



**PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL VERTIKAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
KERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SUMBER MARGA
TELANG KABUPATEN BANYUASIN**

OLEH :

**ANISA MIFTAHUL JANAH : 19.11.340
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Anisa Miftahul Janah, 19.11.340 with the research title The Role of Vertical Internal Communication in Increasing Employee Work Effectiveness at the Subdistrict Office of Sumber Marga Telang District, Banyuasin Regency. Department of Public Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). With Main Supervisor (I) Mrs. Rohmial, SE., M.Si and Assistant Supervisor (II) Mrs. Asmawati, S.Sos., M.Si.

The role of communication is very important, because without communication there is no interaction process, namely the mutual exchange of knowledge, experience, opinions, suggestions, ideas, information and so on. The process of conveying information/messages generally takes place through a communication medium, especially conversational language which contains meanings that can be understood by each other. Employee work effectiveness is one of the factors that plays an important role in organizational activities that needs to be fostered and developed so that organizational goals can be achieved effectively.

The type of research used in this research is qualitative methods. Qualitative research is scientific research, which aims to understand a phenomenon in a natural social context by prioritizing a process of in-depth communication interaction between the researcher and the phenomenon being studied.

Based on the research results, the researcher concluded that the role of vertical internal communication in increasing employee work effectiveness at the Sumber Marga Telang District Head Office, Banyuasin Regency has been implemented well. Internal communication between leaders and employees plays an important role in an organization so that employees can work effectively. Supporting factors include physical environmental factors in the form of a comfortable environment for communicating, social environmental factors in the form of fluent communication using language that is easy to understand, psychological dimension factors in the form of good communication methods that do not offend feelings, and time dimension factors in the form of appropriate use of time. in communicating. Meanwhile, inhibiting factors include communication disorders, interests, hidden motivation and prejudice.

Keywords: *Role of Internal Communication, Employee Work Effectiveness*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya. Organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui suatu jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama (Maulida, 2017:64).

Peranan komunikasi sangat penting, sebab tanpa komunikasi maka tidak ada proses interaksi yakni saling tukar ilmu pengetahuan, pengalaman, pendapat, saran, ide, informasi dan lain sebagainya. Proses penyampaian informasi/ pesan tersebut pada umumnya berlangsung dengan

melalui suatu media komunikasi, khususnya bahasa percakapan yang mengandung makna yang dapat dimengerti satu sama lain (Inah, 2013:78).

Komunikasi merupakan instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam sebuah organisasi komunikasi berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antara setiap bagian dalam organisasi. Sehingga komunikasi merupakan bagian penting dalam sebuah organisasi, dimana organisasi terdiri dari sekumpulan orang dengan latar belakang lingkungan dan pendidikan berbeda, harus bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu dan komunikasi yang membuat mereka terhubung (K. Mulawarman, 2014).

Manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi artinya memerlukan orang lain dan mem-

butuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi, setiap organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing bagian dari organisasi bekerja menurut semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya. Tanpa komunikasi dan koordinasi maka organisasi sulit untuk berfungsi dengan baik, oleh karena itu, pimpinan organisasi dan para pegawai dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Hetty Ismainar, 2018).

Kemampuan berkomunikasi merupakan kemampuan menyampaikan ide, pendapat serta keinginan baik kepada orang lain, serta dapat dengan mudah mengambil intisari pembicaraan. Komunikasi sangat dibutuhkan dalam setiap pekerjaan di setiap organisasi. Pemimpin yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, baik itu personal maupun saat berbicara di depan publik. Para pemimpin perlu mendorong dan menciptakan iklim komunikasi yang terbuka, agar bawahan tidak segan-segan dan mempercayai pemimpin untuk menerima pesan apa saja yang disampaikan. Dalam hal ini, komunikasi merupakan jembatan yang menghubungkan antara para anggota/staf dalam organisasi dengan pimpinan.

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas merupakan keberhasilan melakukan program, berbagai faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja pegawai berhasil dilakukan dengan baik atau tidak salah satunya dipengaruhi oleh komunikasi internal.

Efektivitas kerja pegawai merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam kegiatan organisasi yang perlu dibina dan dikembangkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Tujuan organisasi tersebut akan tercapai apabila organisasi memiliki sumber daya manusia yang handal, terampil dan berkualitas sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dan dapat meningkatkan prestasi kerja yang baik untuk organisasi, masyarakat, maupun pegawai itu sendiri.

Efektivitas kerja pegawai adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada

penyelesaian akhir pekerjaan, cara melaksanakannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan pegawai. Pentingnya efektivitas kerja dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi merupakan kunci dari kesuksesan suatu organisasi. (Argiris dalam Tangkilisan, 2005:139).

Peranan komunikasi antara pimpinan dengan pegawai pada kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin adalah untuk mengukur sejauhmana efektivitas kerja pegawai dalam mencapai sasaran instansi, tanpa adanya interaksi sosial melalui komunikasi maka semua kegiatan tidak akan berjalan lancar.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi antara lain sebagai berikut:

1. Komunikasi yang lebih dominan yang digunakan pada kantor Camat Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin hanya komunikasi ke bawah yang dilakukan pimpinan kepada pegawai, berupa perintah, instruksi tugas dan informasi.
2. Komunikasi ke atas dari pegawai kepada pimpinan hanya sesekali dilakukan, hal ini disebabkan kurang beraninya pegawai/segan kepada pimpinan untuk menanyakan suatu hal ataupun menyampaikan saran dan kritik.
3. Kurang seringnya komunikasi antara pimpinan dengan para pegawai menyebabkan kerja pegawai kurang maksimal misalnya ketika ada masyarakat yang ingin mengurus administrasi pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin terkadang menjadi sulit karena terkendala dalam mendapatkan informasi yang jelas kapan proses administrasi bisa diselesaikan, hal tersebut karena adanya kendala untuk mendapatkan tanda tangan Camat yang terkadang sedang berada di luar kantor.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Peranan Komunikasi Internal Vertikal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan komunikasi internal vertikal dalam meningkatkan efektivitas kerja

pegawai pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin ?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi internal vertikal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin ?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa peranan komunikasi internal vertikal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin.
2. Untuk menganalisa faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi internal vertikal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Peranan

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan Miftah Thoha (2012:10).

