

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
DI KANTOR LURAH MEDAN  
BELOWAN BAHAGIA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**Nadhilah Salsabilah Siregar**  
**NPM. 1803110057**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI HUBUNGAN MASYARAKAT**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : Nadhilah Salsabilah Siregar  
NPM : 1803110057  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, Tanggal : Jumat, 12 Mei 2023  
Waktu : 08.15 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. FAUSTYNA, S.Sos, M.M., M.I.Kom. (.....)

PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom. (.....)

PENGUJI III : FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom. (.....)

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

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

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : NADHILAH SALSABILAH SIREGAR  
NPM : 1803110057  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA

Medan, Mei 2023

PEMBIMBING



**FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.**

DISETUJUI OLEH  
KETUA PROGRAM STUDI



**AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom**

DEKAN



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

## PERNYATAAN

### *Bismilahirrohmaniirrohim*

Dengan ini saya, NADHILAH SALSABILAH SIREGAR, NPM 1803110057, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah 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 tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia 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 saya terima.

Medan, Juni 2023

Yang menyatakan,



**NADHILAH SALSABILAH SRG**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala kekuatan rahmat dan karunia-Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Medan Belawan**. Salam dan shalawat tercurah kepada nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wassalam beserta keluarganya, para sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Ucapan terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada kedua Orang tua, kepada Ayah penulis Alm. Kirul Siregar dan Almh Ibunda Ernawati Saragih, dan ketiga abang penulis dan kakak Ipar tersayang Suci Rahmadani Muammar Ikhsani srg dan Hafiz Andela Srg, Ali Usman Harahap yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan baik. Terimakasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materil, serta doa yang tak henti-hentinya, serta senantiasa memberikan support kepada penulis sehingga penulis tetap semangat dan dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, nasehat, serta dukungan dari banyak pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Rudianto S.Sos., M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Arifin Saleh S.Sos., M.SP, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Abrar Adhani S.Sos., M.I.Kom selaku wakil Dekan I, dan Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung M.AP selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Ilmu 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.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Fadhil Pahlevi Hidayat S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang telah begitu banyak memberikan penulis ilmu, masukan, waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Nurhasanah Nasution S.Sos., M.I.Kom selaku dosen Penasihat Akademik penulis.

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Kepada Kepala Kelurahan Bapak Hasian Siregar dan Pegawai Kantor Lurah Belawan Bahagia yaitu Ibu rostiana, Ibu leny, Ibu Aida yang telah bersedia membantu menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Kepada teman penulis Indri, Aqilla, Kalisa, Andini, Sasa, Mala, ariga, Sandy, Ipan, Mugi, Flkri yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini kepada penulis.
12. Kepada GenkGers yaitu Nurul Aurel, Rizki wulandari, Novi Sapriani, dan Abdul Rudy yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini kepada penulis.
13. Kepada teman-teman Ilmu Komunikasi di kelas B Humas Pagi beserta seluruh keluarga besar Ilmu Komunikasi FISIP UMSU 2018.
14. Kepada Teman Spesial penulis yaitu Satria Pramana Ningrat yang selalu memberi dukungan perhatian kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
15. Kepada Teman dari kecil Ira Dwi hastuti yang telah membantu penulis dan menyemangatin penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
16. Penulis juga mengapresiasi diri penulis sendiri yang sudah pantang menyerah dan terus semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, walaupun banyak kendala yang dilalui namun akhirnya bisa dilalui dengan baik.

Penulis menyadari berbagai kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu diharapkan saran dan kritik untuk perbaikan atas kekurangan dalam penelitian ini. Demikian sebagai kata pengantar, mudah-mudahan penelitian ini

bermanfaat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Mohon maaf segala kekurangan, penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 9 Maret 2023

Penulis

**Nadhilah Salsabilah Siregar**  
**NPM. 1803110057**

# KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN

Nadhilah Salsabilah Siregar

## ABSTRAK

Indikator kinerja pegawai di Kantor Lurah Medan Belawan dapat diketahui dengan pola komunikasi yang dibangun oleh pimpinan beserta dengan jajarannya dalam pelayanan birokrasi publik kepada masyarakat. Pola komunikasi yang dibangun oleh Kantor Lurah Medan Belawan dilakukan secara struktural dan protokoler, dan berjenjang artinya bahwa untuk segala urusan pelayanan birokrasi publik kepada masyarakat, tidak serta merta bisa langsung berhadapan dengan pimpinan melainkan kepada sub divisi yang telah ditunjuk dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Sementara itu jika memang harus bertemu langsung dengan pimpinan maka harus terlebih dahulu membuat janji dan atau dalam keadaan penting tertentu. Dalam menjalankan pola komunikasi di Kantor Lurah Medan Belawan, pimpinan senantiasa memberikan arahan dan petunjuk agar jajarannya dapat bekerja secara maksimal dan optimal sesuai dengan perannya masing masing pada sub divisi pelayanan tugasnya kepada masyarakat. Jajaran dalam kelurahan pun demikian, akan langsung bertanya kepada pimpinan jika memang ada sesuatu hal yang tidak difahami dan atau tidak diketahui, guna menghindari kelambanan pegawai dalam pelayanan birokrasi publik kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif kuantitatif, menggunakan analisis deskripsi sehingga memberikan analisis dan gambaran terhadap penelitian tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia.

Hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini diketahui bahwa stabilitas *relationship* antar jajaran sangat penting bagi terjaganya kinerja di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia. Artinya segala problematika yang terjadi baik secara internal maupun eksternal dapat diselesaikan dengan pembicaraan yang baik. Arus komunikasi yang terjadi secara structural dari atas kebawah dan sebaliknya dari bawah keatas, antara pimpinan dan jajaran pada Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia dijaga sedemikian rupa dapat berjalan dengan baik dengan retorika yang baik pula sebagaimana standar yang diberlakukan bagi aparatur sipil Negara.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Komunikasi Organisasi, dan Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Komunikasi Organisasi .....	9
2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	13
2.3 Pola Komunikasi Organisasi .....	14
2.4 Peran Komunikasi Organisasi .....	15
2.5 Komunikasi Organisasi Dalam Konteks Perkantoran.....	16
2.6 Kinerja Pegawai .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Konsep .....	24

3.3 Definisi Konsep.....	25
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	27
3.5 Informan Atau Narasumber.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.8 Lokasi Waktu Penelitian .....	31
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	33
4.1.1 Wawancara Hasil .....	33
4.2 Pembahasan.....	37
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>41</b>
5.1 Simpulan .....	41
5.2 Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>46</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.4 Katagorisasi Penelitian.....	27
Tabel 3.5 Data Identitas Narasumber Penelitian.....	30

**DAFTAR GAMBAR**

3.2 Kerangka Konsep .....	25
---------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lurah salah satu perangkat daerah yang merupakan perangkat yang mempunyai tanggung jawab dibawah camat. Kelurahan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan oleh camat dan melakukan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan yang ada. Dimana hubungan antara kecamatan dengan kelurahan yang bersifat hierarki. Dibentukan kelurahan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan yang berdayaguna, berhasil dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Kelurahan Belawan Bahagia merupakan instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan penduduk seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah yang dimana dalam pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi. Pengolahan data penduduk adalah tugas utama yang dilakukan oleh perangkat kelurahan, dimana dalam melakukan pengolahan data penduduk harus dilakukan secara akurat dan efisien.

Tetapi kantor lurah Belawan Bahagia saat ini masih terdengar kurangnya komunikasi antar pegawai dan atasannya. Maka hal ini akan sangat sulit terjadi jika pimpinan dan pegawai kelurahan tidak ada komunikasi efektif, hakekatnya setiap orang yang saling berkomunikasi dan saling bekerja sama dalam suatu wadah organisasi formal, perlu diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target

yang diinginkan dan sebagai upaya mensejahterakan masyarakat yang ingin di capai di setiap pemerintahan kelurahan di perlukan adanya suatu komunikasi yang baik antar masing-masing pegawai, terutama atasan dan bawahan. Proses komunikasi harus berjalan secara tepat, efektif, efisien sehingga sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan sebaik-baiknya.

