sebagai staf, melakukan laporan mingguan kepada kepala seksi. Misalnya, kalau ada gangguan dalam sistem pelayanan seperti jaringan yang lambat atau masyarakat yang mengeluh soal waktu tunggu, kami segera melaporkan. Selain itu, kami juga sering memberikan usulan, contohnya saat dulu kami mengusulkan agar antrean pelayanan ditertibkan dengan nomor urut. Semua laporan itu nanti diteruskan oleh kepala seksi ke pak camat. Jadi komunikasi dari bawah ke

atas itu penting supaya atasan tahu kondisi riil di lapangan.”

Dari hasil wawancara Muhammad Robby, S.STP, selaku staff pengolah data dan informasi menyampaikan laporan mingguan kepada kepala seksi terkait kendala pelayanan serta menyampaikan usulan perbaikan sistem antrean. Komunikasi ini bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat kepada atasan mengenai kondisi di lapangan sehingga pimpinan dapat mengambil kebijakan atau keputusan yang tepat. Proses ini menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ke atas berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja dan peningkatan pelayanan di kantor camat. Maka dapat dijelaskan bahwa ini merupakan salah satu contoh komunikasi vertikal ke atas, yaitu komunikasi dari bawahan kepada atasan. Dalam hal ini komunikasi yang dilakukan termasuk kategori komunikasi vertikal ke atas. Selain itu:

“Pada saat kebutuhan alat tulis kantor yang mulai habis, kami juga menyampaikan permintaan ke atasan supaya segera diajukan ke kepala desa. Hal-hal seperti ini kelihatannya sepele, tapi tetap harus dilaporkan secara berjenjang supaya kegiatan di kantor tetap berjalan lancar.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi di lingkungan kantor camat berjalan secara berjenjang, di mana setiap staf tetap menyampaikan kebutuhan atau informasi kepada atasan terlebih dahulu sebelum diteruskan ke kepala bagian. Meskipun terlihat sederhana, proses ini penting untuk menjaga kelancaran aktivitas kantor dan memastikan setiap kebutuhan kerja terpenuhi dengan prosedur yang tepat.

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah proses penyampaian informasi yang terjadi antara pegawai atau pimpinan yang memiliki kedudukan setingkat atau sejajar dalam struktur organisasi. Bentuk komunikasi ini tidak melibatkan hierarki atasan dan bawahan, melainkan berlangsung antarindividu yang berada pada level jabatan yang sama. Tujuan utama komunikasi horizontal adalah untuk

memperlancar koordinasi kerja, memperkuat hubungan antarrekan satu tim, dan mencegah terjadinya miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dalam penelitian ini ditemukan juga komunikasi horizontal di kantor camat Medan Timur.

“Saya sebagai kepala sub bagian umum, saya sering berkoordinasi dengan teman-teman di bagian kebijakan. Misalnya, kalau ada data warga yang kurang lengkap, saya langsung hubungi mereka supaya bisa dicek ulang sebelum dilanjutkan prosesnya.”

Dari hasil wawancara tersebut pada salah satu kepala sub bagian umum, Rofinawati R. SE, komunikasi di kantor camat terjadi secara langsung antar pegawai yang memiliki posisi sejajar, dalam hal ini antara staf pelayanan dan staf kebijakan. Komunikasi ini bersifat koordinatif dan bertujuan untuk mempercepat proses kerja, khususnya dalam menangani data kependudukan warga. Selain itu:

“Kami juga sering diskusi lewat grup WhatsApp internal, misalnya untuk ngatur jadwal piket, koordinasi acara kecamatan, atau bantuin bagian lain kalau ada kegiatan besar seperti vaksinasi atau pelayanan keliling.”

Dari hasil wawancara diatas, kepala sub bagian umum menjelaskan kantor camat juga dilakukan melalui media digital seperti grup WhatsApp internal. Penggunaan platform ini mempermudah koordinasi antar pegawai yang setara, terutama dalam hal- hal teknis seperti pengaturan jadwal piket, pelaksanaan kegiatan bersama, hingga saling membantu antar bagian saat ada agenda besar.

“Sebagai staff pengolah data saya sering berkoordinasi dengan pelaksana administrasi terutama kalau ada kegiatan bersama seperti penyaluran bantuan atau penyusunan laporan.”