Menurut Mintzberg dalam buku Pengantar Manajemen Dan buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang di tulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha (2012: 12 dan 21), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

1. Peran Antarperibadi (*Interpersonal Role*), dalam peranan antar pribadi, atasan harus

bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan yang merupakan perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:

- a. Peranan sebagai tokoh (*Figurehead*)
- b. Peranan sebagai pemimpin (*Leader*)
- c. Peranan sebagai pejabat perantara (*Liaison Manager*)

2. Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (*Informational Role*), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini. Peranan itu terdiri dari peranan-peranan sebagai berikut:

- a. Peran pemantau (*Monitor*), peranan ini mengidentifikasi seorang atasan sebagai penerima dan mengumpulkan informasi. Adapun informasi yang diterima oleh atasan ini dapat dikelompokkan atas lima kategori berikut :

- 1) Internal operations, yakni informasi mengenai kemajuan pelaksanaan pekerjaan didalam organisasi, dan semua peristiwa yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.
- 2) Peristiwa-peristiwa diluar organisasi (*external events*), informasi jenis ini diterima oleh atasan dari luar organisasi, misalnya informasi dari langganan, hubungan-hubungan pribadi, pesaing-pesaing, asosiasi-asosiasi dan semua informasi mengenai perubahan atau perkembangan ekonomi, politik, dan teknologi, yang semuanya itu amat bermanfaat bagi organisasi.
- 3) Informasi dari hasil analisis, semua analisis dan laporan mengenai berbagai isu yang berasal dari bermacam-macam sumber sangat bermanfaat bagi atasan untuk diketahui.
- 4) Buah pikiran dan kecenderungan, atasan memerlukan suatu sasaran untuk mengembangkan suatu pengertian atas kecenderungan-kecenderungan yang tumbuh dalam masyarakat, dan mempelajari tentang ide-ide atau buah pikiran yang baru.
- 5) Tekanan-tekanan, atasan perlu juga mengetahui informasi yang ditimbulkan

dari tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu.

- b. Sebagai diseminator, peranan ini melibatkan atasan untuk menagani proses transmisi dari informasi-informasi kedalam organisasi yang dipimpinnya.
 - c. Sebagai juru bicara (*Spokesman*), peranan ini dimainkan manajer untuk menyampaikan informasi keluar lingkungan organisasinya.
3. Peranan Pengambil Keputusan (*Decisional Role*), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. Mintzberg berkesimpulan bahwa pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penuh untuk memikirkan sistem pembuatan strategi organisasinya. Keterlibatan ini disebabkan karena:
- a. Secara otoritas formal adalah satu-satunya yang diperbolehkan terlibat untuk memikirkan tindakan-tindakan yang penting atau yang baru dalam organisasinya.
 - b. Sebagai pusat informasi, atasan dapat memberikan jaminan atas keputusan yang terbaik, yang mencerminkan pengetahuan yang terbaru dan nilai-nilai organisasi.
 - c. Keputusan-keputusan yang strategis akan lebih mudah diambil secara terpadu dengan adanya satu orang yang dapat melakukan kontrol atas semuanya, Siswanto (2012 : 21).

Ada empat peranan atasan/manajer yang dikelompokkan kedalam pembuatan keputusan:

- 1) Peranan sebagai entrepreneur, dalam peranan ini Mintzberg mengemukakan peranan entrepreneur dimulai dari aktifitas melihat atau memahami secara teliti persoalan-persoalan organisasi yang mungkin bisa digarap.
- 2) Peranan sebagai penghalau gangguan (*disturbance handler*), peranan ini membawa atasan untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika organisasinya terancam bahaya, misalnya: akan bubar, terkena gosip, isu-isu kurang baik, dan sebagainya.
- 3) Peranan sebagai pembagi sumber (*resource allocator*), membagi sumber dana adalah suatu proses pembuatan keputusan. Di sini seorang atasan mengambil peranan dalam mengambil keputusan kemana sumber dana yang akan didistribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Sumber dana ini meliputi sumber yang berupa uang, waktu, perbekalan tenaga kerja dan reputasi.

- 4) Peranan sebagai negosiator, peranan ini meminta kepada atasan untuk aktif berpartisipasi dalam arena negosiasi, Miftah Thoha (2012 :12).

Menurut David Berry (2003:105), mendefenisikan peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat.

Menurut Soejono Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu :

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi :
 - a) Cara (*Usage*); lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat.
 - b) Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c) Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d) Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat.
 3. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 4. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.
- Perilaku individu adalah aktivitas seorang atasan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antar individu, tugas pekerjaan dan efektivitas.

Keputusan tersebut dipengaruhi oleh ciri atasan dan bawahan yang dipengaruhi oleh perilaku individu.

Ada 4 ciri utama individu, yaitu:

1. Persepsi (*perception*) adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu.
2. Sikap (*attitude*) adalah kesiapsiagaan mental yang diorganisasikan melalui pengalaman yang memiliki pengaruh tertentu terhadap tanggapan seseorang terhadap orang, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.
3. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan dan lingkungan.
4. Belajar adalah proses terjadinya perubahan yang relatif tetap dalam perilaku sebagai akibat dari praktek. (Siswanto, 2012:76).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah suatu komplek penghargaan seseorang terhadap cara menentukan sikap dan perbuatan dalam situasi tertentu berdasarkan atas kedudukan sosial tertentu

Pengertian Komunikasi

Komunikasi mempunyai banyak makna dari sudut pandang yang berbeda yang dikemukakan oleh para ahli, akan tetapi apabila diperhatikan secara seksama apa yang dikemukakan tersebut pada dasarnya mempunyai tujuan yang sama. Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Chester Barnard menekankan pentingnya komunikasi dalam organisasi dengan menyatakan bahwa komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi. Menurutnya di dalam organisasi terdapat tiga unsur pokok yaitu komunikasi, tujuan organisasi dan kemauan (Lestari, 2012:156-157).

Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan baik secara verbal dan non verbal menurut Ruliana (2014:2). Ada tiga model dalam komunikasi, yaitu:

1. Model Komunikasi Linier (*One-Way Communication*)

Dalam model ini komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi.

2. Model Komunikasi Interaksional

Sebagai kelanjutan dari model yang pertama, pada tahap ini sudah terjadi *feedback* atau umpan balik. Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada dialog, dimana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada satu saat bertindak sebagai komunikator,

pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.

3. Model Komunikasi Transaksional

Dalam model ini komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih.

Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses dimana orang lain dalam memenuhi kebutuhannya selalu berkomunikasi dengan cara mengungkapkan pikirannya dan apa-apa yang menjadi kebutuhannya lewat bahasa atau gerak, simbol, yang dimengerti bersama-sama oleh kedua belah pihak.

Arni Muhammad (2005:17-18) berpendapat bahwa komponen dasar komunikasi yaitu:

1. Pengirim Pesan (Komunikator), adalah individu atau orang yang mengirim pesan.
2. Pesan, adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima.
3. Media, adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima.
4. Penerima pesan (Komunikan), adalah yang menganalisis dan memahami isi pesan yang diterimanya.
5. Balikan (*Feedback*), adalah respon terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan.

Jenis Komunikasi

Ada beberapa jenis komunikasi menurut para ahli. Dalam komunikasi terjadilah pertukaran kata dengan arti dan makna tertentu. Dari sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu. Pertukaran makna merupakan inti yang terdalam dari kegiatan komunikasi karena yang disampaikan dan ditanggapi orang dalam komunikasi bukan kata-kata, tetapi arti atau makna dari kata-kata. Berikut ini merupakan jenis-jenis komunikasi:

1. Komunikasi Menurut Aliran Informasi

Komunikasi menurut aliran informasi dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Komunikasi Satu Arah

Komunikasi yang berlangsung dari satu pihak saja.