Dan dalam menciptakan ketertiban kegiatan organisasi, maka perlu ada pengaturan mengenai pembagian tugas, cara kerja, hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain dan pribadi satu dengan pribadi lain yang terletak di bawah pengendalian serta pengawasan oleh seorang pemimpin (Kartono, 2017).

Hal yang penting dilakukan individu dalam organisasi karena berkaitan dengan proses-proses komunikasi yang sesuai agar dapat meningkatkan kinerja individu dalam organisasi tersebut. Salah satu organisasi pemerintah yang telah berusaha membangun komunikasi efektif untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai adalah keanggotaan di kelurahan belawan bahagia. Lurah selaku pemimpin adalah pusat kekuatan dan dinamisator bagi instansi pemerintahan, mau tidak mau, suka tidak suka harus berkomunikasi pada semua pihak baik melalui formal ataupun informal. Dan selaku pimpinan lurah sering mengambil beban tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai dimana pekerjaan tersebut seharusnya adalah pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai. Dan kurang dilibatkannya bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan menjadikan pendistribusian dan beban tugas pegawai tidak seimbang yang

berdampak terbentuknya komunikasi organisasi yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Lurah pelaksanaan di bentuk kelurahan untuk bekerja secara professional di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun didalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari hari mereka. Mengingat pentingnya Komunikasi Organisasi yang mempengaruhi Kinerja pegawai maka Lurah selaku pimpinan harus memperhatikan komunikasi antara atasan dan bawahan.

Melalui seiring perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi dan masyarakat. Adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitupula sebaliknya kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet atau berantakannya suatu organisasi tersebut. Dan di dalam organisasi, komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara atasan dan bawahannya. Proses komunikasi yang terjalin akan membawa hasil yang sangat berarti bagi organisasi karena komunikasi mempunyai dua fungsi dalam organisasi yaitu komunikasi pertukaran informasi, komunikasi membantu kelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggotanya.

Belawan bahagia adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Medan Belawan. Dalam konteks otonomi, Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dan kelurahan di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil. Dan tugasnya lurah adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang di limpahkan oleh camat

sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerahnya serta melaksanakan aturan pemerintah lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangnya.

Menjalankan tugasnya seorang Lurah bertanggungjawab langsung terhadap fungsi komunikasi secara kondusif antara dirinya selaku komunikator dengan pegawai selaku komunikan. Lurah juga bertindak sebagai seorang penyalur yang komunikatif untuk menyertakan anggota dalam kegiatan organisasi. Dalam hal ini, penulis melihat adanya masalah dimana pola komunikasi yang dilakukan Lurah kepada bawahan masih berjalan kurang baik akibat kurangnya komunikasi pemimpin terhadap bawahan yang akhirnya berdampak pada semangat kerja pada pegawai kantor Kelurahan Belawan Bahagia Kecamatan Medan Belawan.

Kelompok merupakan sebuah media atau alat berkumpulnya orang-orang yang memiliki kesatuan tujuan dan cita-cita, dimana tujuan dan cita – cita itu ingin diraih secara bersama-sama. Biasanya sebuah kelompok akan memiliki beberapa orang-orang yang telah ditunjuk sebagai pengurus kelompok, seperti Ketua, Sekretaris dan Bendahara. Ketika kelompok semakin besar, maka orang yang ditunjuk sebagai bagian kepengurusan kelompok juga akan bertambah. Didalam kelompok, tentunya haruslah menggunakan sebuah komunikasi untuk saling berbagi informasi antara anggota kelompok.

Jenis komunikasi ini dikenal dengan komunikasi kelompok atau sering juga disebut sebagai komunikasi organisasi. Komunikasi kelompok, merupakan sebuah pertukaran informasi yang terjadi antara beberapa pihak individu didalam sebuah area atau media kegiatan. Area atau media kegiatan bisa berupa rapat atau

meeting, konperensi, pertemuan ataupun kegiatan lainnya yang bersifat organisasi ataupun tidak.

(Effendy, 2011), istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris communication berasal dari kata latin communication, dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama di sini bermaksud sama makna. Percakapan dua orang atau lebih dapat dikatakan komunikatif apabila mereka, selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.

Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal di suatu organisasi. Bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi kecil yang anggotanya hanya tiga orang, proses komunikasi yang anggotannya seribu orang menjadi komunikasinya sangat kompleks. Komunikasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi, misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. (Wiryanto, 2015).

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah permasalahannya yang dikaitkan pada judul yang diatas luas, sehingga mungkin tidak terjangkau dan terselesaikan semua. Oleh karena itu,

sangat perlu adanya pembatasan masalah untuk mengurangi kesalahpahaman dan penyimpangan pengertian judul proposal dan penulis, dan juga memfokuskan masalah, agar permasalahan yang dikaji lebih jelas. penulis membatasi ruang lingkup dan fokus ke masalah yang terjadi :

1. kinerja pegawai di Kantor Lurah Belawan Bahagia
2. informan pegawai yaitu pengolahan data dan laporan keuangan, seksi tata pemerintahan, seksi pembangunan

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor lurah medan belawan bahagia.

### **1.5 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis , hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yaitu Memberi informasi tentang organisasi untuk membangun penerapan pola komunikasi dalam suatu instansi.

2. Secara Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi bagi penulis yang lain terkhususnya yang ingin melakukan penelitian di bidang Ilmu Komunikasi.
3. Secara Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi terobosan baru dalam bidang keilmuan pada saat ini terutama pada kajian Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori dan konsep penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor lurah medan belawan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metodologi penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, katagorisasi penelitian, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian, serta deskripsi ringkas objek penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interprestasi atas permasalahan yang akan

diteliti.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi (organizational communication) adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, serta berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Sehingga organisasi dapat diartikan juga sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Di dalam komunikasi organisasi melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan terkadang komunikasi public (Mulyana, 2014).

Dalam sebuah komunikasi organisasi terdapat jaringan komunikasi diantaranya (Hardjana, 2016).

- a) **Komunikasi Formal** Komunikasi formal berlangsung mengikuti jenjang kewenangan Hirarkis yang absah dan terkait dengan tugas. Komunikasi formal terpusat pada keputusan pimpinan dan berfungsi untuk pemberian perintah, koordinasi, dan control atas kegiatan-kegiatan bawahan. Hal ini sesuai dengan konsep kewenangan yang pada dasarnya berarti kekuasaan membuat keputusan-keputusan yang menuntun dan mengarahkan tindakan-tindakan orang lain.
- b) **Komunikasi Informal** Komunikasi informal muncul dari hubungan sosial antar anggota organisasi dalam bentuk pertemuan individual. Komunikasi informal praktis dapat melibatkan semua anggota organisasi dari mereka yang menduduki jabatan paling tinggi sampai pelaksana paling bawah Karena tidak

melibatkan pesan tugas. Komunikasi informal semula juga disebut organisasi informal (informal organization).

Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Berikut penjelasannya:

a. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan diantara anggotanya. Hal tersebut dikarenakan gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya sehingga dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang. Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif apabila pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Misalnya, seorang pimpinan melihat pekerjaan bawahannya tidak beres, lalu berkata dengan suara keras “hei, apa ini pekerjaan kamu”, sambil memukul meja. Isi pesan ini adalah pernyataan rasa marah terhadap kesalahan bawahannya itu. Bila bawahan yang menerima pesan itu mengartikan bahwa pimpinannya marah karena pekerjaan itu, berarti pesan tersebut bersifat efektif. Sehingga simbol-simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal dan nonverbal.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain: hubungan peranan, arah dan arus pesan, dan isi dari pesan.

d. Keadaan Saling Tergantung

Konsep kunci organisasi keempat adalah keadaan saling tergantung antara satu bagian dengan bagian yang lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan, pimpinan tersebut harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

e. Hubungan

Konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan dikarenakan organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata lain jaringan melalui jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan manusia

dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Misalnya: sikap, skill, moral dari seorang pengawas mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi mempengaruhi kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan, pimpinan tersebut harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

f. Lingkungan

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk, dan sebagainya. Sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi adalah langganan, leveransir, kompetitor dan teknologi.

g. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Misalnya suatu organisasi memerlukan informasi mengenai aturan pemerintah yang berpengaruh terhadap produksi barang-barangnya. Jika organisasi ini banyak informasi mengenai hal ini maka mereka akan lebih pasti dalam memproduksi hasil organisasinya yang sesuai dengan standar

yang ditentukan oleh pemerintah. Tetapi bila mereka tidak memperoleh informasi tersebut maka mereka ragu-ragu memproduksi barang-barangnya apakah sesuai dengan standar yang ditentukan.

## **2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi**

(Puput Purnama Sari, 2018), Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut (Moekijat, 1993), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu fungsi komunikasi organisasi antara lain:

- a) Menghubungkan semua unsur yang melakukan relasi pada semua lapisan, sehingga menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antar sesama.
- b) Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang- bidang yang dibawahinya, sehingga berlangsung pengendalian operasional secara efisien.
- c) Meningkatkan cara tanggungjawab semua anggota dan melibatkan mereka dalam kepentingan organisasi. Muncullah kemudian, rasa keterlibatan atau sense of involvement dan rasa ikut memiliki (meluhandarbeni) serta sense of belonging atau rasa “menjadi bagian” dari suatu kelompok.
- d) Memunculkan saling pengertian dan saling menghargai tugas masing-masing, sehingga meningkatkan rasa kesatuan dan pemantapan semangat korps (*espritthe corps*) (Kartono, 2017).

### **2.3 Pola Komunikasi Organisasi**

Effendy (Gunawan, 2013) pola komunikasi adalah suatu proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya yang dicakup beserta keberlangsungannya guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Pola komunikasi dapat diartikan sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Studi tentang pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berkomunikasi. Walaupun sebenarnya tidak ada cara yang benar-benar baik secara universal dibidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda. Selain itu dalam sebuah komunikasi tentu berbicara tentang bagaimana komunikasi itu tersalurkan, Berikut implementasi pola komunikasi organisasi yang ditetapkan dalam saluran komunikasi organisasi yang dapat digunakan untuk berinteraksi agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan baik dan mudah dipahami. Adapun saluran komunikasi organisasi:

#### **c) Komunikasi dari Atas ke Bawah**

Aliran komunikasi dari atasan kebawahan terkait dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi. Seorang manajer menggunakan jalur komunikasi ke bawah dengan tujuan mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Komunikasi dari atas ke bawah berbentuk perintah, intruksi dan prosedur yang harus dijalankan para bawahan.

#### b). Komunikasi dari bawah ke atas

Struktur organisasi komunikasi dari bawah ke atas (bottom up atau upward communication) berarti alur informasi berasal dari bawah menuju ke atasan. Untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila manager memperhatikan dan mendengarkan aspirasi yang berasal dari bawah. Dengan kata lain, partisipasi bawahan dalam proses pengambilan keputusan akan sangat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai keberhasilan organisasi, para atasan atau pimpinan harus mempercayai bawahannya. Komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah (Soyomukti, 2010).

### **2.4 Peran Komunikasi Organisasi**

Sebagai makhluk sosial, setiap manusia senantiasa berinteraksi dengan manusia lainnya, bahkan cenderung hidup berkelompok atau berorganisasi untuk mencapai tujuan bersama yang tidak mungkin dicapai bila ia sendiri. Interaksi dan kerja sama ini akan terus berkembang dengan teratur sehingga membentuk wadah yang disebut dengan organisasi. Interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok/tim dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan. Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi/kelompok. Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang

didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama.

Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi. (William, 1956) menyebutnya dengan istilah “The Organisation Man”. Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan.

Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi.

## **2.5 Komunikasi Organisasi Dalam Konteks Perkantoran**

Perkantoran berasal dari kata kantor. Kantor adalah suatu bangunan yang menjadi tempat atau domisili organisasi, dan tempat melaksanakan kegiatan administratif dan lambang keberadaan organisasi. Seperti yang diketahui bahwa organisasi itu adalah abstrak, sedangkan kantor adalah pengejawantahan fisiknya. Perkantoran mempunyai arti lebih terarah kepada peranan yang dilakukan oleh organisasi didalam bangunan kantor tersebut. Jadi kantor adalah fisiknya, sedangkan perkantoran adalah jiwanya.

Bagan organisasi tidak menunjukkan bagaimana seluruh informasi berjalan, bahkan dalam suatu organisasi yang dikelola dengan sangat baik.

Jaringan kerja informal berbentuk suatu kelompok persahabatan dan selentingan gossip perusahaan. Pada suatu organisasi yang dijalankan dengan baik, saluran formal umumnya lebih akurat. Sedangkan pada beberapa organisasi yang kurang efektif, jaringan kerja informal yang mencerminkan apa yang sebenarnya terjadi muncul secara lebih akurat. Faktor lain dalam komunikasi kantor atau bisnis adalah arah komunikasi. Komunikasi ke bawah terjadi jika manajer atau penyedia berbagai dimensi yang satu sama lain saling berkaitan dan saling menentukan. Komunikasi yang dibangun dalam suatu organisasi atau perkantoran adalah komunikasi yang dialogis baik antar sesama anggota organisasi, antara atasan dan bawahan maupun antar sesama lini dalam suatu organisasi. Komunikasi antara atasan dan bawahan dapat berbentuk penyampaian informasi, pesan ataupun intruksi. Komunikasi yang dibangun organisasi amat penting perannya, karena ketidak lancaran komunikasi akan sangat tidak menguntungkan efisiensi kinerja organisasi. Akibat tidak efektifnya komunikasi, akan banyak waktu yang tersita sia-sia, pemborosan kertas, perbaikan yang tak perlu karena informasi yang salah, kekeliruan bawahan dalam melaksanakan perintah, atau kurangnya pengertian anggota organisasi terhadap intruksi yang diberikan seorang pimpinan. Oleh sebab itu, pimpinan harus mempelajari, memperhatikan, mencari cara, atau membangun sistem agar komunikasi dapat berjalan dengan cara yang efektif.

Dalam ilmu komunikasi terdapat berbagai cara yang harus dibangun oleh pimpinan agar komunikasi berjalan efektif. Salah satu caranya adalah dengan membudayakan sistem komunikasi yang dialogis. Komunikasi dialogis adalah komunikasi dua arah, yang sifatnya timbal balik antara atasan dan bawahan.

Dalam komunikasi dialogis dibangun hubungan atas-bawahan dalam posisi yang sederajat, sehingga arus informasi kedua belah pihak dapat berjalan dengan lancar. Dalam komunikasi dialogis kedua belah pihak dapat berjalan mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi.

Dalam komunikasi efektif dan dialogis, seseorang pimpinan tidak selalu memimpin percakapan, tanpa memberikan kesempatan kepada pihak lain. Pada waktu-waktu tertentu seorang pimpinan juga dituntut mengorbankan kesempatan dirinya untuk menjadi pendengar yang baik, dan dalam hal tertentu pula pimpinan hanya mengungkapkan suatu informasi sebagai pemancing.

Komunikasi yang tidak efektif dalam suatu organisasi sering berpengaruh buruk terhadap produktifitas organisasi. Perlu juga diperhatikan bagi seorang pimpinan, bahwa komunikasinya dengan anggota organisasi merupakan pendorong bagi mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Akibat lain dari komunikasi yang tidak efektif adalah turunnya minat anggota organisasi terhadap pekerjaan, rendahnya moral kerja, rendahnya tingkat produktivitas, berkurangnya pengawasan terhadap mutu, dan berbagai dampak negatif lain terhadap kinerja organisasi.

