

**PENGELOLAAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS  
PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI**

**SKRIPSI**

Oleh:

**ADAM RIDWAN**  
**NPM 1803110301**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

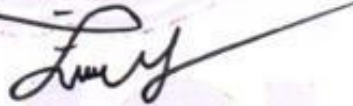
## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Nama : **ADAM RIDWAN**  
NPM : 1803110301  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **PENGELOLAAN KOMUNIKASI ORGANISASI  
DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI  
SUMATERA UTARA DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA  
PEGAWAI**

Medan, 12 Oktober 2022

PEMBIMBING



**FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, M.LKom**

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



**AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.LKom**



**Dr. ARIEF SALEH, S.Sos., M.SP**

## PENGESAHAN

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

Nama : ADAM RIDWAN  
NPM : 1803110301  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Rabu, 12 Oktober 2022  
Waktu : Pukul 08:00 s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. RIBUT PRIADI S.Sos., M.I.Kom  
PENGUJI II : CORRY NOVRICA AP SINAGA S.Sos., M.A.  
PENGUJI III : FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, M.I.Kom

(*R. Priadi*)  
(*Corry Novrica Ap Sinaga*)  
(*Fadhil Pahlevi Hidayat*)

### PANTIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



## PERNYATAAN

أنا المتكلم التوجه

Dengan ini saya, **Adam Ridwan**, NPM 1803110301, 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 sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi 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 skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diaacu 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. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 12 Oktober 2022

Yang menyatakan,



**ADAM RIDWAN**

**PENGELOLAAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENINGKATKAN  
EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI**

**Oleh:**

**ADAM RIDWAN  
NPM 1803110301**

**ABSTRAK**

Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Salah satu organisasi pemerintahan yang tentunya memiliki pegawai dalam melayani berbagai bidang pelayanan yaitu adalah Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara. Diyakini ada pegawai yang tidak memiliki kinerja yang baik, pelayanan yang lambat, dan pekerjaan yang menumpuk sehingga ini yang harus dibenahi terutama dalam pengelolaan komunikasi organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai yaitu komunikasi yang dilakukan menggunakan komunikasi vertikal (atasan dan bawahan) dan komunikasi horizontal (bawahan dan bawahan). Komunikasi dilakukan secara langsung dan juga menggunakan *Whatsapp* baik melalui chat pribadi dan melalui *Whatsapp group*. Pengelolaan komunikasi organisasi yang telah diterapkan berdampak baik bagi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya pada bagian Umum dan Kepegawaian karena mampu meningkatkan kualitas kerja, ketepatan waktu, dan efektifitas dalam sebuah pekerjaan, sehingga kinerja pegawai akan lebih meningkat dan tentunya dapat berprestasi akan kinerja yang telah dilakukan dan diterapkannya.

**Kata Kunci: komunikasi organisasi, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, efektifitas kinerja pegawai**

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Komunikasi Organisasi Di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai”. Shalawat dan juga salam juga tidak lupa kita curahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam kebodohan kea lam yang penuh ilmu pengetahuan. Skripsi ini merupakan tugas akhir bagi mahasiswa guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada Kedua orang tua, ayahanda dan ibunda tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Arifin Shaleh, S.Sos., M.SP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga sebagai dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan sehingga penulisan Skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga sebagai dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan sehingga penulisan Skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak Fadhil Pahlevi Hidayat, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan bagi penulis.

9. Seluruh teman-teman mahasiswa yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan semangat kepada penulis sehingga penulisan Skripsi ini selesai dilakukan.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis menyerahkan diri dan semoga kita tetap berada di dalam lindungannya. Peneliti juga berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian serupa, mohon maaf atas segala kekurangan peneliti ucapkan Terima Kasih sebanyak-banyaknya.

Medan, 04 Oktober 2022  
Penulis

Adam Ridwan



## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>i</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>v</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                     | 1         |
| 1.2 Pembatasan Masalah .....                        | 5         |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                           | 5         |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                          | 5         |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                        | 5         |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                      | 6         |
| <b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>                 | <b>8</b>  |
| 2.1 Komunikasi .....                                | 8         |
| 2.2 Komunikasi Organisasi .....                     | 13        |
| 2.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....         | 21        |
| 2.4 Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi .....   | 23        |
| 2.5 Teori Hubungan Antar Manusia.....               | 28        |
| 2.6 Kinerja Pegawai .....                           | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <b>33</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                          | 33        |
| 3.2 Kerangka Konsep .....                           | 33        |
| 3.3 Definisi Konsep.....                            | 34        |
| 3.4 Informan/Narasumber .....                       | 35        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                   | 36        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                       | 37        |
| 3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                | 38        |
| 3.8 Deskripsi Objek Penelitian.....                 | 39        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>43</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                           | 43        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.1 Daftar Narasumber .....                 | 43        |
| 4.1.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber ..... | 44        |
| 4.2 Pembahasan .....                          | 53        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                    | <b>58</b> |
| 5.1 Simpulan.....                             | 58        |
| 5.2 Saran.....                                | 59        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                   | <b>60</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan peran dari komunikasi, sehingga aktivitas kerja dapat dioptimalkan. Penggunaan komunikasi baik secara verbal maupun secara nonverbal berpengaruh cukup besar pada lingkungan kerja yang diwujudkan dalam visi serta misi dari organisasi. Secara tidak langsung dibutuhkan suatu komunikasi yang efektif dalam menggerakkan jalannya organisasi, semakin efektif komunikasi yang dibina dalam tiap-tiap departemen, maka semakin produktif perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Sutrisno, 2016)

Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Dalam organisasi dikenal adanya struktur formal dan informal. Maka dalam komunikasi organisasi juga sangat penting dikemukakan sebagai unsur kontinuum yang utama ialah komunikasi antarpribadi. Komunikasi dalam organisasi juga mencakup penyampain pesan secara akurat dari satu orang kepada satu orang lainnya atau lebih. Selain faktor-faktor tersebut, struktur, wewenang, design pekerjaan organisasi, dan lain-lain merupakan faktor-faktor unik yang turut berpengaruh terhadap efektifitas komunikasi, sebagaimana dinyatakan oleh Simon

bahwa “organisasi perlu untuk membantu manusia berkomunikasi(Sari dan Basit, 2018).

Di dalam sebuah organisasi pastinya memiliki manusia yang hidup berkelompok. Dalam berkelompok pastinya terjadi interaksi antara sesama manusia yang tentunya interaksi tersebut menggunakan komunikasi. Komunikasi berfungsi sebagai alat yang digunakan oleh manusia untuk melancarkan sebuah interaksi sosial antar individu dengan individu lainnya, individu dengan kelompok dan juga antara kelompok dengan kelompok.

Dalam sebuah organisasi tentunya membutuhkan pegawai ataupun karyawan yang memiliki etos kerja(kinerja) yang baik, kinerja pegawai seringkali didapati belum berjalan maksimal, karena sebuah organisasi(perusahaan) belum mampu memberikan dan meningkatkan efektifitas kinerja dari pegawainya. Hal ini berlaku di setiap organisasi (perusahaan), baik perusahaan swasta ataupun perusahaan nasional (negeri), seringkali masih didapati banyak dari pegawainya yang tidak memiliki kerja secara maksimal, bahkan sangat merugikan banyak daripada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara baik, cepat, dan efektif (Khair, 2019).

Keanggotaan dalam suatu organisasi, terdapat unsur pimpinan, staf dan pelaksana. Demi tercapainya efektifitas organisasi, maka disusun tugas dan tanggungjawab tiap-tiap anggota sesuai bidang tugas masing-masing (Job Description). Selain itu juga dibuat peraturan yang mengikat, termasuk pemberian penghargaan bagi yang berprestasi dan penjatuhan sanksi bagi yang melanggar. Disamping perlunya kesadaran tiap-tiap anggota untuk mendukung pencapaian

tujuan organisasi, peran pimpinan sangatlah besar/penting, karena Pimpinan organisasi dipilih atau ditempatkan berdasarkan kompetensi dan prestasi yang dimiliki (Ginting dan Jumariono, 2016).

Salah satu organisasi pemerintahan yang tentunya memiliki pegawai dalam melayani berbagai bidang pelayanan yaitu adalah Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara. Dinas pendidikan merupakan dinas yang bertanggung jawab dalam mengurus segala bidang pendidikan. Berdasarkan observasi awal penulis, Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara didapati telah berusaha membangun komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja dari pegawainya, akan tetapi komunikasi yang dilakukan belum berjalan maksimal, dikarenakan masih adanya pegawai yang belum memiliki kinerja yang baik.

Observasi awal penulis juga mendapati bahwa, terdapat pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara belum memiliki kinerja yang baik, masih adanya pelayanan yang agak lambat, pekerjaan yang menumpuk dan penggunaan waktu yang tidak dapat dioptimalkan oleh pegawai. Hal ini tentunya menjadi sebuah permasalahan dalam melayani pelayanan publik, karena pelayanan publik membutuhkan pelayanan yang cepat dan optimal.

Komunikasi di antara bagian, bidang, atasan ataupun bawahan harus terjalin komunikasi yang baik, pengelolaan komunikasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara harus lebih ditingkatkan, jangan sampai terjadi misscommunication, karena apabila hal ini terjadi tentu saja akan sangat merugikan organisasi ini karena pekerjaan nantinya akan tidak selesai. Organisasi ini juga merupakan organisasi yang bertanggung jawab dalam menangani

beberapa dinas pendidikan yang ada di Kabupaten/Kota yang ada di Sumatera Utara, tentunya ini pekerjaan yang tidak mudah dan dibutuhkan kinerja karyawan yang baik, karena kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan organisasi.

Dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara tentunya Kepala Dinas (pimpinan) memiliki peranan yang cukup besar, karena pimpinan merupakan orang yang dapat memberikan instruksi-instruksi kepada para pagawainya untuk melakukan suasana kerja yang baik dengan meningkatkan komunikasi yang baik antara sesama pegawai, sehingga kinerja pegawai menjadi lebih maksimal dan setiap pekerjaan akan menjadi efektif.

Kontribusi pegawai pada suatu organisasi akan menentukan maju atau mundurnya organisasi. Kontribusi pegawai pada organisasi akan menjadi penting, jika dilakukan dengan tindakan efektif dan berperilaku secara benar, tidak hanya jumlah usaha tetapi juga arah dari usaha. Demikian setiap pegawai perlu mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawab utamanya, kinerja seperti apa yang harus dicapainya serta dapat mengukur sendiri sesuai indikator keberhasilannya.

Komunikasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai, apabila pengelolaan komunikasi berjalan dengan baik, maka akan membuat Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara memiliki pengaruh yang baik, nantinya akan membuat kinerja dari pegawai akan mengalami peningkatan, meminimalisir stress dari pada pegawai sehingga kinerja pegawai nantinya akan menuju ke arah yang positif.

Berdasarkan penjelasan dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan lebih mendalam terkait permasalahan ini dengan judul “Pengelolaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai”.

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah yaitu penelitian hanya dilakukan di bagian Divisi Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah utuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama bagi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Pegawai atau ASN di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dalam mempelajari komunikasi organisasi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dengan standar penulisan ilmiah, dalam penyusunan Skripsi dan Proposal Skripsi, penulis membagi sistematika penulisan sesuai dengan pedoman Skripsi yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, diantaranya adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan



**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini menguraikan teori-teori, yang berisi tentang komunikasi, komunikasi organisasi, hubungan komunikasi dengan organisasi, teori hubungan antar manusia, dan kinerja pegawai.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, definisi operasional, kategorisasi penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, dan deskripsi ringkas objek penelitian

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan penelitian

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini menguraikan simpulan dan saran.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Komunikasi

Menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), komunikasi adalah upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terhadap pesan yang saling dipertukarkan adalah tujuan yang diinginkan oleh keduanya. Komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/effect kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator. Yang memenuhi 5 unsur *who, says what, in which channel, to whom, with what effect* (Mas dan Haris, 2020).

Menurut Himstreet dan Baty dalam buku *Business Communication: Principles and Methods* komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Dua orang yang sedang memperhatikan suatu hal yang sama bisa memiliki perbedaan pendapat apabila mereka berdua tidak melakukan komunikasi terlebih dahulu. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang mencakup di dalamnya informasi dan makna. Gufey menyatakan bahwa dari individu atau sekumpulan orang yang dikatakan sebagai pengirim pesan kepada bagian lain yang menerima pesan. Komunikasi

dianggap sukses apabila penerima pesan memahami informasi yang disampaikan pengirim pesan (Karyaningsih, 2018).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur: pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi (Cangara, 2014).

Secara umum, teori komunikasi dapat diartikan sebagai salah satu bentuk pandangan serta strategi yang berguna untuk membentuk kerangka kerja dan alat untuk mendukung kegiatan yang hendak dilakukan. Di dalam proses komunikasi, teori komunikasi ini memegang peranan sebagai Pembina yang berfungsi untuk membentuk serta merangkai sebuah kaidah komunikasi. Teori komunikasi adalah satu pandangan dan strategi yang akan membentuk alat dan rangka kerja untuk sesuatu perkara yang hendak dilaksanakan. Dalam proses komunikasi teori akan membina bentuk dan kaidah komunikasi yang hendak dibuat.

Teori komunikasi pada dasarnya merupakan “konseptualisasi atau penjelasan logis tentang fenomena peristiwa komunikasi dalam kehidupan manusia”. Teori komunikasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang proses komunikasi massa. Dengan pemahaman yang lebih baik, kita berada pada posisi yang lebih baik untuk memprediksi dan mengontrol hasil-hasil dari usaha komunikasi massa. Menurut Borman, teori komunikasi adalah salah

satu kata atau istilah yang memiliki arti timbal balik untuk seluruh pembicaraan atau komunikasi disertai dengan penelitian yang dilaksanakan dengan kehati-hatian, terstruktur, dan secara sadar mengenai komunikasi (Ruliana dan Lestari 2019).

Ilmu komunikasi adalah suatu konstruksi yang dibuat oleh manusia, seperti tanah liat yang dapat dibentuk apa saja atau air yang dapat memenuhi wadah yang bagaimanapun bentuknya. Bagaimana definisi komunikasi atau modelnya (secara implicit juga unsur-unsurnya), bagaimana bentuk, konteks atau bidang, dan bagaiman cara menelitinya, mata kuliah apa dan konsentrasi atau program studi atau jurusan apa, dapat dan akan terus berubah, selaras dengan perkembangan peradaban manusia dan kemajuan teknologi komunikasi (Mulyana, 2013).

Menurut Effendy, komunikasi adalah penyampaian informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan lambang-lambang, kata-kata, gambar, bilangan, grafik, dan lain-lain. Kegiatan atau proses penyampaianlah yang biasanya dinamakan komunikasi (Rudianto dan Anshori, 2021).

Fungsi komunikasi menurut Effendy dalam (Rudianto dan Anshori 2021) adalah sebagai berikut :

1. Menginformasikan (*to inform*), yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide (pikiran dan tingkah laku orang lain), serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

2. Mendidik (*to educated*), yaitu komunikasi merupakan sarana pendidikan. Dengan komunikasi, manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.
3. Menghibur (*to entertain*), yaitu komunikasi selain berguna untuk menyampaikan komunikasi. Pendidikan dan mempengaruhi juga berfungsi untuk menyampaikan hiburan atau menghibur orang lain.
4. Mempengaruhi (*to influence*), yaitu fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jika pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan yang diharapkan.

Unsur-unsur komunikasi adalah hal-hal yang harus ada agar komunikasi berjalan dengan lancar. komunikasi dalam penyampaian pesan ini terdiri dari beberapa tahapan (Panuju, 2018), secara singkatnya antara lain:

1. Komunikator (*sender*) yang bertujuan berkomunikasi dengan orang lain mengirimkan pesan dan informasi kepada orang yang dituju. Misalnya karyawan atau manajer organisasi
2. Penyandian (*encoding*) untuk memproses pesan ke dalam bentuk yang sudah dioptimasi untuk keperluan dalam penyampaian data ataupun pesan informasi. Bisa berupa isyarat-isyarat atau simbol-simbol
3. Pesan (*message*) informasi yang akan disampaikan komunikator kepada komunikan. Berupa kata-kata, ucapan, atau tulisan.

4. Media/saluran (*channel*) merupakan media atau alat yang menjadi penyampaian dari penyampai dan penerima.
5. Penerima merupakan orang yang menerima informasi. Penerima melakukan proses penafsiran pada pesan atau informasi yang didapat
6. Penafsiran (*decoding*) yaitu proses pemahaman mengenai simbol atau bahasa. Symbol yang dimaksud yaitu simbol grafis atau huruf dengan cara mengasosiasikannya atau menghubungkan simbol dengan bunyi bahasa beserta variasi yang dilakukan penerima pesan dari penyampai pesan.
7. Umpan balik (*feedback*) ialah tanggapan atau respon komunikasi mengenai informasi yang didapaknya dari komunikator
8. Gangguan (*noise*) adalah setiap hal yang mengganggu jalannya komunikasi. Setiap dimensi komunikasi terdapat gangguan di dalamnya.

Terry dan Rue menjabarkan bahwa komunikasi dapat digolongkan dalam beberapa jenis (Tambunan, 2015), yaitu:

1. Komunikasi formal, artinya menggunakan saluran-saluran yang sudah ditetapkan serta media-media yang standar.
2. Komunikasi informal, artinya komunikasi yang diadakan karena kepentingan-kepentingan per-orangan dan kelompok-kelompok orang.
3. Komunikasi lisan dan tertulis.

## 2.2 Komunikasi Organisasi

Untuk menciptakan organisasi dan mencapai tujuan yang baik, diperlukan metode komunikasi yang efektif dan efisien. Dalam sebuah organisasi, standar komunikasi yang baik diperlukan untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan efisien. Pola komunikasi yang dilakukan antara perusahaan dan masyarakat (*downward communication*) atau masyarakat kepada perusahaan (*upward communication*) (Anggraini, Wahidah, dan Desthiani 2021).

Menurut G.R. Terry organisasi berasal dari perkataan „organisme“ yaitu suatu struktur dengan bagian-bagian yang demikian diintegrasikan hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins, organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk menapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan(Siregar et al. 2021).

Pace dan Faules mengemukakan komunikasi organisasi adalah suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat. Secara fungsional komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi bertujuan untuk mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan-pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, integrasi, dan inovasi (Lossu, Liando, dan Waleleng, 2016).

Menurut Hugh J. Arnorl dan Daniel C. Feldman, komunikasi organisasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara orang-orang yang ada di dalam sebuah dalam organisasi, yang melalui proses atau tahapan secara umum meliputi tahapan-tahapan: *attention* (atensi), *comprehension* (komprehensi), *acceptance as true* (penerimaan sebagai sebuah kebenaran), dan *retention* (retensi atau penyimpanan) (Siregar et al. 2021).

Sedangkan menurut Joseph A. Devito Komunikasi organisasi merupakan sebuah usaha pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam kelompok formal ataupun informal organisasi. Dalam pengertian ini dapat kita simpulkan bahwa subjek pelaku komunikasi organisasi, dapat berupa kelompok yang bersifat formal, atau kelompok yang bersifat informal di dalam suatu organisasi tertentu. Itu berarti komunikasi organisasi terjadi di dalam organisasi itu sendiri dan bukan di luar organisasi tersebut (Panuju, 2018).

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setuju secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual (Mas dan Haris. 2020).



Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi yang berisi berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya bukan pada organisasinya, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual (Siregar et al. 2021).

Menurut Pace dan Faules, komunikasi organisasi terbentuk karena interaksi yang memberikan makna dalam atas apa yang terjadi dan bagaimana setiap individu terlibat dan berinteraksi. Iklim sendiri adalah metafora yang menggambarkan suatu kiasan bagi iklim fisik yang merupakan cara orang bereaksi terhadap aspek organisasi yang ada (Wono et al. 2022).

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang di pergunakan, media apa yang di pakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya.

Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat terlihat dari dimensinya, terdapat dua dimensi komunikasi dalam kehidupan organisasi (Effendy, 2015), yaitu:

1. Komunikasi Internal. Organisasi sebagai kerangka (framework) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat di klasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang di pimpin. Komunikasi internal terbagi atas:
  - a. Komunikasi vertikal. Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) yang merupakan komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*).
  - b. Komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan dengan karyawan dan sebagainya.
2. Komunikasi Eksternal. Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi eksternal terbagi atas:
  - a. Komunikasi dari organisai kepada khalayak. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang di lakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan. Kegiatan ini sangat penting dalam usaha memecahkan suatu masalah jika terjadi tanpa di duga.