- b. Komunikasi Dua Arah
 c. Komunikasi ke Atas
 d. Komunikasi ke Bawah
 e. Komunikasi ke Samping
 Dengan demikian arah informasi tersebut akan dianut sebagai bentuk interaksi komunikasinya.
2. Komunikasi Menurut Ruang Lingkup
 Ruang lingkup terjadinya komunikasi merupakan batasan jenis komunikasi ini. Maka dalam komunikasi menurut ruang lingkup dapat dibedakan sebagai berikut :
- a. Komunikasi Internal
 b. Komunikasi Eksternal
 Komunikasi dengan pihak luar dapat berbentuk:
- 1) Eksposisi, pameran, promosi, publikasi, dan sebagainya.
 - 2) Konferensi pers
 - 3) Siaran televisi, radio, dan sebagainya.
 - 4) Bakti sosial, pengabdian pada masyarakat, dan sebagainya.
- Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat.
3. Komunikasi Menurut Jumlah yang Berkomunikasi
 Komunikasi yang selalu terjadi diantara sesama manusia baik perorangan maupun kelompok. Jumlah yang berkomunikasi akan mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri, disamping sifat dan tujuan komunikasi itu dilaksanakan. Untuk itu dapat dibedakan sebagai berikut:
- a. Komunikasi Perseorangan
 b. Komunikasi Kelompok
4. Komunikasi menurut Jaringan Kerja
 Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan komunikasi akan terlaksana menurut sistem yang ditetapkan dalam jaringan kerja. Komunikasi menurut jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi:
- a. Komunikasi Jaringan Kerja Rantai
 b. Komunikasi Jaringan Kerja Lingkaran
 c. Komunikasi Jaringan Bintang
5. Komunikasi menurut Cara Penyampaian
 Kiranya kita tidak perlu sulit untuk mengenali cara-cara penyampaian informasi dalam komunikasi, karena pada dasarnya kita telah melakukannya dalam kehidupan sehari-hari. Menurut cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi:
- a. Komunikasi Lisan
 1) Yang terjadi secara langsung dan tidak dibatasi oleh jarak, dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka.
- 2) Yang terjadi secara tidak langsung karena dibatasi oleh jarak.
- b. Komunikasi Tertulis
 Yang dilaksanakan dalam bentuk surat dan dipergunakan untuk menyampaikan yang beritanya singkat. Jelas tetapi dipandang perlu untuk ditulis dengan maksud tertentu.
- 1) Naskah, yang biasanya dipergunakan untuk menyampaikan berita yang bersifat kompleks.
 - 2) Blanko-blanko, yang dipergunakan untuk mengirimkan berita dalam suatu daftar.
 - 3) Gambar dan foto, Karena tidak dapat dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.
 - 4) Spanduk, yang biasa dipergunakan untuk menyampaikan informasi kepada orang banyak.
- Dalam berkomunikasi secara tertulis, sebaiknya dipertimbangkan maksud dan tujuan komunikasi itu dilaksanakan dan perlu juga resiko dari komunikasi tertulis tersebut aman dan mudah dimengerti.
6. Komunikasi menurut Perilaku
 Komunikasi merupakan hasil belajar manusia yang terjadi secara otomatis, sehingga dipengaruhi oleh perilaku maupun posisi seseorang. Menurut perilaku, komunikasi dapat dibedakan menjadi:
- a. Komunikasi Formal
 b. Komunikasi Informal
 c. Komunikasi Nonformal
 Maka telah diketahui bahwa komunikasi formal, informal dan nonformal saling berhubungan, dimana komunikasi nonformal merupakan jembatan antara komunikasi formal dengan komunikasi informal yang dapat memperlancar penyelesaian tugas resmi.
7. Komunikasi Menurut Peranan Individu
 Dalam komunikasi ini peranan individu sangat mempengaruhi keberhasilan proses komunikasinya. Ada beberapa macam antara lain:
- a. Komunikasi Antar Individu dengan Individu yang Lain
 - b. Komunikasi Antara Individu dengan Lingkungan yang Lebih Luas
 - c. Komunikasi Antara Individu dengan Dua Kelompok Atau Lebih

Konsep Dasar Komunikasi

Menurut Mulyana (2007:67) setidaknya ada tiga kerangka pemahaman komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi Sebagai Interaksi

Komunikasi dipahami sebagai proses aksi-reaksi, sebab-akibat, yang arahnya bergantian. Komunikasi interaksi dipandang lebih dinamis daripada komunikasi satu arah. Unsur penting dalam komunikasi interaksi adalah *feedback* (umpan balik).

2. Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah
Komunikasi dipahami sebagai proses penyampaian pesan searah dari seseorang/ lembaga kepada seseorang/kelompok lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemahaman komunikasi sebagai suatu proses satu arah ini oleh Michael Burgoon disebut sebagai “definisi berorientasi sumber” (*source-oriented definition*).
3. Komunikasi Sebagai Transaksi
Komunikasi dipahami sebagai kegiatan menafsirkan perilaku orang lain. Ada proses *encoding* dan *decoding* pesan verbal maupun nonverbal.

Elemen-Elemen Komunikasi

Menurut Effendy (2005:10) berikut ini merupakan elemen-elemen komunikasi, antara lain:

1. Komunikator
Komunikator merupakan pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang memiliki inisiatif untuk menjadi sumber dalam sebuah hubungan atau interaksi. Komunikator tidak hanya berperan sebagai pengirim pesan saja.
2. Pesan atau Informasi
Pesan atau informasi merupakan keseluruhan apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan bisa berupa sebuah kata-kata, tulisan, gambaran, atau sebuah perantara lainnya.
3. Sarana Komunikasi atau *Channel*
Sarana komunikasi atau *channel* dapat disebut dengan media yang digunakan sebagai penyalur pesan dalam sebuah proses komunikasi.
4. Komunikan atau *Receiver*
Komunikan adalah sebutan bagi orang yang menerima pesan atau berita yang disampaikan oleh komunikator. Komunikan dapat terdiri dari satu orang atau lebih dan bisa pula dalam bentuk kelompok.
5. Dampak atau *Effect*
Dampak adalah efek perbedaan yang dialami oleh komunikan sebelum dan sesudah menerima pesan. Apabila sikap dan tingkah

laku komunikan berubah sesuai dengan isi pesan, maka komunikator telah berhasil dengan baik. Dampak atau *effect* sesungguhnya dapat dilihat dari *personal opinion*, *public opinion*, ataupun *majority opinion*.

Pengertian Komunikasi Internal

Menurut Effendy (2009:122) “Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Komunikasi merupakan alat utama untuk menyempurnakan hubungan dalam organisasi. Tidak adanya komunikasi akan menimbulkan salah pengertian, dan bila dibiarkan akan mempengaruhi kehidupan organisasi, baik dari pimpinan maupun para pegawai di lingkungan instansi/organisasinya. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada *two way communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Semua sasaran komunikasi harus dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, maka sasaran yang dituju pun akan beraneka ragam, tapi tujuan utamanya tentulah

untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

Indikator Komunikasi Internal

Menurut Effendy (2009:122) “Komunikasi internal ditunjang oleh dua komunikasi, yaitu komunikasi vertikal”. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dan lain-lain kepada bawahannya. Bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan lain-lain kepada pimpinan.

Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian komunikasi vertikal, di atas maka komunikasi internal terdiri dari dua arah yaitu:

a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi diprakarsai oleh manajemen organisasi tingkat atas dan kemudian ke bawah melewati rantai perintah. Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu kelompok atau organisasi ke suatu tingkat yang lebih.

Flippo (dalam Mangkunegara, 2008:152) mengemukakan komunikasi yang digunakan atasan kepada bawahan adalah “perintah berantai, buletin dinding dan poster, majalah perusahaan, surat kepada pegawai, buku pedoman pegawai, rak informasi, sistem pegeras suara, laporan tahunan, pertemuan kelompok atau bagian”

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas proses penyampaian gagasan, perasaan dan pandangan pegawai tingkat bawah kepada atasannya dalam organisasi. Ironisnya, meskipun dianggap penting, komunikasi ke atas tidak selalu dianjurkan oleh manajemen. Salah satu alasannya adalah karena suara yang didengar atasan dari bawahannya tidak selalu menyenangkan atau menyanjung atasan.

Komunikasi ke atas lebih jarang terjadi jika ada hambatan psikologis antara atasan dan bawahan. Menurut Gemmil (dalam Tubbs, 2006:183) menyatakan tiga hambatan psikologis utama yang mempengaruhi komunikasi ke atas yaitu :

1. Jika bawahan percaya bahwa pengungkapan perasaan, opini, atau kesukaran mengakibatkan atasan menutup atau menghindarkan pencapaian tujuan pribadinya, bawahan akan menyembunyikan atau membelokkannya.
2. Semakin sering atasan memberi ganjaran atas pengungkapan perasaan, opini, dan kesulitan oleh bawahan, semakin besar keinginan bawahan mengungkapkannya.
3. Semakin sering atasan mau mengungkapkan perasaan, opini, dan kesukaran kepada bawahannya dan atasannya, semakin besar pula kemungkinan keterbukaan dari pihak bawahan.

Hambatan psikologis di atas dapat diatasi dengan cara mengetahui keterampilan dalam menyampaikan pesan secara efektif. Sebagaimana menurut Johnson (dalam Supratiknya 2006:35) yaitu:

1. Harus mengusahakan agar pesan-pesan yang dikirimkan mudah dipahami
2. Sebagai pengirim pesan, harus memiliki kredibilitas dimata penerima
3. Harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan dalam diri penerima.

Filippo (dalam Mangkunegara, 2008:152) mengemukakan saluran komunikasi bawahan terhadap atasan adalah sebagai berikut:

1. Kontak secara tatap muka
2. Pertemuan kelompok pengawasan
3. Pertemuan dengan pemimpin (*top management*) secara priodik
4. Program Speak up dimana pegawai diberikan nomor telepon untuk memanggil
5. Kotak keluhan tanpa nama
6. Pertemuan pegawai dengan pemegang saham setiap tahun
7. Menggunakan prosedur pengaduan
8. Kuesioner mengenai moral
9. Wawancara
10. Kebijakan secara terbuka
11. Perserikatan buruh atau PBSI
12. Program penyuluhan pegawai

Jaringan Komunikasi Formal dalam Organisasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui



jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi organisasi. Peranan individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu lainnya dalam organisasi. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan komunikasi formal dan komunikasi informal.

Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi menurut Muhammad Arni (2001:17), yaitu:

1. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas merupakan arus pesan yang mengalir dari bawahan/pegawai kepada pimpinan. Biasanya komunikasi ke atas digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan pertanyaan, informasi ataupun suatu saran.

1) Fungsi Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu

2) Hal yang Seharusnya Dikomunikasikan ke Atas

Hal yang seharusnya dikomunikasikan ke atas adalah informasi dari bawahan sebagai berikut:

- a. Apa yang dilakukan bawahan, pekerjaannya, hasil yang dicapainya, kemajuan mereka dan rencana masa yang akan datang.
- b. Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan tertentu.
- c. Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.
- d. Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi.

3) Kendala dalam Komunikasi ke Atas

Pada kenyataannya komunikasi ke atas banyak menemukan kendala. Hal ini menyebabkan pemimpin tidak mengetahui apa yang menjadi keinginan karyawan. Kesulitan mendapatkan informasi tersebut menurut Sharma (2009) disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya.

- b. Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik dengan masalah mereka.
- c. Kurangnya penghargaan atau reward terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas.
- d. Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan merespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan.

4) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi ke Atas

Disamping sulitnya mendapatkan komunikasi ke atas, komunikasi yang disampaikan belum tentu efektif.

2. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Pada umumnya komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

1) Tujuan Komunikasi ke Bawah

Menurut Lewis "Tujuan komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan organisasi, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan."

2) Tipe Komunikasi ke Bawah

Secara umum komunikasi ke bawah diklasifikasikan atas lima tipe yaitu:

- a. Instruksi atau tugas, yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya.
- b. Rasional pekerjaan, yaitu pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi, kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pimpinan mengenai bawahannya.
- c. Ideologi, yaitu pesan yang merupakan perluasan dari pesan rasional. Pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi.

- d. Informasi, yaitu pesan yang memberitahukan kepada bawahan mengenai praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan, dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.
- e. Balikan, yaitu pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya.
- 3) Faktor yang Mempengaruhi Permasalahan Komunikasi ke Bawah
Arus komunikasi dari atasan kepada bawahan tidak selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sebagai berikut:
- Keterbukaan**
Kurangnya sifat terbuka di antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan.
 - Kepercayaan pada Pesan Tulisan**
Kebanyakan para pemimpin lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka.
 - Pesan yang Berlebihan**
Banyaknya pesan-pesan yang disampaikan kepada bawahan, maka para karyawan cenderung tidak membaca semuanya dan hanya membaca pesan yang dianggap penting bagi dirinya.
 - Timing**
Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaknya mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan.
 - Penyaringan**
Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka, tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.
- 4) Saran-saran untuk mengatasi permasalahan komunikasi ke bawah
Adanya gangguan dalam penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan, maka pimpinan perlu memperhatikan cara-cara penyampaian pesan yang efektif. Menurut Davis (2009) memberikan saran-saran untuk mengatasi masalah tersebut sebagai berikut:
- Pimpinan hendaklah sanggup memberikan informasi kepada karyawan apabila dibutuhkan mereka.
 - Pimpinan hendaklah membagi informasi yang dibutuhkan oleh karyawan.
 - Pimpinan hendaklah mengembangkan suatu perencanaan komunikasi, sehingga karyawan dapat mengetahui informasi yang dapat diharapkannya untuk diperoleh berkenaan dengan tindakan-tindakan pengelolaan yang mempengaruhi mereka.
 - Pimpinan hendaklah berusaha membentuk kepercayaan diantara pengirim dan penerima pesan.
- 5) Metode yang digunakan dalam komunikasi ke bawah
Untuk menentukan metode yang tepat digunakan oleh pemimpin ada kriteria yang dapat digunakan sebagai berikut:
- Ketersediaan
 - Biaya
 - Dampak
 - Relevansi
 - Respon
 - Skill*

Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal, yaitu mengarah kepada pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas kerja pegawai dapat dikatakan sebagai taraf tercapainya suatu tujuan tertentu secara maksimal, baik ditinjau dari segi proses, jumlah format, serta ketepatan waktu sesuai prosedur, kebutuhan, dan ketentuan yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Dari pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Adam Ibrahim Indrawijaya (2000:73), faktor-faktor yang dapat mendorong efektivitas kerja pegawai adalah:

- Pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahliannya.
- Pekerjaan yang menyediakan perlengkapan yang baik.
- Pekerjaan yang menyediakan informasi yang lengkap.
- Pengawasan yang tidak terlalu ketat.
- Pekerjaan yang memberikan penghasilan yang

memadai.