## **2.6 Kinerja Pegawai**

(Safnal Rasyad Kabu, Rudianto, 2020) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: “performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi

pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Secara umum kinerja (performance) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja pegawai adalah ukuran dari seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, dalam hal ini perusahaan tempatnya bekerja. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan performa organisasi secara umum (Mathis Robert, 2002). (S. P. Hasibuan, 2014) berpendapat bahwa ukuran ini adalah ukuran dari seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi tempatnya bekerja. Hasil dari kontribusi ini yang dinamakan dengan kinerja. (Mathis & John, 2012) menyatakan bahwa kinerja (performance) pada dasarnya adalah tentang hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai menurut menurut (Wirjana, 2017) dapat diukur melalui elemen berikut:

1. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan cara-cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

#### 4. Efektivitas

Tingkat pengguna sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam pengguna sumber daya.

#### 5. Kemandirian

Tingkat dimana seorang pegawai dapat melaksanakan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

#### 6. Komitmen Kerja

Tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kerja dengan perusahaan. Terdapat pula faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (Mangkunegara, 2011) yaitu:

##### 1. Faktor Kemampuan (Ability)

Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

##### 2. Faktor Motivasi (Motivation)

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah. Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam dalam

suatu organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Dua jenis perilaku atau tugas pekerjaan mencakup unsur-unsur penting kinerja pekerjaan yaitu tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, termasuk penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut. Tugas perilaku berkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antar pribadi dengan sesama anggota pegawai dalam sebuah lembaga termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri. Swanson dan gradous menjelaskan bahwa “dalam sistem, berapapun ukurannya, semua semua pekerjaan saling berhubungan.

Hasil dari seperangkat kinerja pekerjaan adalah masukan bagi usaha kinerja lainnya”. Karena kesaling bergantungan ini, apa yang tampaknya merupakan perolehan kinerja yang yang kecil dalam suatu aspek pekerjaan dapat menghasilkan perolehan besar secara keseluruhan. Jadi, produktifitas suatu sistem bergantung pada kecermatan dan efesiansi perilaku kerja.

## 1. Motivasi

Didalam prusahaan atau organisasi, tumbuh dan berkembangnya motivasi diri pegawai menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan apabila perusahaan/ organisasi menginginkan peningkatan, baik itu produktivitas usaha ataupun kemajuan-kemajuan lainnya bagi perusahaan. Menurut Sondang P. Siagian

pengertian motivasi adalah:“daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota perkantoran mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perkantoran yang ditentukan sebelumnya.”

Untuk itu motivasi didalam organisasi mempunyai peranan yang sangat penting disamping komunikasi, karena dengan adanya motivasi mampu meningkatkan kinerja pegawai. Dengan motivasi produktivitas atau hasil yang diperoleh organisasi akan sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi. Motivasi timbul didalam diri seseorang karena didasari oleh suatu keinginan dan kebutuhan dari dalam hati. Oleh karena itu motivasi berhubungan erat dengan perilaku dan prestasi kerja dan pada dasarnya motivasi diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Kita ketahui bahwa setiap orang pasti mempunyai. kebutuhan, keinginan, harapan yang berbeda-beda, yang mana hal tersebut didasari oleh berbedanya akan akan kemampuan dan keinginan mereka untuk bekerja atau mungkin tergantung pada motivasinya.

Motivasi adalah suatu sugesti atau dorongan yang muncul karena diberikan oleh seseorang kepada orang lain atau dari diri sendiri, dorongan tersebut bermaksud agar orang tersebut menjadi orang yang lebih baik dari yang sebelumnya. Motivasi juga bisa diartikan sebagai sebuah alasan yang mendasari sebuah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Motivasi berhubungan erat dengan perilaku dan prestasi kerja. Oleh karena itu jika seseorang termotivasi

dirinya untuk bekerja dengan giat kemungkinan didasari oleh faktor-faktor pendorong. Motivasi juga tidak hanya timbul dari dalam diri sendiri, namun motivasi juga bisa berupa reward.

## 2. Konflik

Dalam kehidupan sosial manusia, di mana saja tidak terlepas dari namanya konflik. Konflik merupakan rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antara pribadi maupun kelompok. Menurut teori konflik Lewiss A Cosser, konflik sosial yang terjadi dalam masyarakat sering kali dianggap sebagai suatu yang negatif, namun dianggap tidak betul oleh cosser. Menurutnya konflik tidak hanya bersifat negatif (disfungsional) tetapi konflik juga mempunyai segi positif (fungsional).

Menurut (Iskandar, 2021) bahwa strategi komunikasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pegawai. Apabila pegawai telah memiliki strategi komunikasi tinggi maka pegawai tersebut akan lebih mementingkan perusahaan daripada kepentingan pribadi. Strategi komunikasi pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam mengikat dirinya terhadap nilai dan tujuan perusahaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif disebut metode baru, Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2017b).

#### **3.2 Kerangka konsep**

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 (Notoatmodjo S, 2012). Sebelum melakukan penelitian tentunya terlebih dahulu harus memiliki kerangka konsep yang dapat menggambarkan secara objektif tentang apa yang akan diteliti, yang dimana kerangka konsep ini bertujuan untuk menjelaskan konsep yang akan diamati dalam melakukan penelitian. Untuk itu berdasarkan uraian diatas maka kerangka konsep yang dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 3.2 Kerangka Konsep**

### 3.3 Defenisi Konsep

Konsep adalah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu realitas (Kejadian, keadaan, perilaku, dan lain-lain) yang menjadi fokus perhatian (Aditya, 2014). Dari uraian diatas dapat ditentukan defenisi konsep yang akan menjadi kerangka konsep adalah sebagai berikut.

1. Komunikasi : Menurut kata atau Menurut (Effendy, 2014), istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris communication berasal dari kata latin communication, dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Sama di sini bermaksud sama makna. Percakapan dua orang atau lebih dapat dikatakan komunikatif apabila mereka, selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.
2. Organisasi : Organisasi merupakan struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan arena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang melalui skema yang didesain dan

sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur. Elemen pertumbuhan yang didesain adalah suatu respons rasional terhadap tekanan dari dalam untuk memperluas atau untuk membentuk hubungan kembali karena diperlukan secara fungsional.

3. Peningkatan: Menurut seorang ahli bernama (Adi, 2003) peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan.
4. Kinerja: (Prawirosentono., 1999), mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.
5. Pegawai : A.W. Widjaja berpendapat bahwa, “Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).” Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef yang mengatakan bahwa, “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

6. Kantor : merupakan tempat dimana orang- orang bekerja bersama - sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama. Berbagai macam kegiatan dapat dilakukan seseorang didalam kantor, sebagaimana yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2009).
7. Lurah : Lurah berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Lurah sebagai pelaksana Pemerintah Daerah ditingkat Kelurahan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat.

### 3.4 Katagorisasi Penelitian

Katagorisasi merupakan proses yang dikenal sebagai proses membedakan, mengenali, dan dimengerti. Katagorisasi menunjukkan pesan tersirat bahwasanya menentukan sesuatu ke dalam katagori tertentu yang menunjukkan hubungan antara subjek dan objek suatu penelitian.