Gambar 4.3 Foto Bersama Narasumber Ibu Rofinawati R. SE Selaku Kepala Sub Bagian Umum (Sumber : Peneliti, 2024)

Dari hasil wawancara tersebut, Muhammad Robby, S.STP, selaku staff pengolah data berperan aktif dalam menjalin koordinasi dengan pelaksana administrasi terutama dalam kegiatan yang membutuhkan kerja sama lintas bidang seperti penyaluran bantuan atau penyusunan laporan. Selain itu:

“Saya juga sering berkoordinasi dengan staf di bagian perencanaan, misalnya saat menyusun agenda rapat atau menyiapkan dokumen kegiatan. Kami saling bantu dan berbagi informasi supaya semua persiapan bisa selesai tepat waktu.”

Dari hasil wawancara tersebut, komunikasi ini berperan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan internal, seperti penyusunan agenda rapat dan persiapan dokumen. Bentuk komunikasi yang terjalin bersifat kolaboratif dan koordinatif, menunjukkan adanya hubungan kerja yang harmonis dan saling mendukung. Dengan saling berbagi informasi dan membantu satu sama lain, efektivitas kerja meningkat dan persiapan kegiatan dapat diselesaikan secara tepat waktu, tanpa hambatan berarti.

“Kami para staf sering bertukar jadwal piket dengan staf dari bagian umum, apalagi kalau ada keperluan mendadak. Jadi kami saling bantu dan atur waktu biar pelayanan tetap

jalan.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat para staf saling berkoordinasi dan bertukar jadwal secara langsung, terutama saat ada keperluan mendadak, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan lancar. Hal ini mencerminkan adanya kerja sama, rasa tanggung jawab bersama, serta fleksibilitas komunikasi di antara pegawai yang berada pada level jabatan yang sejajar, yang menjadi ciri utama dari komunikasi horizontal dalam organisasi.

“Kalau sedang masa penyusunan laporan triwulan, saya sering minta data ke staf di seksi administrasi. Kami saling bantu supaya laporan lengkap dan tidak ada yang terlewat.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, terlihat antara staf pengolah data dan administrasi yang berada pada level jabatan yang sejajar namun berasal dari unit kerja yang berbeda. Komunikasi ini dilakukan untuk saling mendukung dalam penyusunan laporan triwulan, khususnya dalam hal kelengkapan data. Kerja sama ini mencerminkan adanya koordinasi lintas bidang yang setara, serta menunjukkan pentingnya komunikasi terbuka dan kolaboratif agar hasil kerja yang dihasilkan lebih akurat dan tepat waktu.

3. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal merupakan proses penyampaian informasi yang memotong rantai perintah dalam organisasi secara menyilang, yakni antara pegawai atau pimpinan yang berbeda bagian dan tidak berada pada level jabatan yang sama. Berikut contoh komunikasi diagonal di kantor camat Medan Timur.

“Pernah sekali saya sebagai sekretaris camat, langsung menghubungi anggota DPRD saat ada kendala dalam penginputan data bantuan. Karena saat itu camat sedang tidak di tempat, saya inisiatif menghubungi camat supaya arahan bisa segera diberikan.”

Dari hasil wawancara di atas, sekretaris camat sebagai pejabat struktural di tingkat kecamatan melakukan komunikasi langsung dengan anggota DPRD, yang secara struktur berada di luar jalur komando pemerintahan kecamatan.

Komunikasi ini terjadi karena situasi mendesak, yaitu adanya kendala dalam penginputan data bantuan dan ketidakhadiran camat pada saat itu. Hal ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya, komunikasi diagonal diperlukan untuk mempercepat pengambilan keputusan, meskipun tidak melalui jalur komunikasi formal yang seharusnya. Selain itu:

“Sebagai sekretaris camat, saya juga pernah langsung berkoordinasi dengan staf bagian keuangan di kota saat ada perbedaan data realisasi anggaran kegiatan kecamatan. Meskipun biasanya komunikasi seperti itu dilakukan oleh bendahara atau camat langsung, tapi karena data tersebut harus segera diklarifikasi, saya inisiatif menghubungi langsung agar tidak menghambat pencairan anggaran.”

Dari hasil wawancara tersebut, sekretaris camat langsung berkoordinasi dengan staf keuangan di tingkat kota tanpa melalui camat. Hal ini dilakukan untuk mempercepat klarifikasi data anggaran agar tidak menghambat pencairan, menunjukkan bahwa komunikasi diagonal dapat terjadi saat situasi mendesak.

“Sebagai staf administrasi, saya pernah langsung menghubungi bagian perencanaan di tingkat kota untuk menanyakan format baru laporan bulanan. Biasanya hal seperti ini melalui atasan dulu, tapi karena waktu itu mepet dan saya sudah pernah kontak sebelumnya, jadi saya langsung komunikasi agar laporan tidak terlambat dikumpulkan.”