6. Pekerjaan yang memberikan rasa aman dan tenang.
7. Harapan yang dikandung pegawai itu sendiri.
Menurut Reilly (2003:119) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi adalah sebagai berikut:
 1. Waktu
Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama.
 2. Tugas
Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada pegawainya.
 3. Produktivitas
Seorang pegawai mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
 4. Motivasi
Pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif.
 5. Evaluasi Kerja
Pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada pegawainya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.
 6. Pengawasan
Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
 7. Lingkungan Kerja
Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja.
 8. Perlengkapan dan Fasilitas
Perlengkapan dan fasilitas adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja.

Usaha-Usaha untuk Meningkatkan Efektivitas Kerja

Menurut Robert Heller (2002:38) usaha-usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja diantaranya sebagai berikut:

1. Membuat Keputusan
Semua keputusan menyangkut rangkaian keputusan yang lain. Seperti bilamana perlu diselesaikan, siapa yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan alternatif atas

sesuatu yang ditimbang, tepatnya keputusan-keputusan ini membantu kita dalam mengambil langkah yang tepat.

2. Menetapkan Tujuan
Tujuan adalah inti dari perencanaan baik untuk jangka panjang, menengah ataupun pendek.
3. Membangun Kerja Tim
Agar tim bekerja dengan baik maka beberapa peran dimainkan tidak sendiri tetapi secara bersama-sama.
4. Memimpin Diskusi
Formal atau bukan melibatkan kelompok atau perorangan diskusi memungkinkan orang saling berbagi ide atau pandangan dengan memimpinya kita bisa membuat pembicaraan mengenai apa yang akan dipermasalahkan.
5. Menggunakan Rapat
Orang seringkali mengadakan rapat tetapi sering tanpa tujuan, maka pastikan mempunyai tujuan yang jelas dan tidak membuang waktu, tidak perlu mengadakan rapat hanya karena bertujuan untuk memecahkan keputusan.
6. Menganalisa Masalah
Masalah adalah sesuatu yang sering dibatasi teka-teki hal yang rumit, dengan bersikap baik dan menganalisa masalahnya kita dapat mengatasi semua hambatan dan menemukan solusinya.
7. Memberi Dukungan
Sebuah kepercayaan sukar dibangun tetapi mudah dihilangkan, hal ini pada dasarnya karena biasanya orang tidak mudah percaya dengan orang lain. Seorang pemimpin harus berusaha agar dapat dipercaya dan menunjukkan kesetiaan serta dukungannya.

Pendekatan Efektivitas

Gibson (2004:38) mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan Tujuan
Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan.
2. Pendekatan Teori Sistem
Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menyangkut organisasi.
3. Pendekatan *Multiple Constituency*
Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif di antara kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relatif diantara kepentingan

kelompok dan individual dalam suatu organisasi.

Penilaian Efektivitas Kerja

Hasibuan (2007:87) menyatakan “Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Siagian (2005:225-226) menyatakan bahwa sistem penilaian efektivitas kerja para pegawai terdapat berbagai faktor, antara lain:

1. Obyek penilaian itu adalah manusia yang mempunyai kelebihan dan kekurangan.
2. Penilaian dilakukan secara realistik dan obyektif.
3. Hasil penilaian harus diumpanbalikkan kepada pegawai yang bersangkutan.
4. Penilaian harus dilakukan secara berkala, dibuat dalam arsip agar informasi tidak hilang, baik informasi yang menguntungkan/merugikan pegawai.
5. Hasil penilaian harus selalu dipertimbangkan dalam pembuatan keputusan kepegawaian.

Manfaat Penilaian Efektivitas Kerja

Manfaat penilaian efektivitas kerja bagi semua pihak adalah agar bagi mereka mengetahui manfaat yang dapat mereka harapkan. (Rivai & Basri, 2004:55) mengemukakan bahwa manfaat penilaian dapat dibagi menjadi tiga komponen yaitu manfaat bagi pegawai yang dinilai, manfaat bagi penilai dan manfaat bagi organisasi.

a. Manfaat bagi Karyawan yang Dinilai

Bagi karyawan yang dinilai, keuntungan pelaksanaan penilaian efektivitas kerja adalah antara lain:

1. Meningkatkan motivasi.
2. Meningkatkan kepuasan hidup.
3. Adanya kejelasan standart hasil yang diterapkan mereka.
4. Umpan balik dari kinerja lalu yang kurang akurat dan konstruktif.
5. Pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan menjadi lebih besar.
6. Pengembangan tentang pengetahuan dan kelemahan menjadi lebih besar, membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin.
7. Adanya kesempatan untuk berkomunikasi ke atas.
8. Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi.
9. Kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan bagaimana mereka mengatasinya.

10. Adanya pandangan yang lebih jelas tentang konteks pekerjaan.

11. Suatu pemahaman jelas dari apa yang diharapkan dan apa yang perlu untuk dilaksanakan untuk mencapai harapan tersebut.

12. Kesempatan untuk mendiskusikan cita-cita dan bimbingan apapun dorongan atau pelatihan yang diperlukan untuk memenuhi cita-cita karyawan.