Katagorisasi menunjukkan cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui jelas apa yang menjadi katagorisasi penelitian untuk pendukung analisis dari variabel tersebut :

**Tabel 3.4**  
**Katagorisasi Penelitian**

<b>N0</b>	<b>Konsep Teoritis</b>	<b>Indikator</b>
1.	Komunikasi organisasi antara pimpinan dan pegawai	a. Proses b. Pesan c. Hubungan
2.	Dalam meningkatkan kinerja pegawai	d. Kedisiplinan e. Kemampuan pegawai f. Ketepatan waktu

Berdasarkan pembagian katagorisasi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi antara pimpinan dan pegawai

- a. Proses : Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya, maka dikatakan sebagai suatu proses.
- b. Pesan : Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, dan kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Komunikasi tersebut efektif jika pesan yang dikirimkan itu diarsipkan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Dalam komunikasi organisasi kita ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi.
- c. Hubungan : Organisasi merupakan suatu sistem terbuka sistem kehidupan sosial, Maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Oleh karena itu, hubungan manusia dalam organisasi menjadi penting. hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau di adik sampai kepada hubungan yang kompleks yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil maupun besar dalam organisasi.
- d. Kedisiplinan : Jika karyawan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Alasan ini diperkuat oleh teori (M. S. P. Hasibuan, 2017) yang berpendapat bahwa

kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku.

- e. Kemampuan Pegawai : Performa pegawai terbentuk dari kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Selain itu cara meningkatkan kemampuan pegawai adalah dengan merancang pelatihan yang rutin diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan pegawai, keterampilan, dan pengalaman kerja; termasuk mengadakan rekrutmen secara komprehensif, melakukan rotasi pekerjaan, seleksi yang ketat, serta pelatihan dan pengembangan pegawai yang berkelanjutan (Tabiu, A., Pangil, F., & Othman, 2016).
- f. Ketepatan Waktu : Produktifitas karyawan sangat erat hubungannya dengan manajemen waktu kerja dari karyawan. Produktivitas karyawan bagi perusahaan berkontribusi kepada produktivitas perusahaan dan tentunya meningkatkan profit perusahaan. Meningkatkan produktivitas karyawan tidak cukup dengan terus-menerus mendorong mereka bekerja keras atau bahkan bukan solusi tepat yang bisa menjadi bumerang bagi perusahaan atau leader.

### **3.5 Informan atau Narasumber**

Untuk mendapatkan dan melengkapi data, maka peneliti menggunakan narasumber atau keinforman. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.5**  
**Data Identitas Narasumber Penelitian**

No	Nama	Usia	Jabatan
1.	Rosetiana Hotmauli	26 Tahun	Pengolahan data dan laporan keuangan
2.	Aida Fitriana	52 Tahun	Seksi Tata Pemerintahan
3.	Leny Marlina	47 Tahun	Seksi Pembangunan

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data. Sebagai salah satu cara penulis untuk menunjukkan suatu hal metode yang dipakai untuk mendapatkan data serta hasil yang di dapat dalam penelitian.

Pada penelitian ini, yang penulis gunakan ada beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

a. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan/menerima informasi tertentu (Mamik, 2015).

Menurut (Sugiyono, 2017) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

## b. Observasi

(Hadi, 1986) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2017).

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif dari (Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, 2014), yaitu:

1. Reduksi data (data reduction), dengan merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dari data.
2. Penyajian data (data display), menyajikan data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan yang lainnya.
3. Penarikan kesimpulan (verification), penarikan kesimpulan terhadap makna-makna yang muncul dari data.

### **3.8 Lokasi dan Waktu penelitian**

Lokasi penelitian saya ini berada di Kelurahan Belawan Bahagia , Kecamatan Medan Belawan. Waktu penelitian ini dilakukan sejak Desember 2021 keluar sampai maret 2023.

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia, Kecamatan Medan Belawan, Jl. Gulama Belawan Bahagia 20415 Sumatra Utara. Penelitian ini tentang Komunikasi Organisasi Dalam meningkatkan Kinerja Pegawai di kantor Lurah Medan Belawan Bahagia. Dimana dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja dan gimana mereka berkomunikasi dengan atasannya lebih baik atau tidak.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan dibahas dan diuraikan hasil penelitian Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai di kantor lurah Medan Belawan. Berikut adalah penyajian data berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mewawancarain narasumber dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi yang menggunakan paduan wawancara, berdasarkan kategorisasi penelitian yang sudah ditentukan.

##### **4.1.1. Wawancara Hasil**

Pada penelitian ini memilih 3 informan yaitu sebagai Pegawai Kantor Lurah di Belawan Bahagia. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai tentang bagaimana Proses strategi komunikasi yang berlangsung ketika sedang melakukan rapat kerja dan apabila terjadi masalah dilapangan dengan pimpinan (Lurah). Peneliti dan informan pertama adalah Ibu Rosetiana Hutmauli, berjenis kelamin perempuan usia 26 tahun selaku Pengelola data dan Laporan Keuangan di Kantor Lurah Medan Belawan Kecamatan Medan Belawan pada hari kamis ,23 Febuari 2023 mengatakan bahwa :

“Di dalam proses komunikasi itu yang penting ada saling berkomunikasi ketika bapak pimpinan sedang melakukan kegiatan rapat, audiencenya ikut saling mendengarkan maka adanya komunikasi saling timbal balik dengan bapak pimpinan sehingga berjalan dengan lancar. Ketika apapun itu masalah di lapangan, saya tetap harus professional tetap menjalankan dan harus bisa mengerti apa yang diminta oleh atasan kepada bawahan supaya tidak ada menimbulkan masalah.”

Hasil wawancara dengan Ibu Rosetiana Hutmauli berpendapat bahwa strategi komunikasi organisasi yang berlangsung antara pimpinan dengan Pegawai di Kantor Lurah Belawan Bahagia dalam kegiatan rapat yaitu audience harus ikut saling mendengarkan agar terjadinya komunikasi saling timbal balik dengan atasan. Apabila terjadi masalah di lapangan dengan pimpinan, karyawan harus tetap professional menjalankan tugas dan mengerti apa yang diminta pimpinan untuk meminimalisir timbulnya masalah.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan mengenai kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi dengan pimpinan. Wawancara dilakukan dengan informan kedua yaitu Ibu Aida Fitriana, berjenis perempuan usia 52 tahun, selaku Seksi Tata Pemerintahan di Kantor Lurah Belawan Bahagia Medan Belawan pada hari Kamis, 23 Februari 2023 mengatakan bahwa :

“ Kendala yang dihadapi salah satunya adalah apabila ingin melakukan pengajuan diskon dan tidak disetujui oleh pimpinan lalu informasi yang tidak lengkap sehingga saya harus melakukan negosiasi dengan pimpinan agar mendapat persetujuan.”

Dari wawancara tersebut, kedua informan menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang berlangsung ketika adanya masalah di lapangan maka harus tetap professional dengan pimpinan dan kendala yang dihadapi dengan seorang pimpinan masih bisa diatasi walaupun masih terdapat informasi yang kurang lengkap yaitu dengan saling berkomunikasi yang baik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihaknya.

Menurut Ibu Rosetiana Hotmauli, Berbagai informasi dapat segera disalurkan, tidak hanya monoton dan seperti Kantor Lurah lain, yang menganjurkan kita untuk terlalu ketat dalam aturan aturan dari pemerintahannya,

tetapi fleksibel komunikasinya walau peraturan pemerintahan tidak dikesampingkan pastinya. Proses penyampaian informasi yang dilakukan antara Pimpinan dan Pegawainya sudah jelas karena yang terpenting Pegawai mendengarkan dengan jelas sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan tersebut.

Dengan timbulnya kendala yang dihadapi terhadap karyawan maka strategi komunikasi tersebut memiliki dampak terhadap motivasi dan semangat kerja Pegawai itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Aida Fitriana mengatakan bahwa :

“Jika kinerja kita ingin lebih baik maka wajib berdampak terhadap karyawan itu sendiri dan dampak yang ditimbulkan adalah dampak positif karena menunjang motivasi dan semangat kerja yang lebih berkualitas. Jarang ditemukan adanya dampak negatif dengan pimpinan.”

Menurut Ibu Aida Fitriana, strategi komunikasi organisasi yang berlangsung dengan pimpinan mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya untuk memberikan yang terbaik terhadap Kantor Lurah yaitu dengan meningkatkan kinerja yang lebih baik terhadap masyarakat belawan Bahagia.