Dalam wawancara ini, terlihat bahwa komunikasi diagonal terjadi ketika Marwan Harahap selaku staf administrasi mengambil inisiatif untuk langsung menghubungi bagian perencanaan di tingkat kota guna menanyakan format baru laporan bulanan. Tindakan tersebut diambil karena situasi mendesak dan hubungan kerja yang sebelumnya sudah terjalin, meskipun secara struktural seharusnya melalui atasan terlebih dahulu. Ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya, komunikasi organisasi tidak selalu kaku mengikuti jalur hierarki, tetapi bisa disesuaikan demi efektivitas dan kelancaran pekerjaan.

4.1.2 Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Medan Timur

Komunikasi organisasi yang berlangsung di Kantor Camat Medan Timur secara umum berjalan dengan baik, namun tetap terdapat beberapa hambatan yang ditemukan berdasarkan data hasil wawancara. Hambatan-hambatan ini dianalisis dengan menggunakan teori Arni (2007), yang menyebutkan bahwa hambatan komunikasi dapat berasal dari berbagai aspek, seperti: proses komunikasi, media, penerima pesan, balikan (umpan balik), fisik, semantik, dan psikologis. Berikut ini penjelasan hambatan yang benar-benar muncul dalam data:

1. Hambatan dari Proses Komunikasi

Hambatan proses terjadi ketika jalur komunikasi tidak berjalan sesuai struktur atau terjadi ketidakteraturan dalam penyampaian pesan. Hal ini tampak dalam pernyataan Sekretaris Camat:

“Pernah sekali saya sebagai sekretaris camat, langsung menghubungi anggota DPRD saat ada kendala dalam penginputan data bantuan. Karena saat itu camat sedang tidak di tempat, saya inisiatif menghubungi supaya arahan bisa segera diberikan.”

Kasus tersebut menunjukkan bahwa dalam kondisi tertentu, komunikasi tidak berjalan sesuai alur struktural karena harus segera mengambil keputusan tanpa kehadiran camat. Situasi seperti ini bisa mengganggu keteraturan komunikasi dalam organisasi.

2. Hambatan Media

Hambatan media muncul karena gangguan pada sarana komunikasi. Dalam wawancara, salah satu staf menyatakan:

“Kalau dari kami sebagai staf, melakukan laporan mingguan kepada kepala seksi. Misalnya, kalau ada gangguan dalam sistem pelayanan seperti jaringan yang lambat atau masyarakat yang mengeluh soal waktu tunggu, kami segera melaporkan.”

Gangguan jaringan menjadi salah satu hambatan yang mengganggu kelancaran pelayanan dan memperlambat komunikasi dari staf ke atasan.

3. Hambatan dari Penerima Pesan

Hambatan ini muncul ketika pesan tidak ditanggapi secara optimal oleh penerima. Hal ini terlihat dalam pernyataan staf:

“Kami juga sering memberikan usulan, contohnya saat dulu kami mengusulkan agar antrean pelayanan ditertibkan dengan nomor urut...”

Meskipun usulan tersebut positif, tidak dijelaskan bahwa respons langsung diterima atau segera ditindaklanjuti. Ini menunjukkan bahwa terkadang atasan membutuhkan waktu untuk merespons atau tidak langsung menangkap urgensi dari masukan staf.

4. Hambatan dalam Memberikan Balikan (Feedback)

Hambatan balikan tampak ketika staf tidak mendapat respons langsung dari atasannya sehingga harus mencari solusi sendiri. Contohnya:

“Sebagai staf administrasi, saya pernah langsung menghubungi bagian perencanaan di tingkat kota untuk menanyakan format baru laporan bulanan. Biasanya hal seperti ini melalui atasan dulu, tapi karena waktu itu mepet dan saya sudah pernah kontak sebelumnya, jadi saya langsung komunikasi...”

Kutipan ini menunjukkan bahwa staf harus mengambil inisiatif karena tidak ada feedback cepat dari jalur formal. Ini merupakan bentuk hambatan dalam pemberian balikan yang tepat waktu dan jelas.

5. Hambatan Fisik

Hambatan fisik juga muncul dalam bentuk kendala teknis yang memengaruhi proses komunikasi. Contohnya masih dalam pernyataan sebelumnya:

“...misalnya, kalau ada gangguan dalam sistem pelayanan seperti jaringan yang lambat...”