13. Meningkatkan hubungan yang harmonis dan aktif dengan pimpinan.

b. Manfaat Bagi Penilai (Pimpinan)

Bagi penilai, manfaat pelaksanaan penilaian efektivitas kerja adalah:

1. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja pegawai untuk perbaikan manajemen selanjutnya.
2. Kesempatan untuk mengembangkan suatu pandangan umum tentang pekerjaan individu dan organisasi yang lengkap.
3. Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan baik untuk pekerjaan manajer sendiri, maupun pekerjaan dari bawahannya.
4. Identifikasi gagasan untuk peningkatan tentang nilai pribadi.
5. Peningkatan kepuasan kerja.
6. Pemahaman yang lebih baik terhadap pegawai, tentang rasa takut, rasa grogi, harapan, dan aspirasi mereka.
7. Meningkatkan kepuasan kerja baik terhadap pegawai dari para pimpinan maupun dari para pegawai.
8. Kesempatan untuk menjelaskan tujuan dan prioritas penilai dengan memberikan pandangan yang lebih baik terhadap bagaimana mereka dapat memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi.
9. Kesempatan bagi pimpinan untuk menjelaskan pada pegawai siapa yang sebenarnya diinginkan oleh organisasi dari para pegawai sehingga para pegawai dapat mengukur dirinya, menempatkan dirinya, dan berjaya sesuai dengan harapan dari pimpinan.
10. Sebagai media untuk meningkatkan *interpersonal relationship* atau hubungan antara pribadi antara pegawai dengan pimpinan.

c. Manfaat bagi Organisasi/ Instansi



Bagi organisasi, manfaat penilaian efektivitas kerja antara lain:

1. Komunikasi menjadi lebih efektif mengenai tujuan organisasi.
2. Peningkatan rasa kebersamaan dan loyalitas.
3. Peningkatan kemampuan dan kemauan pimpinan untuk menggunakan keterampilan dan keahlian memimpinya untuk memotivasi pegawai dan mengembangkan kemampuan pegawai.
4. Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan oleh masing-masing pegawai.
5. Meningkatkan kualitas komunikasi.
6. Meningkatkan motivasi pegawai secara keseluruhan.
7. Meningkatkan keharmonisan hubungan dalam pencapaian tujuan organisasi.
8. Peningkatan segi pengawasan melekat dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap pegawai.
9. Harapan dan pandangan jangka panjang dapat dikembangkan.
10. Untuk mengenali lebih jelas pendidikan dan pelatihan yang dibutuhkan.

Indikator Efektivitas Kerja

Menurut Hasibuan (2003:105) “Efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan serta kualitas kerja yang baik”.

Beberapa indikator efektivitas kerja menurut Hasibuan (2003:105) yaitu:

1. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.

2. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan.

3. Pemanfaatan Waktu

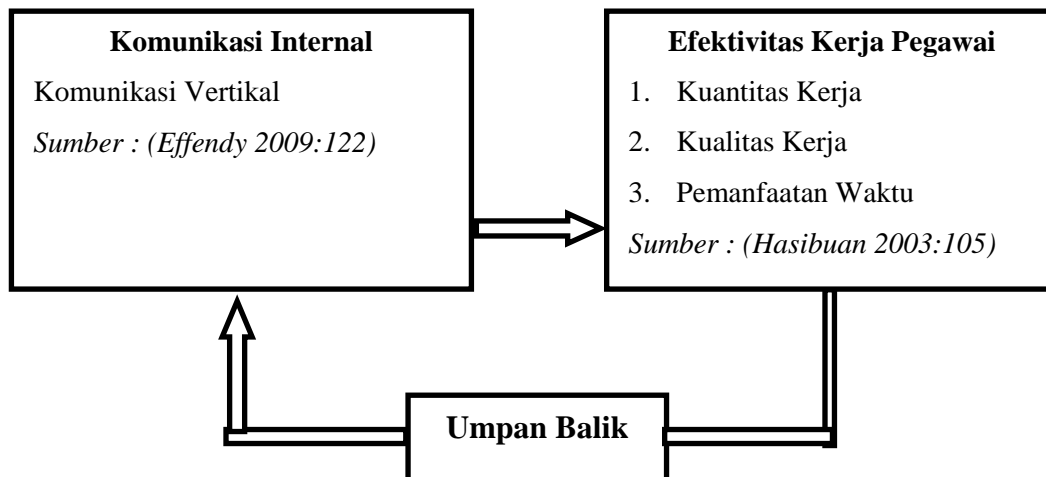
Pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting”. Jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Dengan adanya komunikasi internal diharapkan efektivitas kerja pegawai semakin baik agar tujuan dari organisasi dapat tercapai. Kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada bagan 1 berikut:

Bagan Kerangka Berpikir





C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010:9). Penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan dan menjelaskan tentang peranan komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin.

Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan. Definisi konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung”.
2. Efektivitas Kerja Pegawai adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan biaya anggaran yang dikeluarkan untuk menyelesaikan tugas tersebut”.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur variabel (Kotler, 2000:7). Penelitian ini memiliki beberapa indikator yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel Definisi Operasional

No.	Konsep	Indikator
1.	Komunikasi Internal (Effendy, 2009: 122)	Komunikasi ke vertikal
2.	Efektivitas Kerja Pegawai (Hasibuan, 2003: 105)	1. Kuantitas Kerja 2. Kualitas Kerja 3. Pemanfaatan Waktu

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2000:97). Daftar informan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekretaris Camat	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	1 Orang
4.	Kepala Seksi Pelayanan dan Umum	1 Orang
5.	Staf	2 Orang
Jumlah		6 Orang

Sumber: Data Profil Kantor Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Observasi
Observasi adalah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan

- melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.
2. Wawancara
Wawancara adalah pengambilan data secara lisan/ langsung dengan sumber datanya, baik melalui tatap muka maupun lewat telpon. Jawaban responden direkam dan dirangkum sendiri oleh peneliti.
3. Dokumentasi
Dokumentasi adalah studi kepustakaan, kegiatan mengumpulkan bahan-bahan dan informasi mengenai teori dan konsep untuk menjelaskan fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian, melalui dokumen tertulis berupa buku dan bahan tertulis lainnya.
4. Studi Pustaka
Studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, dan sumber-sumber lainnya.

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2012).

Proses analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2012).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data atau penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2012) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dilakukan verifikasi karena kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sebagian yang telah dikemukakan bab terdahulu untuk mendapatkan data mengenai peranan komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin, data yang dikumpulkan oleh peneliti di lapangan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Setelah data dikumpulkan, data tersebut disajikan dalam uraian dan pada akhirnya dapat diberikan kesimpulan. Berikut ini penulis uraikan hasil penelitian.

Komunikasi Internal vertikal Pada Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin

Komunikasi internal sangat berperan penting dalam proses penyebaran informasi dalam organisasi, dimana informasi merupakan aspek krusial yang harus ada dalam organisasi. Dengan adanya penyampaian dan penerimaan informasi yang baik melalui komunikasi internal, para anggota organisasi dapat menyamakan pandangan serta visi misi untuk kelangsungan organisasi dan tujuan bersama. Komunikasi internal yang terjalin dengan baik juga dapat membantu memupuk dan mempererat hubungan yang terjalin antara pihak eksternal organisasi, dimana hal ini tentunya akan dapat memperkuat kekuatan organisasi itu sendiri.

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi internal yang baik merupakan hal yang penting dan harus dilakukan oleh semua orang baik itu pemimpin ataupun pegawai. Seorang pemimpin harus bisa menjalin komunikasi internal yang baik dengan pegawai sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Komunikasi pimpinan kepada pegawai seperti dalam memberikan instruksi, perintah tugas dan informasi suatu pekerjaan atau sebaliknya komunikasi pegawai kepada pimpinan seperti dalam melaksanakan kewajiban tugas-tugasnya, termasuk memberikan laporan hasil pekerjaan dan saran kepada pimpinan merupakan hal yang sangat penting.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa menyampaikan/memberikan laporan mengenai pekerjaan kepada pimpinan merupakan hal yang penting karena hal tersebut dapat dijadikan sebuah evaluasi bagi pegawai, apakah sudah melaksanakan pekerjaan dengan baik atau belum. Pegawai selalu melaporkan setiap pekerjaan kepada Camat. Kemudian di dalam

sebuah lingkungan kerja tentunya diperlukan saran dari pegawai kepada pimpinan, hal tersebut dapat menjadi sebuah motivasi bagi pimpinan dalam hal ini Camat Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin, pegawai sesekali menyampaikan saran kepada pimpinan mengenai suatu pekerjaan.