Motivasi Ibu Aida, dalam bekerja tumbuh seiring dengan diamatinya bahwa pimpinan Kantor Lurah agar bagus dalam membina hubungan antara beliau dengan yang lain. Pimpinan juga sudah mampu mengembangkan hubungan kerja yang suportif dan produktif terhadap Pegawainya karena adanya proses komunikasi yang berlangsung dengan pimpinan. Meskipun terkadang timbul adanya suasana hati yang sedang tidak baik, tetap harus menjalankan tugas sesuai dengan prosedur operasional standar.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan informan ketiga yaitu Ibu Leny Marlina, berjenis kelamin perempuan usia 47 tahun selaku seksi pembangunan mengatakan bahwa :

“Proses strategi komunikasi yang berlangsung dengan pimpinan berjalan dengan lancar dalam kegiatan rapat ketika saya juga sudah mempersiapkan materi yang akan disampaikan dan apabila ada masalah yang terjadi saya tetap menjawab apa yang ditanyakan sesuai dengan permasalahan yang saya hadapi. Proses penyampaian yang dilakukan pun sudah cukup jelas menurut saya. Saya rasa apabila proses penyampaian informasi tadi belum jelas, saya akan tetap menanyakan kembali terhadap pimpinan.”

Kemudian Ibu Leny Malina mengatakan bahwa :

“ Dampak yang ditimbulkan terhadap motivasi dan semangat kerja adalah dampak positif karena hal-hal yang tidak saya tahu menjadikan motivasi untuk saya dengan membuka pola pikir saya dan menjadi acuan saya untuk meningkatkan semangat kerja agar mencapai target yang diharapkan. Adanya strategi komunikasi yang berlangsung dengan pimpinan sehingga mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerja saya untuk lebih maju kedepannya. Menurut saya, hubungan kerja yang dilakukan dengan pimpinan sudah tercapai karena tidak adanya rasa pilih kasih dengan Pegawai lain yang menimbulkan kesalahpahaman.”

Dari hasil wawancara terakhir dengan Ibu Leny Marlina berpendapat bahwa strategi komunikasi organisasi yang berlangsung dengan pimpinan sudah mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya. Ketika terjadi permasalahan di lapangan sudah ada persiapan materi yang harus disampaikan dengan pimpinan. Buk Leny menjelaskan bahwa yang dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya adalah kenyamanannya pada saat menjalankan pekerjaan itu sendiri. Proses penyampaian informasi yang dilakukan pimpinan dengan Pegawainya sudah jelas dan beliau selalu tetap bertanya apabila ada hal yang kurang jelas atau kurang dimengerti dengan pimpinannya.

## 4.2 Pembahasan

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor lurah Medan Belawan Bahagia, maka menghasilkan pembahasan yaitu komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pimpinan (lurah) dan pegawai di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia sangat berlangsung dengan baik dan cukup efektif. Komunikasi yang terjalin dinilai cukup dan bahkan sangat baik oleh pegawainya. Hal ini dapat kita lihat dengan jawaban dari para pegawai yang rata-rata menikmati bekerja dan bisa menyesuaikan diri dengan kondisi dan keadaan di Kantor Lurah dengan alasan memiliki pimpinan yang dapat membuat pegawai meningkatkan kinerjanya dan membuat pegawainya sangat nyaman dan tidak sulit berkomunikasi dengan pimpinan (lurah).

Pokok Pembahasan dalam Komunikasi Organisasi meningkatkan Kinerja Pegawai adalah bagaimana proses komunikasi organisasi di kantor Lurah dan bagaimana pesan yang disampaikan kepada pegawainya dan hubungan antar pimpinan dan pegawai dalam melakukan komunikasi yang berlangsung dan bagaimana kedisiplinan dalam melaksanakan perintah lurah, Dan pimpinan harus melihat kinerja pegawai atau kemampuan pegawai sudah bagus atau tidak dalam melaksanakan tugas dari lurah.

Menurut karya (Pace, 2006) Menjabarkan bahwa komunikasi Organisasi adalah Sebagai Pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi dalam hubungan-hubungan hierarki antara satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Jadi

komunikasi Organisasi adalah suatu bagian dari suatu proses di dalam suatu Organisasi untuk menyampaikan suatu informasi atau pesan organisasi kepada diluar organisasi.

Jika R wayne memandang komunikasi organisasi adalah dua perspektif, lain halnya dengan Redding dan samborn yang dikutip oleh Armi Muhamad dalam buku komunikasi organisasi, menurut mereka “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dengan bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward, komunikasi upward, dan lain-lain. (Muhammad, 2014)

Dalam hal ini penelitian akan menggunakan teori menurut (Hasan, 2005) Komunikasi Organisasi dalam kantor Lurah yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan di ruang lingkup pemerintahan yang di atur oleh Negara. Di dalam suatu organisasi pemerintahan pasti ada yang memimpin dan ada yang dipimpin. Seorang pemimpin atau Lurah akan melakukan Komunikasi yang bersifat vertikal kepada pegawai, jika pemimpin melakukan komunikasi yang baik kepada pegawai, maka komunikasi organisasi dalam pemerintahan khususnya Kelurahan Belawan Bahagia akan tercipta dengan baik.

Setiap pemimpin pasti memiliki cara yang berbeda dalam menyampaikan informasi kepada pegawainya. Hal ini tergantung dari informasi yang akan disampaikan. Jika informasi yang akan di sampaikan bersifat umum misalnya untuk idul fitri maka pengumuman dari atasan akan ditempel di dinding

pengumuman. Sedangkan jika informasinya melakukan intensitas misalnya atasan menginginkan program baru yang lebih menarik agar lebih banyak pemberitaan masuk mengenai pemerintahan.

Hampir sama dengan Rendding dan sanborn, Joseph Devito mengatakan dalam buku komunikasi organisasi (Soemirat, 2000) bahwa “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Jadi komunikasi organisasi adalah suatu interaksi yang dilakukan dalam suatu organisasi yaitu pemberi informasi dengan penerima informasi, sehingga informasi yang dimaksud sampai dengan penerima dengan baik. Komunikasi organisasi yang dimaksudkan antara lain bertujuan untuk meningkatkan kinerja.

Menurut (Timpe, 2002), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik.

Disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaikinya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan.

Komunikasi Organisasi dapat dikategorikan belum baik, karena masih ditemui faktor penghambat yaitu kurangnya Komunikasi Organisasi di kantor Lurah Medan Belawan, hal ini dapat dilihat dari pertemuan antara atasan dan bawahan

seperti rapat, hanya diadakan setiap tiga bulan sekali dan juga masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dari atasan kepada bawahan tersebut. Komunikasi Horizontal di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan di kantor Lurah Medan Belawan Bahagia dapat dikategorikan sudah mulai membaik, hal ini dapat dilihat dari kinerja antar sesama pegawai sudah berjalan dengan efektif. Komunikasi vertikal yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan pada kantor Lurah Medan Belawan Bahagia baik. Hal ditandai dengan sudah berjalannya komunikasi dalam kelompok kerja antara pegawai. Baiknya komunikasi dalam suatu organisasi itu ditandai dengan seorang pemimpin mampu memimpin menjabarkan kebijakan organisasi dan ide-ide yang bisa dipahami para pengikut dan bawahannya, akan tetapi masih ditemui faktor penghambat yaitu masih banyaknya Pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan kinerjanya dan paham dalam pekerjaannya, dan juga masih ada beberapa pegawai yang jarang ketemu dan berkomunikasi dengan Lurah Belawan Bahagia. Kinerja Pegawai di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi di kantor Lurah Medan Belawan Bahagia belum membaik, karena masih terdapat faktor-faktor penghambat yaitu Masih banyak pegawai yang datang terlambat ketika masuk dinas di kantor Lurah Medan Belawan Bahagia dan juga dalam menginformasikan dapat bantuan ke masyarakat agak lumayan lambat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu bahwa komunikasi yang dilakukan di kantor Lurah Medan Belawan Bahagia dapat dikategorikan sudah mulai membaik, hal ini dapat dilihat dari kinerja antar sesama pegawai sudah berjalan dengan efektif. Komunikasi vertikal yang dilakukan antara pegawai dengan pimpinan pada kantor Lurah Medan Belawan Bahagia baik. Hal ditandai dengan sudah berjalannya komunikasi dalam kelompok kerja antara pegawai.