Gangguan tersebut termasuk hambatan fisik karena berkaitan dengan sarana yang digunakan dalam proses komunikasi dan pelayanan.

6. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis muncul ketika pegawai merasa tertekan oleh waktu

atau tanggung jawab, sehingga memilih jalur komunikasi yang tidak formal. Contohnya:

“Karena waktu itu mepet dan saya sudah pernah kontak sebelumnya, jadi saya langsung komunikasi...”

Staf merasa waktu terbatas dan akhirnya langsung berkomunikasi ke luar struktur organisasi. Ini mencerminkan tekanan psikologis yang membuat seseorang melewati jalur komunikasi resmi demi mengejar efektivitas kerja.

Dari sembilan hambatan komunikasi yang dikemukakan oleh Arni (2007), berdasarkan data yang diperoleh, hambatan yang benar-benar ditemukan di Kantor Camat Medan Timur antara lain adalah: hambatan proses, media, penerima pesan, balikan, fisik, dan psikologis. Hambatan seperti simbol, bahasa, dan semantik tidak ditemukan secara eksplisit dalam data wawancara dan oleh karena itu tidak dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini. Dengan mengenali hambatan yang nyata terjadi, organisasi dapat melakukan perbaikan komunikasi yang lebih terarah dan sesuai kondisi riil di lapangan.

4.2 Pembahasan

Setelah memperoleh hasil wawancara dari beberapa narasumber yang ada di Kantor Kecamatan Medan Timur, maka penelitian akan menganalisis hasil tersebut guna mengetahui bagaimana hambatan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai di kantor Kecamatan Medan Timur. Komunikasi organisasi memegang peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan kerja dan pelayanan publik yang optimal di lingkungan Kantor Camat Medan Timur. Dalam praktiknya, komunikasi di lingkungan tersebut berjalan melalui berbagai jalur, tergantung pada kebutuhan, kondisi, dan struktur hubungan antarpegawai. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, komunikasi organisasi di kantor camat ini dapat dikategorikan menjadi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal, yang masing-masing memiliki karakteristik tersendiri namun saling melengkapi satu sama lain.

Komunikasi vertikal menjadi bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam struktur organisasi pemerintahan. Dalam hal ini, komunikasi berlangsung secara hierarkis antara atasan dan bawahan. Komunikasi dari atasan ke bawahan

(vertikal ke bawah) tampak jelas dalam pelaksanaan rapat evaluasi bulanan yang rutin dilakukan oleh camat dan sekretaris camat kepada kepala seksi dan staf. Sementara itu, komunikasi dari bawahan ke atasan (vertikal ke atas) terjadi dalam bentuk laporan mingguan yang disampaikan oleh staf kepada kepala seksi. Laporan ini mencakup berbagai hal, mulai dari kendala teknis di lapangan, seperti gangguan jaringan atau keluhan masyarakat, hingga usulan perbaikan sistem pelayanan. Meskipun terkesan sepele, usulan seperti penggunaan nomor antrian justru sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik. Ini menunjukkan bahwa komunikasi dari bawah ke atas sangat penting sebagai sumber informasi bagi pimpinan dalam mengambil keputusan yang tepat dan responsif terhadap kondisi nyata di lapangan.

Selain komunikasi yang bersifat vertikal, ditemukan pula praktik komunikasi horizontal yang aktif dan produktif antarpegawai yang memiliki level jabatan sejajar. Komunikasi ini tampak dalam berbagai aktivitas koordinatif yang berlangsung antara staf administrasi dengan staf di bagian lain, seperti perencanaan, pelayanan, dan kebijakan. Mereka saling berkoordinasi secara langsung, baik melalui tatap muka maupun media digital seperti grup WhatsApp internal, untuk menyelesaikan tugas-tugas bersama. Salah satu contohnya adalah ketika staf saling bantu dalam menyiapkan dokumen kegiatan, menyusun agenda rapat, atau mengatur jadwal piket. Komunikasi ini juga terjadi saat penyusunan laporan triwulan, di mana staf pengolah data bekerja sama dengan seksi administrasi untuk memastikan data yang dikumpulkan lengkap dan akurat.

Lebih lanjut, praktik komunikasi diagonal juga ditemukan dalam aktivitas kerja di kantor camat. Komunikasi ini terjadi ketika pegawai dari satu bagian berkomunikasi langsung dengan pegawai dari bagian lain yang tidak memiliki hubungan langsung secara struktural. Dalam beberapa kasus, sekretaris camat langsung menghubungi pihak luar seperti anggota DPRD atau staf keuangan di kota untuk mempercepat proses koordinasi saat camat sedang tidak berada di tempat.