Efektivitas Kerja Pegawai

Sebuah instansi selalu berusaha agar setiap pegawai yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Keberhasilan instansi untuk mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing-masing pegawai yang bersangkutan, dengan kata lain efektivitas suatu instansi dapat tercapai apabila masing-masing pegawai dapat tepat mencapai sasaran yang dikehendaki. Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan sebagaimana yang direncanakan dengan menggunakan segala sumber daya yang telah direncanakan pula. Efektivitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan, efektivitas kerja dapat dicapai jika pelaksanaan kerja sesuai dengan syarat-syarat yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut.

1. Kuantitas Kerja

Seorang pegawai yang baik akan dilihat dari hasil pekerjaannya berupa volume kerja yang dihasilkan serta tanggung jawab dalam pekerjaan karena hal tersebut merupakan unsur yang penting dalam sebuah pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa seorang pegawai di dalam bekerja bukan hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan semata, melainkan harus diperoleh volume kerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan disertai dengan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut. Bentuk tanggung jawab seorang pegawai terhadap pekerjaannya antara lain adalah menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan instruksi/informasi yang diberikan oleh pimpinan, menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat, menurut penilaian Camat Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin sejauh ini para pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan karena terlihat dari volume kerja yang dihasilkan disertai rasa tanggung jawab.

2. Kualitas Kerja

Selain rasa tanggung jawab dalam bekerja, para pegawai juga dituntut untuk mengutamakan kerapian serta ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan.

Dari wawancara yang dilakukan kepada narasumber, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa para pegawai telah melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaan secara profesional yaitu memperhatikan aspek kerapian serta ketelitian sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih maksimal seperti apa yang telah diharapkan.

3. Pemanfaatan Waktu

Di dalam melaksanakan pekerjaan hendaknya para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan selesai tepat waktu serta dapat menggunakan waktu secara efektif dan efisien dalam bekerja, hal tersebut sangatlah diperlukan untuk meningkatkan hasil kerja yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat penulis simpulkan bahwa para pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai pada waktu yang telah ditetapkan, serta para pegawai telah melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga hasil kerjanya menjadi optimal dan tidak adanya pemborosan waktu.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin, maka pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Komunikasi Internal

Dalam hal ini komunikasi internal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai guna untuk kemajuan. Kemampuan pimpinan maupun pegawai dalam berkomunikasi akan meningkatkan efektivitas kerja pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai harapan. Pegawai yang mampu berkomunikasi secara aktif kepada pimpinan akan memperoleh manfaat yaitu dapat mempermudah pekerjaan karena ketika terdapat kendala dalam pekerjaan maka diperoleh solusi dari Camat.

1. Komunikasi Vertikal

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa komunikasi ke atas dari pegawai kepada pimpinan dalam hal ini mengenai laporan pekerjaan kepada pimpinan dan saran pegawai kepada pimpinan telah terlaksana dengan baik.

Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang selalu melaporkan setiap pekerjaan kepada Camat, hal tersebut dapat dijadikan sebuah evaluasi bagi pegawai, apakah sudah melaksanakan pekerjaan

dengan baik atau belum. Serta pegawai sesekali memberikan saran kepada Camat mengenai suatu pekerjaan, hal tersebut dapat menjadi sebuah motivasi bagi pimpinan dalam hal ini Camat Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin agar dapat meningkatkan kinerjanya sebagai seorang pimpinan, disamping itu dalam penyampaian saran dilakukan secara baik dan sopan.

Efektivitas Kerja Pegawai

1. Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kuantitas kerja dalam hal ini mengenai volume kerja yang dihasilkan dan tanggung jawab dalam pekerjaan telah terlaksana dengan baik.

Sejauh ini para pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan karena terlihat dari volume kerja yang dihasilkan disertai rasa tanggung jawab. Seorang pegawai di dalam bekerja bukan hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan semata, melainkan harus diperoleh volume kerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan disertai dengan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut. Bentuk tanggung jawab seorang pegawai terhadap pekerjaannya antara lain adalah menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan instruksi/informasi yang diberikan oleh pimpinan, serta menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat.

2. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas kerja dalam hal ini mengenai kerapian dalam pekerjaan dan ketelitian dalam pekerjaan telah terlaksana dengan baik.

Para pegawai di Kantor Camat Sumber Marga Telang telah melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaan secara profesional yaitu memperhatikan aspek kerapian serta ketelitian sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih maksimal seperti apa yang telah diharapkan.

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Hasibuan (2003:105) bahwa “Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.”

3. Pemanfaatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pemanfaatan waktu dalam hal ini mengenai pekerjaan selesai tepat waktu dan

menggunakan waktu secara efektif dan efisien telah terlaksana dengan baik.

Para pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai pada waktu yang telah ditetapkan, serta para pegawai telah melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien sehingga hasil kerjanya menjadi optimal dan tidak adanya pemborosan waktu.

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Hasibuan (2003:105) bahwa “Setiap pegawai harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dengan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan instansi.”

Komunikasi internal berperan penting dalam kemajuan suatu organisasi karena jika komunikasi antara pimpinan dan pegawai berjalan dengan lancar maka tujuan sebuah instansi dapat tercapai. Komunikasi yang baik antara pimpinan terhadap pegawai dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai karena dapat tersampainya semua informasi maupun instruksi mengenai pekerjaan kepada pegawai, begitupun sebaliknya pegawai dapat menyampaikan semua pertanyaan mengenai pekerjaan maupun saran kepada pimpinan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Internal vertikal dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin

Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai yang disampaikan oleh para narasumber berikut ini.

Berdasarkan pendapat tersebut diperoleh kesimpulan bahwa agar komunikasi internal dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai di maka faktor-faktor pendukung tersebut harus diterapkan oleh semua pegawai pada instansi tersebut serta faktor-faktor penghambat tersebut harus dapat dihilangkan.

Pembahasan Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Internal vertikal dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin

Komunikasi menjadi hal yang penting demi kemajuan kinerja suatu organisasi. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Faktor pendukung tersebut berperan

penting demi tercapainya tujuan organisasi, komunikasi yang aktif antara pegawai dan pimpinan mengenai pekerjaan dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai karena pegawai maupun pimpinan dapat menyampaikan segala hal yang berhubungan mengenai pekerjaan.