Baiknya komunikasi dalam suatu organisasi itu ditandai dengan seorang pemimpin mampu memimpin menjabarkan kebijakan organisasi dan ide-ide yang bisa dipahami para pengikut dan bawahannya, akan tetapi masih ditemui faktor penghambat yaitu masih banyaknya Pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan kinerjanya dan paham dalam pekerjaannya, dan juga masih ada beberapa pegawai yang jarang ketemu dan berkomunikasi dengan Lurah Belawan Bahagia. Dan kurangnya pengarahan dari pimpinan mengenai mekanisme kerja yang efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat saya sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang terjalin dalam Kantor Lurah Belawan Bahagia sudah mulai membaik dan kinerja pegawainya sudah lumayan meningkat. Dan menurut saya Pimpinannya harus melakukan penyampaian informasi yang lebih jelas terhadap pegawainya agar supaya tambah meningkat lagi kinerja pegawainya.
2. Perlu adanya peningkatan arus komunikasi efektif dari atas ke bawah, arus.komunikasi dari bawah ke atas atau sesama rekan kerja pegawai.
3. Melalui komunikasi organisasi peningkatan kedisiplinan pada saat jam kerja masing –masing pegawai dapat disadari sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2003). *Pengertian Peningkatan Menurut Ahli*. Eresco.
- Aditya, D. (2014). *Pengertian & Konsep Dasar Kebudayaan*. Andi.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2014). *Komunikasi Teori dan Filsafat*. Rosda Karya.
- Gunawan, H. (2013). Jenis Pola Komunikasi Orang Tua dengan Anak Perokok Aktif Di Desa Jembayan Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 01(3), 3–6.
- Hadi, S. (1986). *Metodologi Research*. Andi.
- Hardjana, A. (2016). *Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*. Kompas Media Nusantara.
- Hasan, E. (2005). *Komunikasi pemerintahan*. Rafika aditama.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Gunung Agung.
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. *Ilmu Komunikasi*, 4(1), 3–4.
- Kartono, K. (2017). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Pemimpin dan Kepemimpinan.
- Mamik. (2015). *Metode Kualitatif*. Zifatama Publisher.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R., & John, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Buku I, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu*. Salemba Empat.
- Mathis Robert, J. J. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. UI-Press.

- Moekijat. (1993). *Teori Komunikasi*. Mandar Maju.
- Muhammad, A. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18*. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pace, R. W. dan D. F. F. (2006). *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono., S. (1999). *Manajemen sumber Daya Manusia ( Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama*. BPFE.
- Puput Purnama Sari, L. B. (2018). KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA DESA DALAM MEMBANGUN KESADARAN MASYARAKAT DESA TERHADAP PEMBANGUNAN DESA. *Interaksi*, 2(1), 47–60.
- Safnal Rasyad Kabu, Rudianto, R. P. (2020). Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara. *Communication*, 3(1), 12–22.
- Sedarmayanti, M. S. D. M. R. (2009). *Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika ADITAMA, Bandung.
- Soemirat, S. (2000). *Komunikasi Massa*. Remaja Rosdakarya.
- Soyomukti, N. (2010). *Pengantar Sosiologi*. Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. (2017a). *metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2017b). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. In Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono, S. (2017c). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.
- Tabiu, A., Pangil, F., & Othman, S. Z. (2016). HRM practice and employee performance: mediation of ability, motivation and opportunity. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 4(6), 130–136.
- Timpe, A. D. (2002). *Memotivasi Pegawai*. Elex Media Komputindo.

William. (1956). *Modern public opinion*. McGraw Hill Book.

Wirjana, B. R. (2017). *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Andi.

Wiryanto. (2015). *Pengantar ilmu komunikasi*. Grasindo.

## Dokumentasi



Gambar 1 Wawancara dengan Narasumber 1 Ibu Rosetiana Hutmauli



**Gambar Wawancara 2 dengan Narasumber 2 Ibu Aida Fitrina**



**Gambar 3 Wawancara dengan Narasumber Ibu leny Marlina**



**Gambar 4 Sesi Wawancara dengan Salah satu narasumber**

*Lucy Acc*  
*03/02/23*

## PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor

Lurah Medan Belawan

Nama Penelitian : Nadhilah Salsabilah Siregar

NPM : 1803110057

Tanggal penelitian : 7 Februari 2023

Tempat Penelitian : jl. Gulama Pajak Baru Belawan Bahagia Medan Belawan, Sumatera Utara

### A. Identitas Narasumber

1. Nama
2. Usia
3. Agama
4. Jenis Kelamin
5. Pekerjaan

### B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana proses strategi komunikasi yang berlangsung ketika sedang melakukan kegiatan rapat kerja?
2. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan apabila terjadi masalah di kantor lurah dengan pimpinan (lurah) ?
3. Apakah seorang pimpinan sudah mampu menyampaikan informasi dengan jelas terhadap pegawainya ?
4. Bagaimana seorang pimpinan memberikan masukan untuk mengambil keputusan terhadap pegawainya?
5. Apa kendala yang dihadapi dalam proses strategi komunikasi dengan pimpinan ?
6. Bagaimana proses penyampaian informasi seorang pimpinan terhadap pegawai kantor lurah?
7. Apakah proses penyampaian informasi seorang pimpinan berdampak pada kinerja pegawai kantor lurah?
8. Dampak apa yang ditimbulkan dari strategi komunikasi organisasi dalam seorang pimpinan?
9. Bagaimana proses yang anda lakukan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja dengan seorang pimpinan?
10. Menurut anda, apakah seorang pimpinan mampu mengembangkan hubungan kerja yang suportif dan produktif terhadap pegawai?



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Tel. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (0610) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

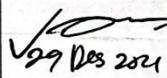
Medan, 29 Desember 2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Nadhilah Salsabilah Siregar  
N P M : 1803110657  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 127 sks, IP Kumulatif 3,69

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor lurah medan belawan bahagia	 29 Des 2021
2	Strategi komunikasi persuasif tawuran antar remaja dalam keamanan lingkungan di kecamatan medan belawan	
3	Peran Camat medan belawan dalam memudahkan masyarakat dalam pembuatan btp	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.

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

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

089.18.311

Pemohon

Nadhilah salsabilah siregar

Medan, tgl. 29 Desember 2021

Ketua,

(Akhbar Anshori S. Sos. M. I. Kom)  
NIDN. 012 7098401

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi. ILMU KOMUNIKASI

(FAHIL PAHLEVI HIDAYAT)



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 1678/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 29 Desember 2021, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NADHILAH SALSABILAH SIREGAR**  
N P M : 1803110057  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA**

Pembimbing : **FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 089.18.311 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 29 Desember 2022.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 25 Jumadil Awal 1443 H  
29 Desember 2021 M



**Dr. ARIEF SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN: 0030017402



Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs di Medan;
3. Peninggal.