- b. Komunikasi dari Khalayak Kepada Organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi atau lembaga tentunya tidak terlepas dari hambatan. Hambatan inilah yang kemudian yang dapat mengganggu proses komunikasi dan menimbulkan noise. Menurut Harun bahwa hambatan-hambatan tersebut antara lain adalah sebagai berikut (Mas dan Haris, 2020):

1. Latar Belakang (*Frame of Reference*). Orang yang berbeda-beda dapat menafsirkan pesan komunikasi yang sama secara berbeda-beda pula tergantung dari pengalaman mereka sebelumnya. Hal ini yang kemudian menyebabkan perbedaan proses pembuatan dan penguraian sandi. Para ahli komunikasi sependapat bahwa hal inilah yang menjadi faktor paling penting yang dapat mengganggu kesamaan dalam komunikasi (*commonness*).
2. Mendengarkan Secara Selektif. Ini merupakan bentuk persepsi yang selektif yang mana seseorang cenderung mengaburkan informasi baru, khususnya jika informasi tersebut bertentangan dengan kepercayaannya. Jadi apabila seseorang pengarahan dari manajemennya, maka seseorang tersebut hanya akan memperhatikan hal-hal yang memperkuat kepercayaannya.
3. Pertimbangan Nilai (*Value Judgements*). Dalam setiap situasi komunikasi, penerima akan mengadakan pertimbangan nilai. Pada

dasarnya pertimbangan ini menyangkut pemberian nilai menyeluruh kepada sebuah pesan sebelum menerima seluruh komunikasi.

4. Dapat dipercayanya Sumber (*Source Credibility*). Dapat dipercayanya sumber merupakan keyakinan, kepercayaan, keyakinan dan pengakuan penerima terhadap pesan dan tindakan komunikator. Tingkat kepercayaan penerima kepada komunikator selanjutnya langsung mempengaruhi pandangan dan reaksi penerima terhadap perkataan, gagasan, dan tindakan komunikator.
5. Persoalan Bahasa (*Semantic Problem*). Hal ini disebabkan karena kadang kata-kata mempunyai arti yang berbeda bagi orang yang berbeda-beda pula, maka dari itu sangat dimungkinkan bagi komunikator untuk berbicara dalam bahasa yang sama dengan komunikan.
6. Penyaringan (*Filtering*). Penyaringan atau filtering biasa terjadi dalam arus komunikasi ke atas dalam organisasi atau lembaga. Penyaringan ini berhubungan dengan “manipulasi” informasi sedemikian sehingga informasi dapat ditangkap secara positif oleh penerimanya.
7. Perbedaan Status (*Status Differences*). Sering kali organisasi atau lembaga menjelaskan tingkat-tingkat hierarkis melalui berbagai simbol seperti gelar atau titel, kantor, dan sebagainya. Perbedaan status semacam inilah yang dapat menimbulkan ancaman bagi seseorang yang lebih rendah kedudukannya dalam hierarki, yang mana dapat menimbulkan penyimpangan dalam komunikasi.

8. Tekanan Waktu (*Time Pressures*). Tekanan waktu merupakan hambatan penting bagi komunikasi. Kortsleting merupakan kegagalan dari sistem komunikasi yang ditentukan secara formal, yang seringkali diakibatkan oleh tekanan waktu. Ini berarti bahwa ada seseorang yang ditinggalkan dari saluran resmi komunikasi yang biasanya harus dimasukkan.

Struktur organisasi akan sangat menentukan jaringan atau pola komunikasi dalam organisasi. Dalam organisasi yang dikendalikan secara terpusat, maka komunikasi pada umumnya akan berpusat di sekitar orang-orang atau pihak-pihak yang memiliki posisi atau jabatan penting saja. Menurut Devito berbagai jenis komunikasi dalam jaringan komunikasi organisasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk atau pola komunikasi (Siregar et al. 2021), yaitu:

1. Pola Komunikasi roda (*wheel communication*). Pola komunikasi roda menunjukkan bahwa pemimpin merupakan posisi paling utama, dan memiliki pengaruh atau kontrol pada proses penyampain pesan dan informasi, sehingga semua informasi yang ada pada organisasi harus disampaikan terlebih dahulu kepada pimpinan atau atasan.
2. Pola komunikasi Y (*inverted Y communication*). Komunikasi organisasi berpola Y memiliki pimpinan atau atasan yang jelas. Setiap anggota dapat menyampaikan pesan dan menerima pesan dari dua orang lainnya.
3. Pola komunikasi melingkar (*circle communication*). Komunikasi organisasi berpola lingkaran memungkinkan semua anggota dalam

organisasi dapat melakukan komunikasi dengan anggota yang lain dengan dua anggota di sisinya.

4. Pola komunikasi rantai atau bersambung (*chain communication*). Komunikasi organisasi yang berpola rantai seperti pola lingkaran yaitu tidak memiliki pemimpin. Orang yang berada pada posisi tengah-tengah memiliki peran sebagai seorang pemimpin dibandingkan anggota lainnya.
5. Pola komunikasi bintang atau menyeluruh (*all channel communication*). Komunikasi organisasi berpola bintang merupakan semua anggota organisasi mempunyai kekuatan dan kemampuan yang sama untuk dapat memberikan pengaruh kepada anggota yang lain.

Liliweri mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi (Ruliana, 2014), yaitu:

1. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat.
2. Membagi informasi.
3. Menyatakan perasaan dan emosi.
4. Melakukan koordinasi.

Komponen utama yang penting dalam komunikasi organisasi adalah harus memperhatikan sebagai berikut:

1. Bahasan dan kata-kata yang mudah dipahami
2. Pilihan waktu yang tepat untuk menyampaikan pesan
3. Mengikuti etika dan norma yang berlaku
4. Bersikap sopan dan santun

5. Dimana komunikasi dilakukan
6. Kepada siapa komunikannya

### **2.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi**

Komunikasi berguna sebagai mengendalikan sikap anggota dengan beberapa cara. Organisasi memiliki hierarki kekuasaan serta acuan formal yang harus dilakukan para anggota. Bila sekumpulan karyawan mempengaruhi karyawan lain agar lalai dalam ketentuan organisasi dengan bekerja sangat giat, orang-orang tersebut secara informal mengendalikan perilaku orang lain. Lalu, komunikasi memberi dorongan melalui cara menyampaikan kepada para anggota apa yang mesti dilakukan, bagaimana hasil mereka dalam melakukan pekerjaannya, dan apa yang harus dilakukan agar kinerja dapat lebih baik sehingga sesuai standar organisasi (Siregar et al. 2021).

Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi adalah untuk dapat mempertahankan eksistensi suatu organisasi baik dalam pandangan anggota organisasi maupun di masyarakat sehingga dengan strategi komunikasi ini semua rencana kegiatan atau program kerja dapat terlaksana dengan baik. Untuk mencapai kemajuan organisasi, strategi komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu wacana yang menggunakan gagasan relevansi bersyarat, dimana wacana tersebut secara sadar direncanakan dan disusun untuk memecahkan suatu masalah dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ada dalam suatu organisasi (Lubis, Pahlevi Hidayat, dan Hardiyanto, 2021).

Komunikasi berperan penting dalam organisasi, salah satunya sebagai sarana memadukan tugas-tugas yang telah tersusun dan sistematis. Fungsi komunikasi dibagi menjadi empat fungsi (Siregar et al. 2021), yaitu:

1. Fungsi Pengawasan. Organisasi umumnya mempunyai struktur dan perintah. Komunikasi membantu karyawan tentang bagaimana dan apa yang seharusnya mereka lakukan guna bekerja sesuai standar yang telah ditentukan.
2. Sebagai Motivasi. Dengan menyampaikan informasi yang jelas dan bagaimana prestasi serta pencapaian anggota organisasi, serta bagaimana cara memotivasi anggota organisasi supaya mempunyai kemauan melaksanakan tugasnya dengan baik.
3. Pengungkapan Emosi. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi kerja mereka merupakan sumber utama dalam komunikasi sosial dan merupakan komunikasi fundamental dimana pengungkapan yang menunjukkan ekspresi kecewa maupun puas.
4. Informasi. Hal ini berhubungan dengan pengambilan keputusan. Kegiatan komunikasi yang dilakukan dapat memberi informasi yang berguna dalam langkah pengambilan keputusan.

Menurut Dewi apapun bentuk organisasinya, pasti nya komunikasi akan berfungsi sebagai (Siregar et al. 2021) :

1. Informatif. Pemimpin dan karyawan memerlukan informasi yang banyak dalam penyelesaian berbagai tugasnya. Informasi tersebut berhubungan dengan upaya organisasi dalam meraih tujuannya.



2. *Regulatory* (Pengendalian). Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah dan laporan.
3. *Persuasif*. yaitu mengajak orang lain dalam hal mengikuti atau melaksanakan ide/gagasan atau tugas .
4. *Integratif*. organisasi yang terbagi menjadi berbagai bagian atau divisi akan tetap merupakan satu kesatuan yang utuh dan terpadu dengan adanya komunikasi.

#### **2.4 Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi**

Salah satu komponen komunikasi yang dapat mengganggu jalannya proses komunikasi adalah gangguan atau *noise*. Gangguan atau hambatan komunikasi adalah sebuah istilah yang digunakan untuk mengekspresikan berbagai gangguan dan hambatan dalam komunikasi antara komunikator dan komunike/penerima pesan. Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila pesan yang dikirimkan mengalami sedikit distorsi. Gangguan atau hambatan komunikasi dapat berupa fisik, psikologis/manusiawi, budaya, linguistik, teknis, melubernya informasi, dan literasi. Berikut ini adalah beberapa jenis hambatan komunikasi yang sering terjadi (Siregar et al. 2021), diantaranya:

1. Hambatan fisik terjadi manakala komunikator tidak dapat melihat komunikan secara fisik, karena berbeda lokasi.
2. Hambatan psikologis/manusiawi terjadi karena setiap individu memiliki perbedaan dalam hal sikap, minat, dan motivasi yang karenanya dapat

membuat masing-masing individu melihat segala sesuatu dengan cara yang berbeda. Perbedaan ini dapat menciptakan hambatan komunikasi.

3. Hambatan sosial budaya terjadi karena setiap individu memiliki latar belakang budaya yang berbeda sehingga akan berbeda pula ketika mengirimkan dan menerima pesan.
4. Hambatan linguistik terjadi manakala dalam proses komunikasi kita memberikan ekspresi yang tidak tepat, penafsiran yang tidak tepat, menggunakan kata-kata yang ambigu serta penggunaan kosakata yang tidak sesuai.
5. Hambatan teknis terjadi manakala ketika seseorang sebagai komunikator menggunakan teknologi untuk mengirim pesan. Seperti tata suara yang buruk, sinyal video yang lemah, dan sinyal jaringan telekomunikasi.
6. Hambatan meluber informasi terjadi manakala begitu banyaknya informasi yang ada namun personal mempunyai keterbatasan dalam menyerap informasi yang ada.
7. Hambatan literasi digital adalah hambatan pengetahuan dan kecakapan untuk menggunakan media digital, alat-alat komunikasi atau jaringan dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, membuat informasi, dan memanfaatkannya secara sehat, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum dalam rangka membina komunikasi dan interaksi dalam kehidupan sehari-hari.