Faktor pendukung tersebut antara lain:

1. Faktor lingkungan fisik, komunikasi yang aktif antara pegawai dan pimpinan dipengaruhi oleh lingkungan fisik yang baik misalnya lingkungan yang nyaman aman dan tenang sehingga proses komunikasi terjadi dengan lancar
2. Faktor lingkungan sosial, komunikasi antara pegawai dan pimpinan dapat terjadi secara lancar karena bahasa komunikasi yang digunakan dapat dimengerti satu sama lain
3. Faktor dimensi psikologi, yakni cara pegawai dan pimpinan berkomunikasi agar tidak menyinggung perasaan dalam penyampaian komunikasi tersebut,
4. Faktor dimensi waktu, pegawai dan pimpinan melakukan komunikasi dalam waktu yang tepat agar pesan ataupun informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Effendy (2004:32) yaitu:

1. Faktor lingkungan fisik menunjukkan bahwa suatu proses komunikasi hanya bisa terjadi kalau tidak terdapat rintangan fisik atau geografis.
2. Faktor lingkungan sosial menunjukkan faktor sosial budaya, ekonomi, dan politik yang bisa menjadi kendala terjadinya komunikasi, misalnya saja perbedaan bahasa.
3. Faktor dimensi psikologi adalah pertimbangan kejiwaan yang digunakan dalam proses berkomunikasi. Misalnya saja penyampaian pesan yang seperti apa agar tidak menyinggung perasaan orang, karena jika penerima pesan merasa tersinggung dengan apa yang disampaikan maka pesan yang disampaikan tidak dapat menimbulkan efek seperti yang diharapkan.
4. Faktor dimensi waktu menunjukkan situasi yang tepat untuk melakukan kegiatan komunikasi

Sedangkan faktor penghambatnya adalah:

1. Adanya gangguan komunikasi, misalnya tidak tersampainya secara utuh pesan komunikasi yang ingin disampaikan baik dari Camat maupun dari para pegawai
2. Adanya kepentingan, sikap pegawai yang hanya merespon lebih tanggap sebuah komunikasi

yang disampaikan ketika ada kepentingan tertentu dengan si pemberi pesan

3. Motivasi Terpendam, yaitu sikap mementingkan diri sendiri baik pimpinan maupun pegawai ketika dalam berkomunikasi, hanya merespon komunikasi dengan tujuan tertentu
4. Prasangka, ketika pegawai maupun pimpinan tidak dapat menerima komunikasi secara baik, lebih dominan dengan perasaan prasangka antara si pemberi pesan dan penerima pesan dengan demikian hal tersebut dapat menyebabkan tidak efektifnya kerja pegawai pada.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Effendy (2003: 45-47) yaitu sebagai berikut:

1. Gangguan. Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantic. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kekaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh ialah gangguan suara ganda (interfensi) pada pesawat radio, gambar meliuk-meliuk atau berubah-ubah pada layar televisi, huruf tidak jelas, jalur huruf yang hilang atau terbalik atau halaman yang sobek pada surat kabar.
2. Kepentingan. Sebuah kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingan. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku kita akan merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.
3. Motivasi terpendam. Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginannya, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karena motivasinya itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.

4. Prasangka. Merupakan salah satu rintangan atau hambatan terbesar bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar syakwasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendirian politik, pendek kata suatu perangsang yang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah diuraikan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi internal dianggap sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan internal yang ada dalam suatu perusahaan, dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan pegawai dengan atasan atau pun sebaliknya, dan hubungan dengan sesama pegawai.

Efektivitas biasa dilakukan untuk mengukur sejauh mana kelompok atau organisasi efektif dalam mencapai suatu tujuan. Sedangkan efektivitas kerja adalah tingkatan sejauh mana seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan. Istilah efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau instansi untuk menggambarkan tepat atau tidaknya sasaran yang dipilih instansi tersebut. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau instansi tersebut.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat mengambil simpulan sebagai berikut.

Peranan komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin telah terlaksana dengan baik. Komunikasi internal vertikal antara pimpinan dan pegawai berperan penting dalam suatu organisasi sehingga pegawai dapat bekerja secara efektif. Faktor pendukung antara lain, faktor lingkungan fisik berupa lingkungan yang nyaman untuk berkomunikasi, faktor lingkungan sosial berupa komunikasi yang lancar dengan bahasa

yang mudah dimengerti, faktor dimensi psikologi berupa cara berkomunikasi yang baik yang tidak menyinggung perasaan, serta faktor dimensi waktu berupa penggunaan waktu yang tepat dalam berkomunikasi. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain adanya gangguan komunikasi, adanya kepentingan, adanya motivasi terpendam serta adanya prasangka.

2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. Komunikasi internal vertikal antara pegawai dan Camat sebaiknya terus ditingkatkan sehingga efektivitas kerja pegawai dapat tercapai dengan lebih baik dan maksimal.
2. Dengan adanya faktor pendukung tersebut maka dapat memacu semangat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, sebaiknya dengan adanya faktor penghambat maka perlu diambil tindakan dan solusi agar efektivitas kerja pegawai pada kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang dapat dicapai.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Maulida. 2017. *Berbakti Kepada Orangtua*. Skripsi S-1 Jurusan Al-Qur'an dan tafsir. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Agustini, D., Istikomah, & Sultoni, M. 2019. *Implementasi Supervisi Klinis dalam Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru di Sekolah Dasar*. 131.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arni, Muhammad. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Athik Hidayatul Ummah. 2013. *Komunikasi Korporat Teori dan Praktis*. September 14. CV. Widina Media Utama
- Berry, David. 2003. *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchana. 2003. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.



- F. Anwar. 2016. *Pola Pelaksanaan Pendidikan Karakter Terhadap Siswa Sekolah Dasar*. Universitas Negeri Padang (UNP).
- Handoko, T.H. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Inah, Ety Nur. 2013. Peranan Komunikasi Dalam Pendidikan. Vol.6. No.1. Hal.177.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru.
- K. Mulawarman, Rosilawati. 2016 *Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*
- Mastur & Triyono. 2014. *Materi Layanan Klasikal Bimbingan Dan Konseling*. Yogyakarta: Paramitra.
- Miftah Thoha. 2012. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*: PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Nur Zeina Mayasari. 2013. *He Impact Of Environment Audit, Internal Auditfunction, And Audit Working Papers For Management Audit Reporting With Environment Corporate responsibility Disclosure Moderating Variable*. Accounting Lecturer Langlangbuana University (UNLA) and Accounting Doctoral Student Padjadjaran University (UNPAD)
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Siswanto. 2012. *Pengantar Manajemen*: PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Soekanto, Soejono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sumber Lain :**
- Ahazrina, 2017. *5 Jenis Metode Penelitian Kualitatif-Pendekatan Dan Kharesteristiknya*. From <https://pakarkomunikasi.com/jenis-metode-penelitian-kualitatif>
- Jania Syahida 2017 “Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BKKBN Provinsi Jawa Barat“ <http://repository.unpas.ac.id/27369/>
- Martha Hasugian. 2017. *Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam*”. Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/10/Jurnal%20Martha%20\(2\)%20\(10-13-17-11-34-37\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/10/Jurnal%20Martha%20(2)%20(10-13-17-11-34-37).pdf)