Scanned with CamScanner



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menyalin surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

**PERPANJANGAN TERAKHIR**  
**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 1678/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, setelah memperhatikan :

1. Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M;
2. Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 1678/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 tgl. 29 Desember 2021 yang telah berakhir masa berlakunya tanggal 29 Desember 2022;

Memberikan Perpanjangan Masa Berlakunya Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 1678/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 tgl. 29 Desember 2021 untuk Mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NADHILAH SALSABILAH SIREGAR**  
NPM : 1803110057  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA**

Pembimbing : **FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.IKom., M.IKom.**

Selama 3 (Tiga) Bulan sampai tanggal **07 Mei 2023** dengan ketentuan :

1. Penulisan Skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Surat Perpanjangan Penetapan Judul Skripsi dan Naskah Skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sampai batas tanggal **07 Mei 2023** dan atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 16 Rajab 1444 H  
07 Februari 2023 M

Dekan,  
  
**DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN: 0030017402



**Tembusan**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 23 Desember 2022

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

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

Nama lengkap : NADHILAH SALSABILAH SIREGAR  
N P M : 1803110057  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1670/SK/IL.3/UMSU-03/F/2022, tanggal 21 DESEMBER 2022, dengan judul sebagai berikut :

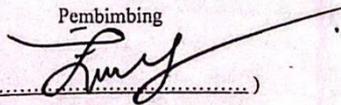
KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN.  
MEDAN BELAWAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

Menyetujui :  
Pembimbing



(.....)

FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I Kom. M.I. Kom

Pemohon,



(.....)  
Nadhilah Salsabilah Siregar



Dipindai dengan CamScanner



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 1920/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Hari, Tanggal : Kamis, 29 Desember 2022  
 Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai  
 \*Tempat : Laboratorium FISIP UMSU  
 Pemimpin Seminar : FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	HUSNUL KHATIMAH	1803110048	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	AKTIVITAS KOMUNIKASI CSR PT. PELINDO CABANG BELAWAN DALAM MEWUJUDKAN PROGRAM PEDULI LINGKUNGAN
7	SEFTIAN ERWINSYAH	1803110239	CORRY NOVIRCA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	Dr. JUNAIDI, S.Pdi. M.Si.	STRATEGI KOMUNIKASI REMAJA MASJID AL-HIDAYAH MEDAN POLONIA DALAM MENARIK MINAT REMAJA UNTUK MEMAKMURKAN MASJID
8	SYAMROY PUJANGER PULLINGAN	1903110043	SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.A.P.	STRATEGI KOMUNIKASI PARIWISATA PEMERINTAH DESA BULUH DURI SERDANG BEDAGA DALAM PENCAPAIAN ANUGERAH DESA WISATA 2022
9	VINGKA TASYA REGILIA	1903110179	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS SEMIOTIKA REPRESENTASI BUDAYA INDONESIA MELALUI TOKOH PERWAYANGAN GATOT KACA DI GAME ONLINE MOBILE LEGENDS
10	NADHILAH SALSABILAH SIREGAR	1803110057	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.A.P.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA

Medan\_03 Rabu, 27 Desember 2022 M



(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)





Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 Ia menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 T.r.l.p. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : *Nadhilah Salsabilah Siregar*  
 NPM : *1803110057*  
 Jurusan : *ILMU KOMUNIKASI*  
 Judul Skripsi : *Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Medan Belawan*

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	16 Desember 2022	Bimbingan <sup>proposal</sup> skripsi	<i>[Signature]</i>
a.	20 Desember 2022	Revisi proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
3.	23 Desember 2022	Revisi proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
4.	27 Desember 2022	Acc proposal skripsi	<i>[Signature]</i>
5.	31 Januari 2023	Acc pedoman wawancara	<i>[Signature]</i>
6.	22 Februari 2023	Bimbingan Bab IV dan V	<i>[Signature]</i>
7.	1 Maret 2023	Revisi Bab IV	<i>[Signature]</i>
8.	9 Maret 2023	Revisi daftar pustaka	<i>[Signature]</i>
9.	13 Maret 2023	Acc skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 29 Maret ..... 2023

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing,

*[Signature]*  
 Dr. Anifin Saleh, S.Sps, M.Si

*[Signature]*  
 (Akhyar Anshari S.) Sos, M. L. M.

*[Signature]*  
 FADHIL PAHCEY HIDAYAT



Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI  
 Nomor : 670/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi  
 Hari, Tanggal : Jum'at, 12 Mei 2023  
 Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Terpercaya



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	HUSNUL KHATIMAH	1803110048	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	AKTIVITAS KOMUNIKASI CSR PT. PELINDO CABANG BELAWAN DALAM MEWUJUDKAN PROGRAM PEDULI LINGKUNGAN
2	YUNITA RIZKY YANTI MANALU	1803110083	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	PERAN TRADISI SIKAMBANG SESAGAI MEDIA KOMUNIKASI KULTURAL DALAM MASYARAKAT TAPANULI TENGAH
3	VIZQY RAKHILL MAURIZA	1803110026	Dr. MUHAMMAD THARIQ. S.Sos, M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	KOMUNIKASI KELOMPOK PADA KOMUNITAS PECINTA MODIFIKASI SEPEDA MOTOR "ROEMAH 58" MEDAN
4	NADHILAH SALSABILAH SIREGAR	1803110057	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA
5	QURROTA AINI	1803110127	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD THARIQ. S.Sos, M.I.Kom	MAKNA SIMBOLIK BUDAYA DALAM FILM NGERI-NGERI SEDAP

Notulis Sidang:

1.



Medan, 19 Syawal 1444 H  
 10 Mei 2023 M



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



Panitia Ujian

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Sekretaris

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



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fslp.umsu.ac.id> [fslp@umsu.ac.id](mailto:fslp@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 216/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023  
 Lampiran : -  
 Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 18 Rajab 1444 H  
 09 Februari 2023 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan  
 di-

Tempat,

Bismillahirrahmanirrahim  
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **NADHILAH SALSABILAH SIREGAR**  
 N P M : 1803110057  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Semester : IX (Sembilan) / Tahun Akademik 2022/2023  
 Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan  
**Dr. ARIFIN SALEH H. S.Sos., MSP.**  
 NIDN. 0030017402





## PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112  
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693  
E-mail : [brida@pemkomedan.go.id](mailto:brida@pemkomedan.go.id) Website : [www.brida.pemkomedan.go.id](http://www.brida.pemkomedan.go.id)

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 070/ 261 /BRIDA/2023

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor: 216/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023. Tanggal: 09 Februari 2023. Hal: Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan ini memberikan Surat Keterangan Permohonan Izin Penelitian kepada :

Nama : **Nadhilah Salsabilah Siregar.**  
NPM : 1803110057.  
Program Studi : Ilmu Komunikasi.  
Judul : **"Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia."**  
Lokasi : Kelurahan Belawan Bahagia Kota Medan.  
Lamanya : 1 (satu) Bulan.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy atau melalui Email ([bridamedan@gmail.com](mailto:bridamedan@gmail.com)).
5. Surat Keterangan penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat Keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : M e d a n.  
Pada Tanggal : 16 Februari 2023

KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA MEDAN



**Tembusan :**

1. Walikota Medan, (sebagai laporan).
2. Camat Medan Belawan Kota Medan.
3. Lurah Belawan Bahagia Kota Medan.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Arsip.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
KECAMATAN MEDAN BELAWAN  
KELURAHAN BELAWAN BAHAGIA**

Alamat Kantor : Jl. Gulama No. 1 Telp. 6940299 Belawan - 20413

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070/ 28 / BHG / II /2023

Kepala Kelurahan Belawan Bahagia Kecamatan Medan Belawan, dengan ini menerangkan nama dibawah ini sebagai berikut :

NAMA : NADHILAH SALSABILAH SIREGAR  
NPM : 1803110057  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI  
JUDUL : "Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia"

Surat ini di berikan kepadanya untuk : **IZIN PENELITIAN**

Menindaklanjuti Surat Badan Riset Dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 070/261/BRIDA/2023 tanggal, 16 Februari 2023 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Bahwa nama tersebut diatas akan mengadakan Penelitian di Kelurahan Belawan Bahagia Kecamatan Medan Belawan selama I (satu) bulan .

Demikianlah Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : M e d a n

Pada Tanggal : Februari 2023

**PIH. LURAH BELAWAN BAHAGIA  
KECAMATAN BELAWAN BAHAGIA**



**HASIAN SIREGAR, SE  
NIP-198305102009021011**