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan komunikasi (Siregar et al. 2021) antara lain:

1. Buat dalam bentuk tulisan; Langkah awal untuk menghindari hambatan komunikasi adalah membuat catatan. Catatlah setiap percakapan dan lihat adakah kesalahan dalam proses berkomunikasi. Dengan begini, setiap pihak dapat melihat fakta dan kejelasan yang terjadi dalam proses komunikasi.
2. Buat pemberitahuan akan tenggat waktu; Masukkan dalam kalender Anda tenggat waktu yang diperlukan dalam sebuah tugas ataupun proyek. Komunikasikan pemberitahuan ini kepada seluruh anggota tim dan pastikan setiap orang mengetahui tenggat waktunya. Inilah cara untuk menghilangkan hambatan komunikasi yang kedua.
3. Mendengarkan orang lain; Hilangkan persepsi, pikiran ataupun perasaan yang Anda buat sendiri. Ini hanya akan membawa Anda pada kemarahan, kekecewaan dan bahkan stres. Cobalah untuk lebih mendengarkan apa yang dikatakan seseorang. Perhatikan kata-kata dan tujuan yang dimaksud oleh orang tersebut. Jika Anda tidak merasa jelas, mintalah orang tersebut untuk mengklarifikasinya. Mulailah mendengarkan orang lain. Cobalah untuk memahami permasalahan yang ada dan posisikan diri Anda bukan hanya dari satu sisi. Ini mungkin tidak membuat Anda nyaman, tetapi, ini adalah cara yang luar biasa untuk menghilangkan hambatan komunikasi.

4. Lebih fokus dengan tujuan, tugas atau proyek yang sedang dikerjakan;  
Langkah selanjutnya untuk menghilangkan hambatan komunikasi adalah menetapkan tujuan yang jelas bagi tim. Tentukan siapa akan bertanggung jawab pada apa. Ini akan menjadi landasan yang kuat dalam menjalani tugas, sehingga tidak akan terjadi miskomunikasi ataupun pekerjaan yang tumpang tindih. Buatlah perencanaan mencakup tujuan, langkah yang akan dilakukan dan orang yang bertanggung jawab terhadap tugas tersebut. Ini menjaga setiap orang tetap fokus dan tahu harus menemui siapa jika membutuhkan sesuatu. Jika Anda menerapkan ini secara berulang-ulang saat terjadinya hambatan komunikasi, perencanaan akan membuat Anda melewati hambatan itu dengan mudah. Pikiran dan perasaan yang „dibuat-buat“ itu juga akan hilang. Tidak ada lagi ruang untuk interpretasi dan persepsi masing-masing.
5. Mengikuti pelatihan; Komunikasi yang buruk akan membawa dampak negatif bagi pekerjaan. Tetapi, memiliki keterampilan komunikasi bukanlah hal yang dapat dilakukan secara kilat. Anda harus berkomitmen, memiliki jiwa pemimpin dan memiliki rencana yang jelas. Jadi, cobalah untuk mengikuti pelatihan komunikasi yang akan memberikan Anda ilmu menghilangkan hambatan komunikasi. Libatkan juga anggota tim yang lain dalam pelatihan. Sehingga, setiap orang akan memiliki kesempatan untuk memperbaiki atau bahkan meningkatkan kemampuan berkomunikasi.

6. Adakan pertemuan tatap wajah; Cara selanjutnya yang dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan komunikasi adalah mengadakan pertemuan tatap wajah. Pertemuan tatap wajah ini merupakan cara untuk memastikan bahwa setiap orang di dalam tim telah memahami tujuan yang ada. Ini juga mampu membuat tim untuk melihat masalah yang terjadi dan menemukan cara untuk mengatasinya.
7. Hilangkan pembatas yang hierarki; Jangan takut untuk menentang ide tradisional yang dimiliki organisasi. Hilangkanlah batasan hierarki yang sering menjadi hambatan komunikasi. Sebagai pemimpin, Anda harus membuat setiap anggota tim merasa bahwa suara mereka juga didengar. Buatlah sebuah forum terbuka yang memungkinkan setiap orang menyampaikan pendapat dan gagasan yang mereka miliki untuk organisasi tanpa memedulikan gelar yang mereka miliki. Inilah cara agar menumbuhkan komunikasi yang terbuka dan menghilangkan hambatan komunikasi.
8. Membangun komunikasi proaktif sebagai prioritas; Langkah selanjutnya untuk menghilangkan hambatan komunikasi adalah membangun komunikasi proaktif dan menjadikannya sebagai prioritas. Jika terdapat kegagalan, maka penyebabnya adalah komunikasi. Jika Anda membangun komunikasi proaktif, setiap orang akan memiliki kesempatan untuk menyampaikan ide atau gagasan yang dimilikinya. Dan ketika tim Anda dihadapkan dengan masalah, Anda dan tim akan dapat menemukan solusi untuk mengatasinya.

9. Belajar dari kegagalan komunikasi yang lalu; Ketika Anda menemui kegagalan, maka Anda akan tahu letak miskomunikasi dan bagaimana mengatasinya. Ini akan menjadi rambu-rambu peringatan bagi Anda di kemudian hari. Belajarlah dari pengalaman masa lalu dan jadikan pengalaman tersebut sebagai alat yang dapat membantu Anda menghilangkan hambatan komunikasi di hari depan.

## **2.5 Teori Hubungan Antar Manusia**

Teori Hubungan Antar Manusia dipelopori oleh Elton Mayo pada tahun 1930-an. Teori tersebut menekankan pada pentingnya hubungan sosial yang disebabkan karena hubungan manusiawi atau interaksi, juga pada perhatian terhadap pegawai dan proses kelompok yang terjadi di antara anggota organisasi. Semua itu tentunya memerlukan sebuah proses komunikasi yang efektif. Hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan antara bawahan dalam suatu organisasi, akan membentuk iklim komunikasi yang baik, hal ini sangat berpengaruh besar dalam menjembatani terciptanya peningkatan semangat kerja dan produktivitas pegawai di dalam organisasi tersebut (Theofaldy, 2013).

Hubungan antar manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi semangat kerja pegawai. Adapun yang dimaksud dengan hubungan antar manusia menurut Sarwoto adalah keseluruhan hubungan baik yang formal maupun informal yang perlu diciptakan dan dibina dalam suatu organisasi sedemikian rupa

sehingga tercipta iklim kerja yang intim dan harmonis dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Susanti, Musadieg, dan Ika Ruhana, 2014).

Selanjutnya, Effendy menyatakan bahwa hubungan antar manusia pada dasarnya disebut juga dengan istilah Human Relations, pemberian makna terhadap proses rohaniah yang tertuju kepada kebahagiaan dan kepuasan yang berdasarkan watak, sifat, perangai, kepribadian, tingkah laku dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia (Susanti, Musadieg, dan Ika Ruhana, 2014).

Dalam teori ini membahas pentingnya individu dan hubungan sosial dalam ruang lingkup organisasi. Komunikasi interpersonal penting dalam mengubah perilaku seseorang dengan cara membangun interaksi dan suasana nyaman sehingga dapat memberikan motivasi dalam pekerjaan.

Teori ini juga menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan menciptakan organisasi yang dapat membuat individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan katalisasi diri, akan mempertinggi motivasi kerja, sehingga dapat meningkatkan produksi organisasi/perusahaan.

Hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Akan tetapi masalah yang bagaimanapun akan diusahakan supaya hilang. Orang tidak akan membiarkan dirinya dipusingkan oleh masalah.

Dan masalah orang yang satu tidak sama dengan masalah orang lain (Wilson 2012).

## **2.6 Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok (Budiyanto dan Mochklas, 2020).

Kinerja sebagai catatan keberhasilan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu/kegiatan selama periode tertentu. Menurutnya ada enam kategori untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, tepatan waktu, efektifitas, kemandirian dan komitmen kerja. Seperti dikatakan bahwa kinerja telah menjadi kerangka pikir sentral untuk dijadikan pemicu pencapaian tujuan organisasi bisnis.

Menurut Robbins, terdapat beberapa indikator dalam mengukur kinerja pegawai atau karyawan (Silaen et al. 2021), diantaranya:



1. Kualitas Kerja. Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.
2. Kuantitas kerja. Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas
3. Ketepatan waktu. Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.
4. Efektifitas. Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi yang ada.
5. Komitmen. Tingkat dimana seorang pegawai yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan.

Adapun tujuan kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Silaen et al. 2021) :

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara dalam (Silaen et al. 2021) orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Mempunyai komitmen yang tinggi
2. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung
3. Tujuan yang realistis dimiliki
4. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki
5. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan
6. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan.

Menurut Gibson, kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor (Silaen et al. 2021), antara lain:

1. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dst), dan demografis (umur, asal usul, dll).
2. Faktor organisasi, adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan diskripsi pekerjaan (job description).
3. Faktor psikologis, ialah persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

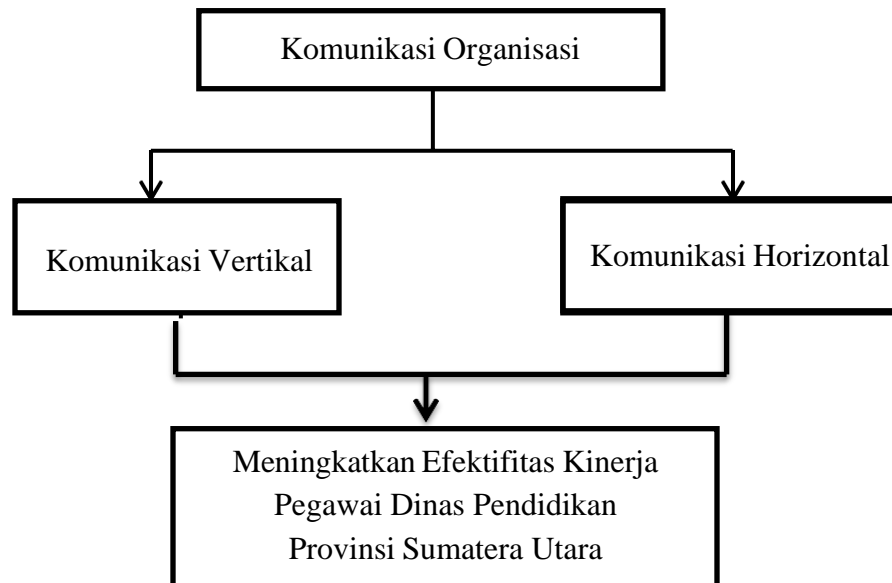
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Sementara itu, menurut Strauss dan Corbin, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, meskipun datanya dapat dihitung dan disampaikan dalam angka-angka sebagaimana dalam sensus. Penelitian kualitatif merujuk pada analisis data non-matematis, yang menghasilkan temuan melalui data-data yang dikumpulkan dengan beragam sarana, antara lain wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip, dan tes (Nugrahani, 2014).