Secara keseluruhan, ketiga bentuk komunikasi tersebut saling mengisi dan membentuk jaringan komunikasi yang dinamis di lingkungan Kantor Camat Medan Timur. Komunikasi vertikal menguatkan jalur komando dan pengambilan

keputusan, komunikasi horizontal memperkuat kerja sama tim, sedangkan komunikasi diagonal mempercepat koordinasi lintas unit. Dengan kombinasi yang seimbang dari ketiga bentuk ini, organisasi mampu berjalan lebih efektif dan adaptif terhadap berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang dihimpun, bentuk komunikasi yang paling banyak ditemukan dan paling sering digunakan oleh pegawai di Kantor Camat Medan Timur adalah komunikasi horizontal. Hal ini terlihat dari banyaknya interaksi dan koordinasi antarpegawai yang setingkat dalam menjalankan tugas harian, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital seperti grup WhatsApp internal. Dominasi komunikasi horizontal ini menunjukkan adanya budaya kerja yang kolaboratif, responsif, dan terbuka, yang sangat mendukung kelancaran pelayanan publik dan penyelesaian tugas secara efisien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di Kantor Camat Medan Timur secara umum berjalan baik, namun masih ditemukan beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas komunikasi dan kinerja pegawai. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori Arni (2007), yang membagi hambatan komunikasi menjadi sembilan jenis, yaitu hambatan proses komunikasi, media, penerima pesan, balikan (feedback), fisik, simbol, bahasa, semantik, dan psikologis. Dari keseluruhan kategori tersebut, hanya enam jenis hambatan yang ditemukan secara nyata dalam data wawancara.

Hambatan proses komunikasi muncul ketika jalur komunikasi tidak berjalan sesuai struktur formal yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan potensi ketidakteraturan dalam penyampaian informasi. Hambatan media terjadi karena adanya gangguan pada sarana komunikasi, seperti peralatan atau sistem yang digunakan, yang dapat memperlambat arus informasi antarpegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan. Hambatan dari penerima pesan terlihat ketika pesan tidak ditanggapi secara maksimal, baik karena kurangnya pemahaman, perhatian, atau keterlambatan dalam merespons informasi yang masuk.

Hambatan dalam pemberian balikan (*feedback*) juga menjadi faktor yang menghambat kelancaran komunikasi organisasi. Ketika respon atau arahan dari atasan tidak segera diberikan, staf cenderung mengambil keputusan sendiri tanpa

panduan yang jelas, sehingga berisiko menimbulkan kesalahpahaman. Hambatan fisik, seperti gangguan teknis, juga turut memengaruhi efektivitas komunikasi. Sementara itu, hambatan psikologis terjadi ketika pegawai mengalami tekanan mental atau beban kerja tertentu yang mendorong mereka untuk menyampaikan informasi secara tidak formal, bahkan melewati jalur komunikasi yang semestinya.

Adapun hambatan yang tidak ditemukan dalam penelitian ini meliputi hambatan semantik, simbol, dan bahasa, karena tidak terdapat indikasi kuat mengenai persoalan makna, penggunaan simbol, atau perbedaan bahasa dalam komunikasi sehari-hari di lingkungan kerja tersebut. Dengan mengidentifikasi hambatan yang benar-benar terjadi, pihak organisasi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem komunikasi internal, sehingga mendukung tercapainya kinerja yang lebih optimal serta pelayanan publik yang lebih baik.

BAB V PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Timur, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, komunikasi organisasi terbukti memegang peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan kerja serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Camat Medan Timur. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan bawahan maupun antarpegawai menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kelancaran koordinasi, penyelesaian pekerjaan, dan pencapaian target kinerja. Tanpa adanya komunikasi yang jelas, terbuka, dan berkesinambungan, berbagai aktivitas kerja di kantor akan berjalan kurang optimal.

Kedua, bentuk komunikasi yang berlangsung di Kantor Camat Medan Timur dapat dikategorikan menjadi komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal.

- Komunikasi vertikal merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar dan dominan. Proses komunikasi ini terjadi dari atasan kepada bawahan dalam bentuk instruksi, arahan, dan kebijakan kerja, maupun dari bawahan kepada atasan dalam bentuk laporan, usulan, atau pertanggungjawaban. Komunikasi vertikal sangat berpengaruh terhadap kedisiplinan pegawai, kepatuhan terhadap peraturan, serta kejelasan dalam pembagian tugas.
- Komunikasi horizontal ditemukan cukup aktif dan produktif di antara pegawai yang memiliki kedudukan sejajar. Bentuk komunikasi ini umumnya terjadi dalam koordinasi antarbagian, diskusi kerja tim, maupun interaksi informal di luar kegiatan resmi. Komunikasi horizontal berperan dalam memperkuat kerjasama tim, menciptakan suasana kerja yang harmonis, dan meningkatkan rasa kebersamaan di antara pegawai. Bahkan, berdasarkan temuan di lapangan, komunikasi horizontal menjadi bentuk komunikasi yang paling sering digunakan sehari-hari, baik secara tatap muka maupun melalui media digital seperti grup WhatsApp internal.

- Komunikasi diagonal juga teridentifikasi meskipun frekuensinya tidak sebesar komunikasi vertikal maupun horizontal. Komunikasi diagonal biasanya terjadi ketika pegawai dari satu bagian berhubungan langsung dengan pegawai dari bagian lain yang tidak memiliki hubungan struktural langsung. Bentuk komunikasi ini berfungsi mempercepat aliran informasi, terutama dalam situasi tertentu yang membutuhkan koordinasi lintas bagian.

Ketiga, dalam penerapan komunikasi organisasi, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa hambatan komunikasi. Hambatan tersebut meliputi hambatan teknis (misalnya keterbatasan sarana komunikasi), hambatan semantik (perbedaan pemahaman istilah atau bahasa yang digunakan), serta hambatan psikologis (perbedaan persepsi, sikap, atau tingkat motivasi pegawai). Hambatan-hambatan ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan penyampaian informasi, hingga menurunnya efektivitas kerja. Namun demikian, sebagian besar hambatan dapat diminimalisasi dengan adanya komunikasi informal yang terjalin antarsesama pegawai.

Keempat, secara keseluruhan hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi organisasi di Kantor Camat Medan Timur sudah berjalan dengan cukup baik. Setiap bentuk komunikasi memiliki kontribusi tersendiri dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi vertikal memberikan arahan yang jelas, komunikasi horizontal memudahkan koordinasi antarpegawai, sementara komunikasi diagonal mempercepat alur informasi lintas unit. Integrasi ketiganya membentuk jaringan komunikasi yang dinamis sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

Akhirnya, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi organisasi bukan hanya sekadar sarana bertukar informasi, melainkan juga instrumen penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, serta memperkuat kinerja pegawai. Semakin baik komunikasi organisasi yang diterapkan, maka semakin tinggi pula peluang organisasi untuk mencapai efektivitas kerja dan memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi para Pegawai Kantor Camat Medan Timur dapat mengoptimalkan penerapan komunikasi dengan baik. Baik dari atasan kepada bawahan ataupun bawahan kepada atasannya supaya dapat mengoptimalkan kinerja yang baik dan terintegritas untuk mencapai visi misinya.
2. Bagi penelitian selanjutnya, semoga yang diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan lebih luas dan baik terkait dengan penelitian tentang penerapan komunikasi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anida, U., & H. F. (2021). Peranan komunikasi interpersonal kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru. *Jurnal...*, 5(1), 1223–1230.
- Arni, M. (2007). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, H. (2016). *Pengantar ilmu komunikasi* (Edisi ke-2). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiantara, L. (2015). *Ilmu komunikasi*. Rineka Cipta.
- Fetni, T. F. (2024). Komunikasi organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Distrik Sentani Jayapura. *Jurnal...*, 7(2), 811–823.
- Goldhaber, G. M. (1986). *Organizational communication* (4th ed.). Dubuque, IA: Wm. C. Brown Publishers.
- Harahap, M. S., Kholil, S., & Zulkarnain, I. (2020). Construction of Indonesian Muslim identity in photo news in national newspaper in Medan City. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(4), 2784–2795. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i4.1288>
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi efektif sebagai upaya penanggulangan bencana alam di Kota Padang Sidempuan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 30–39. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v3i1.2694>
- Hardjana, A. M. (2016). *Ilmu komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Irene, S. (2020). *Komunikasi organisasi*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Irma, E., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13.
- Jonnedi, Ginting, R., & Hendra, Y. (2020). Strategi komunikasi Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara dalam implementasi sistem penjaminan mutu internal. *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study*, 6(1), 76–85.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif: Disertai contoh praktis skripsi, tesis, dan riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Prenada Media Group.

- Lubis, F. H., Hidayat, F. P., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi komunikasi organisasi.
- Mulyana, D. (2010). *Pengantar ilmu komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2018). *Manajemen media penyiaran: Strategi mengelola radio & televisi* (Ed. revisi). Prenada Media.
- Nawawi, H. (2018). *Metode penelitian bidang sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Novianti, E. (2021). *Teori komunikasi umum dan aplikasinya*. Penerbit Andi.
- Nurudin. (2011). *Pengantar komunikasi massa*. Rajawali Pers.
- Pangumpia, F. (2013). Pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Bank Prisma Dana Manado. *Jurnal Acta Diurna*, 2(3).
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suharno. (2016). *Komunikasi bisnis: Peran komunikasi interpersonal dalam aktivitas bisnis*. Buku Seru.
- Suranto, A. W. (2018). *Komunikasi organisasi: Prinsip komunikasi untuk peningkatan kinerja organisasi* (hlm. 82–88). Yogyakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutarto, A. H. (2022). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 4(1), 380–394. ISSN: 2723-7737.
- Umam, K. N., & Kadar. (2012). *Komunikasi dan public relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Yeni, W., & Wahyuni, D. P. (2022). Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Seberida Indragiri Hulu. *Jurnal...*, 1(1), 30–41.
- Zikri, F. N., & A. W. (2017). Kajian tentang efektivitas pesan dalam komunikasi. *Jurnal Komunikasi*, 3(1), 90–95.

DRAFT WAWANCARA

1. Bagaimana struktur organisasi dan sistem kerja yang berlaku di Kantor Camat Medan Timur?
2. Sejauh mana komunikasi berperan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari pegawai di kantor ini?
3. Bagaimana pimpinan, seperti camat atau sekretaris camat, biasanya menyampaikan arahan, informasi, atau kebijakan kepada pegawai?
4. Apakah para pegawai memiliki kesempatan untuk menyampaikan laporan, masukan, atau kendala kepada atasan mereka?
5. Menurut Bapak/Ibu, apakah komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan sudah berjalan efektif di Kantor Camat Medan Timur?
6. Bagaimana bentuk komunikasi dan kerja sama antarpegawai yang memiliki jabatan sejajar di lingkungan kantor camat?
7. Media atau sarana apa yang paling sering digunakan dalam komunikasi antarpegawai (misalnya rapat, surat dinas, grup WhatsApp, atau komunikasi langsung)?
8. Seberapa besar komunikasi antarpegawai membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan dan membangun kekompakan tim di kantor ini?
9. Apakah komunikasi lintas bagian atau antarunit kerja (seperti antara seksi pelayanan dan seksi umum) sering dilakukan?
10. Dalam situasi seperti apa komunikasi lintas bagian atau lintas jabatan (diagonal) biasanya dilakukan di Kantor Camat Medan Timur?
11. Hambatan apa saja yang biasanya muncul dalam proses komunikasi di lingkungan kantor camat?
12. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman informasi antara atasan dan bawahan? Jika pernah, apa penyebabnya?
13. Sejauh mana kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau alat komunikasi memengaruhi kelancaran kerja pegawai?
14. Apakah perbedaan karakter, persepsi, atau tekanan kerja pernah menghambat komunikasi antarpegawai di kantor ini?
15. Bagaimana upaya yang dilakukan pimpinan atau pegawai untuk mengatasi

hambatan-hambatan komunikasi tersebut?

16. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengaruh komunikasi yang baik terhadap produktivitas kerja pegawai di Kantor Camat Medan Timur?
17. Apakah komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, dan semangat kerja pegawai?
18. Bagaimana komunikasi internal di Kantor Camat Medan Timur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik kepada masyarakat?
19. Secara keseluruhan, bagaimana hubungan antara penerapan komunikasi organisasi dan peningkatan kinerja pegawai di kantor ini?
20. Apa saran atau harapan Bapak/Ibu agar sistem komunikasi di Kantor Camat Medan Timur dapat berjalan lebih efektif ke depannya?



UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMIPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1912/SK/BDAN-PT/AK/KP/PT/2022
Pusat Administrasi: Jalan Muhtar Baer No. 3 Medan 20219 Telp. (061) 6622400 - 6622407 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan @umsumedan

Sl-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi **ILMU KOMUNIKASI**
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, **05 SEPTEMBER 2024**

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : **EUT NADHILAH SYAFIRA HARAHAP**
NPM : **1803110044**
Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**
SKS diperoleh : **124 SKS, IP Kumulatif 3,28**

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran komunikasi dalam membangun iklim kerja di kantor Camat Medan Timur	
2	Penerapan komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai kantor Camat Medan Timur	5 Sept 2024
3	Komunikasi layanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor Camat Medan Timur	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

242.18.311

Pemohon

Medan, tanggal **05 SEPTEMBER 2024**

Ketua
Program Studi **ILMU KOMUNIKASI**

(Akhya Anshoni)
NIDN:

(EUT NADHILAH SYAFIRA)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(Akhya Anshoni)
NIDN:





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1912/SK/AN-PT/AL/JP/PT/002/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Cassri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id www.umsu.ac.id www.umsu.ac.id www.umsu.ac.id www.umsu.ac.id

Sk-3

**PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 27 - 12 2024

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : CUT NADHILAH SYAHRA HARAHIP
 N P M : 1803110244
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1335/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024, tanggal 04 Oktober 2024, dengan judul sebagai berikut :

Penerapan komunikasi organisasi dalam mengoptimalkan kinerja pegawai kantor Camat Medan Timur.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan ;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing

(Athyar Arthon)

NIDN:

Pemohon,

(CUT NADHILAH S.H.P)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2270/UND/II.3.AU/UMSU-03/F2024



Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Senin, 30 Desember 2024
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	ALVI CHAIRUNNISA	2103110107	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI YAYASAN MENTARI LERAKI ASA DALAM PENYEBARAN PROGRAM ELIMINASI TUBERKULOSIS DI KOTA MEDAN
12	CUT NACHILAH SYAFIRA HARAHAP	1903110244	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENCOPTIMALKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT MEDAN TIMUR
13	MIPTAHUL JANNAH HARIANJA	2003110291	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.AP.	STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI PENGUNJUN PARIWISATA BERLANGGANAN
14					
15					

Medan, 26 Desember 2024
27 Desember 2024



(Asoc. Prof. Dr. ARIFFIN SALEH, MSP.)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Kita menaruh hati agar diberikan
honor dan tam panya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 191/UK/BAN-PT/AK-KP/PT/KU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622407 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id umsumedan unsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap : Cut Nadhila Syafira Hrp
NPM : 1803110244
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : Penerapan komunikasi organisasi
(Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : dalam mengoptimalkan kinerja
pegawai kantor camat H. Timur

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	6/11	Bimbingan dan perbaikan isi proposal	
2.	10/12	Bimbingan	
3.	15/01	Bimbingan dan perbaikan sistematika penulisan	
4.	07/02	bimbingan draft wawancara	
5.	10/02	acc penelitian	
6.	25/03	bimbingan hasil penelitian	
7.	15/04	bimbingan bab 4 & 5	
8.	06/05	bimbingan bab 4 & 5	
9.	08/06	bimbingan revisi bab 4 & 5	
10.	22/06	acc sidang tugas akhir	

Medan, 26 - 06 - 2025.



Ketua Program Studi,

Pembimbing,

Saleh, S. Sa. Mpa

Akhya Anshori
NIDN:

Akhya Anshori
NIDN:





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 1118/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

UMSU
 Ummu | Cerdas | Berprestasi

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Rabu, 02 Juli 2025
 Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt 2



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	CUT NADHILAH SYAFIRA HARAHAP	1803110244	RAHMANITA GINTING, MA., Ph.D.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGOPTIMALKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT MEDAN TIMUR
7	PUTRI ROMANTO M	2003110241	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Dr. SIGIT HARJOYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	RAHMANITA GINTING, MA., Ph.D.	PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL AYAH TERHADAP PEMBENTUKAN KETERAMPILAN SOSIAL ANAK PEREMPUAN DI SMAN 1 TORGAMBA
8	ZAHRA FITRIYANI RIZQIYAH	2003110165	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., MAP	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI GURU DALAM MENANCAIKAN NILAI NILAI AL-QURAN KEPADA SISWA DI SD IT PERMATA AMANDA KECAMATAN MEDAN MARELAN
9	NUR AULIA SYAFETRI	2103110285	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	STRATEGI KOMUNIKASI KELUARGA DALAM MENEGAH PERILAKU MENYIMPANG REMAJA GENG MOTOR DI DESA TANAH MERAH DELI SERDANG
10						

Notulis Sidang :

1. Nubulis Sidang :

Disiapkan oleh :

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.

Medan, 05 Muharram 1447 H
 30 Juni 2025M



Sekretaris
 Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom