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Menurut Notoatmodjo, kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Nugrahani, 2014). Kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu:

**Bagan 3.1. Kerangka Konsep**

### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan penjabaran dari kerangka konsep. Berikut merupakan definisi konsep dari kerangka konsep di atas:

1. Komunikasi organisasi adalah sebuah usaha pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam kelompok formal ataupun informal organisasi.
2. Komunikasi internal adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan secara dua arah, secara khusus diarahkan pada pihak internal dalam suatu komunitas, organisasi, atau perusahaan.

3. Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.
4. Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, dan pegawai dengan pegawai.
5. Komunikasi eksternal adalah proses komunikasi antara sebuah organisasi dengan pihak-pihak sebuah organisasi dengan pihak diluar organisasi (publik eksternal).
6. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak adalah komunikasi yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa dilibatkan.
7. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi adalah umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.
8. Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara adalah keadaan dimana pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara mengalami peningkatan kinerja, dan ini menjadi tolak ukur dalam melihat sejauh mana efektifitas kerja dari pegawai.

### **3.4 Informan/Narasumber**

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan sebutan narasumber atau informan penelitian. Menurut Moleong, Informan penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-

benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti (Kusumastuti dan Khoiron, 2019), Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Informan Penelitian**

| No | Nama                        | Status  |
|----|-----------------------------|---|
| 1  | Dr. Suhendri, S.Pd.I., M.A. | Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara     |
| 2  | Muhammad Iwan, S.E.         | Pegawai di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara |
| 3  | Hanafi Limansyah            |   |
| 4  | Pahriadi                    |   |
| 5  | Humphry Bangun              |   |

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi yang dilakukan yaitu nonpartisipatif (*nonparticipatory observation*) yaitu pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, hanya berperan mengamati kegiatan (Hardani et al. 2020).
2. Wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden (Hardani et al. 2020). Wawancara yang digunakan yaitu jenis

wawancara terstruktur, wawancara terstruktur adalah sebuah prosedur sistematis untuk menggali informasi mengenai responden dengan kondisi dimana beberapa pertanyaan ditanyakan dengan urutan yang telah disiapkan oleh pewawancara dan jawabannya direkam dalam bentuk yang terstandardisasi.

3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain (Hardani et al. 2020).

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu proses yang sangat penting dalam suatu penelitian. Data yang dianalisis secara kualitatif, serta kutipan dari hasil wawancara ditampilkan untuk mendukung analisa data yang digunakan dalam memecahkan masalah yang timbul dari penelitian sejak awal sampai selesainya pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data. Menurut Sugiyono, reduksi data merupakan teknik analisis data merupakan suatu bentuk analisis yang bertujuan mempertajam, memilih, memfokuskan, menyusun data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dapat dibuat dan diverifikasikan (Kusumastuti dan Khoiron, 2019).

2. Penyajian Data. Menurut Sugiyono, penyajian data merupakan suatu proses untuk menyajikan data dari hasil pengumpulan data dalam penelitian, sehingga dalam tahap ini memberi kemungkinan dalam pengambilan tindakan, terutama apakah data yang diperoleh sudah mampu menjawab pertanyaan penelitian, ataukah peneliti perlu menambah data penelitian yang diperoleh (Kusumastuti dan Khoiron, 2019).
3. Penarikan Kesimpulan. Menurut Sugiyono, penarikan kesimpulan adalah yaitu kegiatan menarik kesimpulan dan verifikasi dari data hasil penelitian. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru. Dalam pengambilan keputusan, didasarkan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atau masalah yang diangkat dalam penelitian (Kusumastuti dan Khoiron, 2019).

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian. Lokasi penelitian berada di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Teuku Cik Ditiro No.1-D, Madras Hulu, Kecamatan. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara.

Waktu penelitian yang penulis lakukan yaitu dimulai pada bulan Juli tahun 2022 sampai dengan Oktober.



### **3.8 Deskripsi Objek Penelitian**

Dinas Pendidikan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Pendidikan, Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi. Membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang Pendidikan serta tugas pembantuan.

Dinas Pendidikan telah menjadi sejarah yang tak terlupakan bagi Indonesia. Keberadaan Dinas Pendidikan sudah ada sejak Belanda melakukan penjajahan di tanah air ini. Dengan kata lain, pada masa sulit tersebut, para founder Indonesia yang jasanya tidak terkira bagi bangsa ini, ternyata sudah mengadakan proses pendidikan meski dilakukan secara sembunyi-sembunyi.

Saat itu, warga Indonesia tetap semangat belajar meski berada di tengah-tengah berkecamuknya peperangan, maka bermunculan para cendekiawan keturunan yang sukarela mengajarkan rakyat Indonesia untuk bisa membaca dan menulis. Pada saat itulah, muncul perkumpulan yang dinamakan „Tiga Serangkai“ yang terdiri dari para cendekiawan Indonesia.

Dari tahun ke tahun bangsa Indonesia banyak yang dapat menulis serta membaca sehingga pada 20 Oktober 1928, lahirlah Sumpah Pemuda yang diprakarsai oleh pemuda-pemuda Indonesia. Sejak saat itu, pendidikan dilakukan terang-terangan dan tidak ada lagi rasa takut untuk menuntut ilmu, dengan Sumpah Pemuda Indonesia bertekad untuk bersatu melawan penjajah dimuka bumi ini.

Ringkas cerita, Indonesia berhasil menjadi negara yang merdeka pada 17 Agustus 1945 yang mendapatkan sambutan dari seluruh Indonesia. Pada saat yang sama, berdiri pula Dinas Nasional yang saat ini bernama Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, kemudian masalah pendidikan di Indonesia perlahan menemukan darahnya yang sempat tersendat oleh tekanan penjajah.

Terkait dengan sejarah Dinas Pendidikan Nasional, selanjutnya terjadi perkembangan pada 1981. Saat itu, Pemerintah Indonesia mengeluarkan sebuah Peraturan Pemerintah No. 65 tahun 1981 yang isinya menerapkan bahwa sebagian urusan pendidikan yang ada di Indonesia ini, diserahkan kepada pemerintah yang ada di daerah.

Saat itu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dipelopori oleh sosok Dr. Moch Yami. Selanjutnya, pada 1989 pemerintah kembali mengeluarkan Peraturan No. 11 Tahun 1989 yang berisi penyerahan sebagian urusan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan kepada pemerintah daerah.

Kemudian disusul pada 1990 dengan keluarnya Perda No. 3 Tahun 1990 yang membahas tentang dibentuknya dinas dan juga cabang dinas pendidikan dan kebudayaan. Kemudian disusul dengan kebijakan pada tahun 2001 tentang Otonomi Daerah sehingga masalah pendidikan di sebuah daerah menjadi tanggung jawab daerah masing-masing meski memang harus tetap melakukan koordinasi dengan Dinas Pendidikan Nasional di pusat.

Visi dan misi dari Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Visi

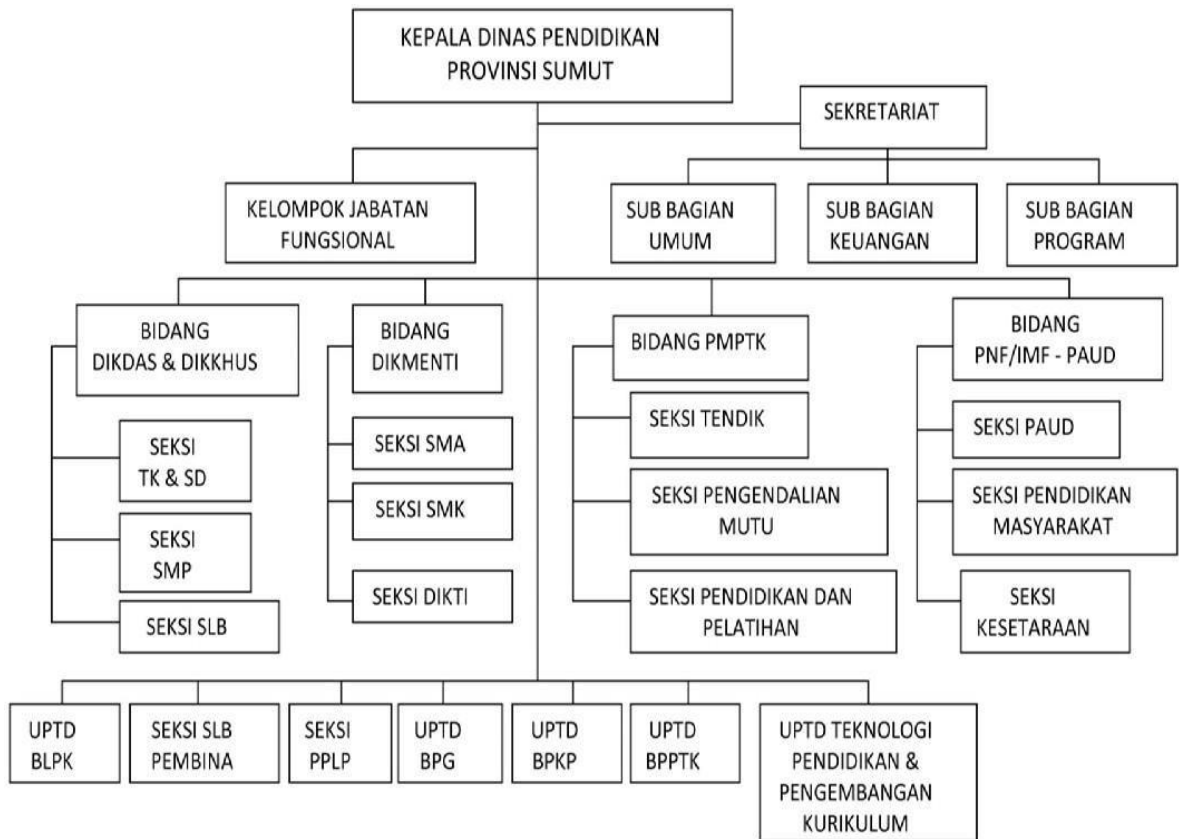
“Terwujudnya Sistem Pendidikan Masyarakat Sumatera Utara yang Berdaya Saing dan Berakhlak Mulia.”

2. Misi

- a. Meningkatnya Akses dan Kualitas Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).
- b. Memantapkan wajib belajar pendidikan dasar 9 tahun dengan standard mutu
- c. Menghasilkan lulusan sekolah menengah yang mempunyai kemampuan untuk melanjutkan ke Perguruan Tinggi dan Mengisi lapangan kerja.
- d. Menghasilkan lulusan kejuruan yang memiliki daya saing.
- e. Menghasilkan lulusan Pendidikan Tinggi yang mempunyai daya saing dan yang mampu menciptakan lapangan kerja sendiri.
- f. Meningkatkan profesionalisme pendidikan dan tenaga kependidikan.
- g. Memutakhirkan kurikulum untuk merespon kebutuhan global rasional dan regional.
- h. Meningkatkan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan.
- i. Menata dan membina penyelenggaraan pendidikan luar sekolah.
- j. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan pendidikan.

Struktur organisasi dari Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara**



Sumber : Dokumentasi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Daftar Narasumber**

Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **Narasumber I**

Nama : Dr. Suhendri, S.Pd.I. M.A

Jabatan: Kepala Bidang Umum dan Kepegawaia Dinas Pendidikan

Provinsi Sumatera Utara

##### **Narasumber II**

Nama : Hamphry Bangun

Jabatan: Pegawai Bidang Umum dan Kepegawaia Dinas Pendidikan

Provinsi Sumatera Utara

##### **Narasumber III**

Nama : Hanafi Limansyah

Jabatan: Pegawai Bidang Umum dan Kepegawaia Dinas Pendidikan

Provinsi Sumatera Utara

##### **Narasumber IV**

Nama : Fahriadi

Jabatan: Kepala Bidang Umum dan Kepegawaia Dinas Pendidikan

Provinsi Sumatera Utara

### **Narasumber V**

Nama : Muhammad Iwan

Jabatan: Kepala Bidang Umum dan Kepegawaia Dinas Pendidikan

Provinsi Sumatera Utara

#### **4.1.2 Hasil Wawancara dengan Narasumber**

Berikut merupakan hasil penelitian yang didapat berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber:

##### **Narasumber I**

Bapak Suhendri sebagai Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara menyatakan bahwa cara yang dilakukan bapak Suhendri dalam melakukan komunikasi dengan teman-teman pekerjaanya yaitu dengan mengenali latar belakang dari mereka, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan persepsi. Selanjutnya setelah mengerti dan memahami latar belakang dari teman-teman pekerjaanya Bapak Suhendri menyesuaikan sesuai dengan uraian-uraian tugas yang ada di bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, maka kita coba lakukan komunikasi dalam pembagian tugas-tugas tersebut, sehingga teman-teman dapat memahami dan mengerti tentang tugas-tugas yang akan dikerjakannya.

Bapak Suhendri juga menyatakan dalam melakukan komunikasi dengan teman-teman pekerjaanya yaitu memanfaatkan media sosial, salah satunya yang paling sering digunakan adalah *Whatsapp*. Mereka memiliki *Whatsapp group* dengan Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera

Utara , dimana dalam *Whatsapp group* tersebut berisi informasi dan membagikan informasi kepada teman-teman mengenai tugas dan kegiatan yang akan dilaksanakan. *Whatsapp* memudahkan dan sangat membantu Bapak Suhendri dalam menyampaikan informasi kegiatan dan tugas kepada teman-teman pekerjajanya. Komunikasi dilakukan tidak hanya secara langsung akan tetapi juga memanfaatkan media sosial yaitu *Whatsapp*.

Bapak Suhendri menyatakan bahwa dalam melakukan komunikasi tidak membeda-bedakan antara sesama teman-teman pekerjajanya. Jika ada masalah maka beliau selalu berupaya melakukan penyelesaian pekerjaan secara cepat sehingga semua pekerjaan dapat selesai dan berdampak baik kepada sesama teman-teman pekerjajanya. Sehingga tidak ada membeda-bedakan terkait komunikasi.

Komunikasi dilakukan paling banyak disampaikan yaitu pada saat jadwal periodik atau pada saat rapat, selanjutnya komunikasi yang sifatnya incidental yang khusus di *Whatsapp group* terkait tugas-tugas atau kegiatan yang mendadak. Pada umumnya sebagai Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara tentunya komunikasi harus dilakukan sebaik mungkin dan juga harus dilakukan berdasarkan sesuai tugas-tugas yang ingin dikerjakan sehingga tidak menjadi salah persepsi antara teman-teman lainnya.

Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara tentunya tidak terbatas kepada para pegawai yang berada di bidangnya saja akan tetapi komunikasi juga dilakukan kepada kepala bidang lainnya, sekretariat dan juga teman-teman yang ada

didalamnya. Hal ini dilakukan karena kegiatan kita tidak bisa berdiri sendiri, kegiatan kita harus kerja tim karena saling beririsan antara satu sama yang lainnya.

Komunikasi sangat penting, jika komunikasi yang terjalin tidak baik maka akan terganggu terhadap pekerjaan. Maka dari itu Bapak Suhendri selalu menekankan komunikasi dan menjaga komunikasi yang baik kepada teman-teman pegawainya sehingga pekerjaan akan cepat selesai dan tentunya berdampak baik bagi prestasi teman-teman. Pada prinsipnya apabila komunikasi terjalin dengan baik maka tentunya akan meningkatkan hasil kinerja dari teman-teman sekalian, sehingga ketika kita bekerja berpacu untuk cepat selesai dalam bekerja maka akan menghasilkan suatu hal yang positif, dan itu yang yang kita terapkan hari ini.

Hambatan yang dihadapi dalam melakukan komunikasi dengan pegawai-pegawai lainnya yaitu terkait dengan surplus, bahwa ketika ada informasi yang disampaikan melalui *Whatsapp group* belum terbaca oleh teman teman. Selanjutnya dengan situasi pandemi covid yang relatif membaik tapi juga dihadapkan yaitu kita harus bekerja secara hati-hati sembari juga bahwa banyak yang harus kita berikan pelayanan, sebegitu kompleknya maka komunikasi yang kita bangun dikhawatirkan juga akan membuat crowded cara kerja teman-teman. Yang coba kita lakukan dengan hambatan itu, yakni coba membagi tugas-tugas, dan coba melakukan komunikasi secara persuasif dengan teman-teman sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugasnya secara maksimal.



## **Narasumber II**

Komunikasi yang terjadi di Bidang Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara menurut Bapak Hamphry Bangun selaku pegawai di bidang ini telah terjalin dengan baik. Komunikasi dilakukan antara pegawai satu dengan pegawai lainnya sesuai dengan urusan dan tugas-tugas yang dikerjakan.

Berkomunikasi dengan atasan sangat diperlukan apabila ada hal-hal penting dan butuh diarahkan oleh atasan. Komunikasi dengan pimpinan atau atasan tidak serta merta harus selalu dilakukan apabila tidak ada hal-hal yang penting karena nantinya akan berdampak buruk dan terjadi situasi yang tidak menyenangkan antara sesama rekan-rekan bekerja. Pimpinan atau atasan tentunya memberikan ruang bagi pegawai-pegawai untuk menyampaikan informasi yang dirasa kurang dan diperlukan informan oleh pegawai sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik dan menyelesaikan pekerjaan.

Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara pada umumnya memiliki *Whatsapp group* dan tentunya *Whatsapp group* juga dimiliki oleh masing-masing bidang, contohnya Bidang Umum Dan Kepegawaian. *Whatsapp group* dimanfaatkan untuk berkoordinasi dan berbagi informasi terkait pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang akan dilakukan sehingga para pegawai dapat melihat informasi yang disampaikan.

Komunikasi paling sering dilakukan pada saat menerima suatu perintah berupa surat, kita mohon arahan dari atasan melalui *Whatsapp group* kepada

orang yang dituju sehingga akan membuat pekerjaan menjadi maksimal dan tidak salah dalam meneruskan arahan yang diberikan oleh atasan tadi.

Komunikasi sangat penting dilakukan saat bekerja, untuk tidak saling bersentuhan dengan petugas lainnya agar pekerjaan menjadi terarah dan terfokus. Tentunya dalam melakukan komunikasi terjadinya hambatan, terutama pada saat melakukan komunikasi secara virtual yaitu *Whatsapp group*, masalah yang dihadapi yaitu pada jaringan internet yang kadang-kadang hilang. Itu saja hambatan yang dihadapi yang lainnya tidak ada.

### **Narasumber III**

Komunikasi yang terjadi di Bidang Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara menurut Bapak Hanafi Limansyah selaku pegawai di bidang ini tentunya komunikasi dengan antara sesama pegawai melakukan komunikasi dengan baik. Komunikasi dilakukan secara langsung yaitu ketika saat berjumpa dan tentunya pada saat jam bekerja. komunikasi antara pegawai terjalin dengan baik karena antara satu dengan pegawai lainnya saling bantu-membantu sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan juga tidak terdapat hambatan dalam melakukan komunikasi antara sesama pegawai.

Bapak Hanafi Limansyah juga menyampaikan bahwa cara mereka melakukan komunikasi dengan atasan yaitu kepala Bidang Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, para pegawai langsung berjumpa dengan atasannya terutama untuk berkonsultasi mengenai pekerjaan. Konsultasi ini dilakukan agar menghindari miskomunikasi dan apa yang

diperintahkan oleh atasan sehingga pekerjaan yang dilakukan akan berjalan dengan maksimal dan tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik.

Komunikasi yang terjadi antara sesama pegawai dan juga atasan tentunya juga tidak hanya melakukan komunikasi secara langsung. Bapak Hanafi Limansyah menyatakan bahwa mereka juga memanfaatkan media sosial yaitu Whatsapp. Para pegawai memanfaatkan grup whatsapp untuk membagi dan memberikan informasi akan pekerjaan yang akan dilakukan sehingga ini akan mudah dilakukan apabila para pegawai sudah sampai ke rumah.

Komunikasi yang paling sering dilakukan antara sesama pegawai yaitu pada saat bekerja, jam kerja dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB. Pada saat bekerja itulah para pegawai banyak melakukan komunikasi karena dengan komunikasi yang baik akan mampu memberikan kemudahan bagi para pegawai apabila ada pegawai yang tidak mengetahui pekerjaan dan tugas yang sedang dibuatnya.

Bapak Hanafi Limansyah menyatakan bahwa komunikasi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai karena ada juga terkadang pegawai yang tidak mengerti perihal pekerjaan, jadi ketika pegawai tidak melakukan komunikasi yang baik antara sesama pegawai dan atasannya maka akan menyebabkan pekerjaan tidak menjadi efektif dan sia-sia. Karena tidak mau bertanya. Contohnya dalam pembuatan surat dan maksud dari tujuan surat yang akan dibuat, kita harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan atasan atau juga pegawai lainnya sehingga tidak akan terjadi pembuatan surat yang salah.

#### **Narasumber IV**

Komunikasi yang terjadi di Bidang Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara menurut Bapak Fahriadi selaku pegawai di bidang ini menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan antara sesama pegawai dan juga atasan sangat sering dilakukan. Komunikasi dilakukan secara langsung dan juga menggunakan media sosial. komunikasi kepada atasan biasanya dilakukan apabila sesuatu hal yang bersifat penting misalnya surat yang diposisikan, maka dari itu para pegawai langsung bertemu dan menjumpai atasan .

Namun, apabila atasan tidak ada di tempat, maka konsultasi akan dilakukan menggunakan pemanfaatan media sosial yaitu *Whatsapp*. Atasan juga dalam hal ini cukup fleksibel dan juga memahamai situasi sehingga pada hari libur juga dapat mengkomunikasikan perihal pekerjaan yang dilakukan tentunya melalui *Whatsapp*. Komunikasi yang terjadi paling sering dilakukan pada saat hari kerja, baik kepada atasan dan juga kepada para pegawai, pada hari libur biasanya hanya memanfaatkan media sosial, karena tidak bertemu secara langsung di kantor.

Dalam melakukan pekerjaan Bapak Fahriadi menyatakan bahwa komunikasi sangat penting, karena dengan berkomunikasi kita bisa menyatukan persepsi, menyatukan sikap apa yang harus kita lakukan kedepannya. Pegawai dapat bekerja lebih baik apabila terjadi komunikasi yang baik karena pekerjaan akan terasa mudah apabila dilakukan secara bersama dan tentunya dapat meningkatkan efektifitas kinerja dari pegawai. Pekerjaan yang terkadang

membutuhkan waktu sehari-hari dapat diselesaikan hanya dalam kurun waktu 1 hari.

Bapak Fahriadi menyebutkan hambatan yang terkadang dihadapi oleh pegawai yaitu apabila ingin melakukan komunikasi dan konsultasi dengan atasan perihal pekerjaan terkadang atasan tidak ada di tempat dan sedang tugas ke luar kota atau bahkan menghadiri acara atau pekerjaan di tempat lain. Dan juga terkadang Nomor dari Whatsapp tidak aktif, sehingga inilah yang merupakan hambatan dalam melakukan komunikasi dengan pegawai ataupun dengan atasan.

#### **Narasumber V**

Komunikasi yang terjadi di Bidang Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara menurut Bapak Muhammad Iwan selaku pegawai menyatakan bahwa komunikasi antara satu pegawai dengan pegawai lainnya berjalan dengan baik. Komunikasi dilakukan secara langsung, komunikasi biasanya dilakukan tidak hanya membahas pekerjaan akan tetapi membahas perihal lainnya. Komunikasi perihal pekerjaan biasanya apabila ada pekerjaan yang tidak dipahami maka akan ditanyakan kepada pegawai lainnya sehingga pekerjaan akan selesai dengan cepat.

Komunikasi bersama atasan yaitu kepala Bidang Umum Dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, tentunya juga berjalan dengan baik, komunikasi antara atasan dan pegawai terjalin dua arah, yang mana atasan juga terkadang meminta masukan kepada para pegawainya. Begitu pula sebaliknya atasan menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pegawai, hal ini sangat

penting, karena terkadang instruksi dari atasan ada yang kurang tersampaikan sehingga nantinya kami para pegawai akan bertemu dengannya untuk kembali menanyakan perihal pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan tersebut tidak salah dilakukan.

Bapak Muhammad Iwan juga menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan tidak hanya terbatas pada komunikasi secara tatap muka atau langsung, akan tetapi juga memanfaatkan penggunaan *Whatsapp*. Saat ini penggunaan *Whatsapp* sangat intens dilakukan karena apabila ada informasi yang baru maka akan dengan mudah langsung dibagikan sehingga seluruh pegawai akan melihat dan mengetahui perihal informasi. Mengenai pekerjaan yang diinstruksikan biasanya juga ada yang diperintahkan melalui *Whatsapp*, hal ini sangat memudahkan bagi pegawai dalam bekerja karena pemanfaatan media sosial *Whatsapp* sangat cocok digunakan saat ini.

Bapak Muhammad Iwan juga menyatakan bahwa komunikasi yang paling sering dilakukan antara sesama pegawai biasanya pada saat bekerja dan juga tentunya pada waktu istirahat, karena pada saat itu para pegawai bertemu secara langsung dan tatap muka sehingga memungkinkan komunikasi itu terjadi. Untuk komunikasi dengan atasan biasanya dilakukan pada saat waktu-waktu tertentu saja, terutama apabila ada pekerjaan atau tugas yang masih belum dipahami sehingga pegawai akan langsung konsultasi dan berkomunikasi dengan atasan.

Pekerjaan akan terasa mudah apabila terjalin komunikasi antara pegawai dengan pegawai, dan atasan dengan pegawai. Hal ini sangat mendukung dalam bekerja, pekerjaan akan lebih efektif dilakukan, karena pegawai tidak merasa

sendirian dan dapat berkonsultasi dengan pegawai lainnya dan juga atasan. Sehingga komunikasi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas pekerjaan yang akan dilakukan.

Bapak Muhammad Iwan juga menyatakan bahwa hambatan yang dihadapi dalam melakukan komunikasi antara pegawai dan juga atasan yaitu apabila terkadang orang yang sedang dibutuhkan tidak ada di tempat dan juga pada saat dihubungi baik lewat telepon dan *Whatsapp* tidak bisa menyambung, sehingga hal inilah yang menjadi hambatan dalam melakukan komunikasi.

## **4.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi penelitian ini didapati hasil sebagai berikut.

Pengelolaan komunikasi organisasi diterapkan dan dilaksanakan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, komunikasi yang terjadi lebih ditekankan kepada komunikasi internal. Dimana dalam komunikasi internal terbagi atas komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Komunikasi vertikal yang terjadi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yaitu komunikasi antara atasan dan bawahan. Atasan dalam hal ini Kepala Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dan bawahan adalah pegawai yang berada di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Sumatera Utara. Komunikasi yang dilakukan tentunya komunikasi dilakukan secara langsung dan juga memanfaatkan media

sosial yaitu *Whatsapp*. Komunikasi secara langsung tentunya dilakukan untuk membahas mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh bawahannya atau pegawainya, begitu pula sebaliknya pegawainya akan melakukan komunikasi secara langsung perihal pekerjaan atau tugas yang kurang dimengerti seperti surat-menyurat yang sifatnya segera dan penting.

Komunikasi melalui media sosial yaitu *Whatsapp* kerap kali dilakukan, terutama di dalam *Whatsapp group*, di dalam media sosial ini biasanya atasan yaitu Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara memberikan informasi dan menginstruksikan kepada pegawainya terkait apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dikerjakan. Komunikasi lewat *Whatsapp*, tentunya tidak terjadi lewat grup saja akan tetapi pegawai atau bawahan juga melakukan komunikasi dengan atasan melalui chat pribadi terkait pekerjaan terutama saat-saat hari libur dan juga pada saat apabila atasan tidak berada di tempat.

Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dengan pegawainya, tentunya dengan cara mengenali latar belakang dari mereka, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan persepsi. Selanjutnya setelah mengerti dan memahami latar belakang dari teman-teman pekerjaannya barulah menyesuaikan sesuai dengan uraian-uraian tugas yang ada di bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, sehingga pegawainya dapat memahami dan mengerti tentang tugas-tugas yang akan dikerjakannya.



Komunikasi horizontal yang terjadi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yaitu komunikasi antara pegawai (bawahan) dan sesama pegawai (bawahan). Komunikasi antara pegawai sama pegawai cukup baik dan diterapkan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara. Komunikasi dilakukan secara langsung terutama saat jam bekerja, komunikasi antara pegawai terjalin dengan baik karena antara satu dengan pegawai lainnya saling bantu-membantu sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan juga tidak terdapat hambatan dalam melakukan komunikasi antara sesama pegawai. Antara sesama pegawai mereka juga memanfaatkan media sosial yaitu *Whatsapp*, hal ini biasanya dilakukan secara pribadi dan juga melalui grup.

Komunikasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian sangat intens dan sangat sering dilakukan. Komunikasi dilakukan paling banyak disampaikan yaitu pada saat jadwal periodik atau pada saat rapat, dan juga saat istirahat juga kerap membangun komunikasi. Komunikasi sangat penting, jika komunikasi yang terjalin tidak baik maka akan terganggu terhadap pekerjaan. Maka dari itu Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara selalu menekankan komunikasi dan menjaga komunikasi yang baik kepada teman-teman pegawainya sehingga pekerjaan akan cepat selesai dan tentunya berdampak baik bagi prestasi teman-teman (pegawainya). Pada prinsipnya apabila komunikasi terjalin dengan baik maka tentunya akan meningkatkan hasil kinerja dari teman-teman (pegawainya) sekalian, sehingga ketika bekerja berpacu untuk cepat selesai dalam

bekerja maka akan menghasilkan suatu hal yang positif, dan itu yang yang diterapkan saat ini.

Komunikasi sangat penting dilakukan saat bekerja, untuk tidak saling bersentuhan dengan petugas lainnya agar pekerjaan menjadi terarah dan terfokus. komunikasi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai karena ada juga terkadang pegawai yang tidak mengerti perihal pekerjaan, jadi ketika pegawai tidak melakukan komunikasi yang baik antara sesama pegawai dan atasannya maka akan menyebabkan pekerjaan tidak menjadi efektif dan sia-sia karena tidak mau bertanya. Contohnya dalam pembuatan surat dan maksud dari tujuan surat yang akan dibuat, tentunya harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan atasan atau juga pegawai lainnya sehingga tidak akan terjadi pembuatan surat yang salah.

Pekerjaan akan terasa mudah apabila terjalin komunikasi antara pegawai dengan pegawai, dan atasan dengan pegawai. Hal ini sangat mendukung dalam bekerja, pekerjaan akan lebih efektif dilakukan, karena pegawai tidak merasa sendirian dan dapat berkonsultasi dengan pegawai lainnya dan juga atasan. Sehingga komunikasi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas pekerjaan yang akan dilakukan.

Pengelolaan komunikasi organisasi yang baik saat ini yang telah diterapkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yaitu berdampak baik bagi atasan dan bawahan, dalam hal ini mampu meningkatkan kualitas kerja, ketepatan waktu, dan efektifitas dalam sebuah pekerjaan, sehingga kinerja

pegawai akan lebih meningkat dan tentunya dapat berprestasi akan kinerja yang telah dilakukan dan diterapkannya.

Hambatan yang dihadapi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian yaitu dalam melakukan komunikasi dengan pegawai-pegawai lainnya yaitu terkait dengan surpris, bahwa ketika ada informasi yang disampaikan melalui *Whatsapp group* belum terbaca oleh pegawai lainnya. Selanjutnya dengan situasi pandemi *covid-19* yang relatif membaik tapi juga dihadapkan yaitu kita harus bekerja secara hati-hati sembari juga bahwa banyak yang harus kita berikan pelayanan, sebegitu kompleknya maka komunikasi yang kita bangun dikhawatirkan juga akan membuat *crowded* cara kerja pegawai. Yang terakhir apabila ingin melakukan komunikasi dan konsultasi dengan atasan perihal pekerjaan terkadang atasan tidak ada di tempat dan sedang tugas ke luar kota atau bahkan menghadiri acara atau pekerjaan di tempat lain, terkadang Nomor dari *Whatsapp* tidak aktif, sehingga inilah yang merupakan hambatan dalam melakukan komunikasi dengan pegawai ataupun dengan atasan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai yaitu komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi tersebut dilakukan secara langsung dan juga memanfaatkan media sosial yaitu *Whatsapp*. komunikasi yang terjadi cukup intens dan sangat sering dilakukan terutama pada saat rapat, saat bekerja, dan juga saat istirahat. Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara selalu menekankan komunikasi dan menjaga komunikasi yang baik kepada bawahannya (pegawainya) sehingga pekerjaan akan cepat selesai dan tentunya berdampak baik bagi prestasi bawahannya (pegawainya).

Pengelolaan komunikasi organisasi yang telah diterapkan berdampak baik bagi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya pada bagian Umum dan Kepegawaian karena mampu meningkatkan kualitas kerja, ketepatan waktu, dan efektifitas dalam sebuah pekerjaan, sehingga kinerja pegawai akan lebih meningkat dan tentunya dapat berprestasi akan kinerja yang telah dilakukan dan diterapkannya.

## 5.2 Saran

Saran yang coba penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dapat menjaga komunikasi yang telah diterapkan kepada bawahannya sehingga akan memberikan dampak kinerja yang baik dan menjadi contoh yang baik terhadap bawahannya.
2. Komunikasi yang telah diterapkan oleh sesama pegawai di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara untuk tetap dipertahankan dan dijaga sehingga tetap memberikan kualitas kerja, ketetapan waktu, dan efektifitas dalam bekerja sehingga akan memberikan efek yang baik kepada mereka terutama dalam prestasi bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Katry, Nur Rachmah Wahidah, dan Unik Desthiani. 2021. “Peran Humas Sebagai Fungsi Publikasi Dalam Mensosialisasikan Kegiatan Survei Seismik Pt Elnusa Tbk.” *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 5(1): 42–48.
- Budiyanto, Eko, dan Mochamad Mochklas. 2020. *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja*. Serang: CV. AA Rizky.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ginting, Rahmanita, dan Toto Jumariono. 2016. “Iklim Komunikasi Organisasi Di Batalyon Infanteri 100/Raider Kodam I/Bukit Barisan.” *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Tahun 2016 Indonesia Menuju SDGs* 3(2): 800–816.
- Hardani et al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Karyaningsih, Ponco Dewi. 2018. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Khair, Muhammad Miftahul. 2019. “Pengaruh media sosial dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sumatera utara.” *Jurnal ilmiah Universitas Sumatera Utara* 2(1): 8–13.
- Kusumastuti, Adhi, dan Ahmad Mustamil Khoiron. 2019. *7 Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lossu, Gladis, Daud M Liando, dan Grace Waleleng. 2016. “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong.” *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan* 1(21): 63–73.
- Lubis, Faizal Hamzah, Fadhil Pahlevi Hidayat, dan Sigit Hardiyanto. 2021. “Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19.” *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi dan Humaniora 2021*: 1039–45.
- Mas, Sitti Roskina, dan Ikhfan Haris. 2020. *Komunikasi dalam Organisisasi (Teori dan Aplikasi)*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Press.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Panuju, Redi. 2018. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Rudianto, dan Akhyar Anshori. 2021. “Komunikasi Organisasi Antar Budaya di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara.” *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 5(1): 11–19.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruliana, Poppy, dan Puji Lestari. 2019. *Teori Komunikasi*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sari, Puput Purnama Sari, dan Lutfi Basit. 2018. “Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa.” *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 2(2): 47–60.
- Silaen, Novia Ruth et al. 2021. *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Siregar, Robert Tua et al. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Susanti, Eka Cahyani Putri, Mochammad Al Musadieg, dan Ika Ruhana. 2014. “Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) Dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan).” *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 17(2): 85140.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tambunan, Toman Sony. 2015. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Theofaldy, Bangun. 2013. “Alur Komunikasi Vertikal Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda (Studi Pada Bagian Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan).” 1(3): 319–34.
- Wilson, Bangun. 2012. *Manajemen sumber daya manusi*. Jakarta: Erlangga.
- Wono, Hilda Yunita, Michael Ivan Reinald, Felita Purnomo, dan Patricia Adeline Valerie. 2022. “Iklim Komunikasi Organisasi Layanan Publik Bidang Kesehatan.” *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 6(2): 226–38.

**DOKUMENTASI**

**Gambar 1. Wawancara bersama Bapak Dr. Suhendri, S.Pd.I., M.A. sebagai Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara**



**Gambar 2. Wawancara bersama Bapak Hamphry Bangun sebagai Pegawai Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara**





**Gambar 3. Wawancara bersama Bapak Hanafi Limansyah sebagai Pegawai Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara**



**Gambar 4. Wawancara bersama Bapak Fahriadise sebagai Pegawai Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara**



**Gambar 5. Wawancara bersama Bapak Muhammad Iwan sebagai Pegawai Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara**



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN**

Jalan Teuku Cik Ditiro No. 1-D Telepon (061) 4537828, Fax (061) 4537828  
Website : <http://www.disdik.sumutprov.go.id>  
M E D A N

Medan, 27 September 2022

Nomor : 071/ 6297 /Subbag Umum/IX/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth :  
Dekan Fak.Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di-  
Tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : 1365/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2022 tanggal 12 September 2022 tentang Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberikan izin kepada:

Nama : **ADAM RIDWAN**  
NPM : 1803110301  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tempat Penelitian : Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara  
Judul : Pengelolaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai

untuk melakukan penelitian di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dengan ketentuan tetap memenuhi seluruh peraturan, tata tertib yang berlaku dan tetap memperhatikan Protokol Kesehatan Dimasa Pandemi Covid-19 serta selesai melaksanakan penelitian tersebut diharapkan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
Pih. Sekretaris



**ARWANSYAH CHAIRUL AMIN, SH, MM**  
PEMBINA  
NIP. 198001042005011002

Tembusan :

1. Kepala Dinas Pendidikan Provsu (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGLAN UJIAN SKRIPSI  
Nomor : 1493/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 12 Oktober 2022  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Ruang Sidang FISIP UMSU Lt. 2



Sk-10

| No. | Nama Mahasiswa      | Nomor Pokok Mahasiswa | TIM PENJURI                               |  |  | Judul Skripsi   |
|-----|---------------------|-----------------------|---|--|--|---|
|     |                     |                       | PENJURI I                                 | PENJURI II                                       | PENJURI III                                      |   |
| 1   | MUHAMMAD REZA AKBAR | 1803110068            | Dr. FAUSTYNA, S.Sos.,<br>M.M., M.I.Kom.   | FADHIL PAHLEVI<br>HIDAYAT, S.I.Kom.,<br>M.I.Kom. | SIGIT HARDYANTO,<br>S.Sos., M.I.Kom.             | OPINI ORANG TUA TERHADAP KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM MELAKUKAN VAKSINASI COVID-19 KEPADA ANAK SEKOLAH DASAR DI KOTA MEDAN    |
| 2   | ADAM RIDWAN         | 1803110301            | Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos.,<br>M.I.Kom      | CORRY NOVRICA AP,<br>SINAGA, S.Sos., M.A.        | FADHIL PAHLEVI<br>HIDAYAT, S.I.Kom.,<br>M.I.Kom. | PENGLOLAAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI |
| 3   | WIDYA AULLA AZZAHRA | 1803110038            | Assoc. Prof. Dr. LEYLLA<br>KHAIKANI, M.Si | SIGIT HARDYANTO,<br>S.Sos., M.I.Kom.             | AKHYAR ANSHORI,<br>S.Sos., M.I.Kom               | PERSEPSI MASYARAKAT DESA KEDAI DURIAN TERKAIT WACANA PEMBELIAN PERTALITE MENGGUNAKAN APLIKASI MYPERTAMINA                   |
| 4   | ARI PRATAMA         | 1803110183            | Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos.,<br>M.I.Kom      | H. TENERMAN, S.Sos.,<br>M.I.Kom                  | Dr. FAUSTYNA, S.Sos.,<br>M.M., M.I.Kom.          | PERAN PEGAWAI DINAS BIDANG PARIWISATA DISPORPAR DALAM PROMOSI OBJEK WISATA DANAU KELAPA GADING KISARAN KABUPATEN ASAHAN     |
| 5   | FAUZI ARIGA         | 1803110196            | Dr. FAUSTYNA, S.Sos.,<br>M.M., M.I.Kom.   | CORRY NOVRICA AP,<br>SINAGA, S.Sos., M.A.        | Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos.,<br>M.I.Kom             | REPRESENTASI MAKNA BUDAYA PADA IKLAN MARJAN EDISI RAMADHAN "BANGKITKAN HARAPAN"   |

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :

Wakil Rektor I  
Prof. Dr. Muhammad Arifin, SH, M.Hum

Ketua  
Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP



Panitia Ujian  
Sekretaris  
Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom