

**Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai
(Studi Pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara)**

Wa Ode Agustina Abdullah¹, Teguh Priyo Sadono², Merry Fridha Tri Palupi³
^{1,2,3} Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Email:waodeagustinaabdullah@gmail.com](mailto:waodeagustinaabdullah@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara. Menggunakan pendekatan interpretif dengan penelitian kualitatif studi kasus, menggunakan sumber data primer dan data sekunder, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, menggunakan triangulasi sumber dengan teknik analisis model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di kantor tersebut sudah cukup baik, tercermin dari kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan cepat dan responsif. Konsep kunci komunikasi yang diterapkan mencakup (1) proses koordinasi antar pegawai, (2) penyampaian pesan langsung dan dalam jaringan, (3) pola komunikasi lingkaran, (4) hubungan baik antara pimpinan dan pegawai, serta (5) lingkungan yang aman. Faktor pendukung komunikasi organisasi adalah penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan email. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti hubungan yang kurang personal antar pegawai yang merasa canggung berkomunikasi dengan orang baru, serta fasilitas pendukung yang kurang optimal, terutama jaringan internet yang tidak stabil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor tersebut, meskipun masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai

The Role of Organizational Communication in Improving Employee Performance (Study at the East Tomia District Office, Wakatobi Regency, Southeast Sulawesi)

ABSTRACT

This research aims to determine the role of organizational communication in improving employee performance at the East Tomia District Office, Wakatobi Regency, Southeast Sulawesi. Using an interpretive approach with qualitative case study research, using primary data sources and secondary data, data was collected through observation, interviews and documentation, using source triangulation with the Miles and Huberman model analysis technique. The research results show that organizational communication in the office is quite good, reflected in the employees' ability to communicate quickly and responsively. The key communication concepts applied include (1) coordination processes between employees, (2) delivery of messages directly and online, (3) circular communication patterns, (4) good relationships between leaders and employees, and (5) a safe environment. The supporting factor for organizational communication is the use of communication media such as WhatsApp and email. However, there are several inhibiting factors, such as less personal relationships between employees who feel awkward communicating with new people, as well as less than optimal supporting facilities, especially an unstable internet network. This research concludes that organizational communication plays an important role in improving employee performance in the office, although there are still several obstacles that need to be improved.

Keywords: Organizational Communication, Employee Performance

Korespondensi: Wa Ode Agustina Abdullah, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Jalan Kembang No.03 Kel. Katobengke Kec. Betoambari. Kota Baubau. Sulawesi tenggara. Kode Pos 93724. **No. HP/WhatsApp:082292588880**
Email:waodeagustinaabdullah@gmail.com

PENDAHULUAN

Kecamatan adalah unit pembagian wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah tingkat Kabupaten atau Kota. Setiap kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan terdiri dari beberapa kelurahan atau desa. Di Indonesia, kecamatan atau kabupaten merupakan bagian dari kabupaten (dalam lingkup provinsi) atau kota (dalam lingkup kotamadya). Sebuah kabupaten biasanya dibagi lagi menjadi kelurahan atau desa yang berfungsi sebagai unit administratif. Sementara itu, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di tingkat Kabupaten memiliki wilayah kerja tertentu yang berada di bawah kepemimpinan camat..

Kantor Kecamatan Tomia Timur di Kabupaten Wakatobi, Provinsi Sulawesi Tenggara, merupakan salah satu instansi perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi yang diatur oleh peraturan perundang-undangan, khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Sebagai bagian dari perangkat daerah kabupaten atau kota, kantor kecamatan ini berperan dalam pelaksanaan pemerintahan umum di wilayahnya. Salah satu tugas utamanya adalah koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan, termasuk pembinaan dan pengawasan kinerja desa atau kelurahan. Selain itu, kecamatan juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, serta memfasilitasi terciptanya ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah tersebut. Selain itu, kecamatan juga memiliki peran dalam pembinaan pembangunan infrastruktur, bekerja sama dengan perangkat daerah terkait untuk memastikan bahwa proyek pembangunan berjalan sesuai dengan rencana. Tugas lainnya meliputi penyelenggaraan urusan pemerintahan umum yang dilimpahkan oleh bupati atau wali kota, menjadikan kecamatan sebagai unit yang strategis dalam menjaga kelancaran pemerintahan dan pelayanan publik di wilayahnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecamatan berfungsi sebagai penghubung antara kabupaten/kota dan desa atau kelurahan, serta memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan tugas pokok tersebut, perangkat kantor kecamatan harus mengutamakan komunikasi organisasi untuk mewujudkan pelaksanaan fungsi dan tugas tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan komunikasi yang efektif, baik secara verbal maupun non-verbal, baik secara horizontal maupun vertikal, serta dalam bentuk komunikasi formal dan non-formal dalam organisasi perangkat kecamatan. Selain itu, komunikasi yang baik dengan masyarakat juga sangat diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kecamatan.

Salah satu instansi yang mengandalkan komunikasi organisasi untuk mencapai tujuan, mewujudkan visi dan misi, serta menjaga kelangsungan organisasi adalah Kantor Kecamatan Tomia Timur yang terletak di Kabupaten Wakatobi, Provinsi Sulawesi Tenggara. Selain pentingnya komunikasi organisasi yang efektif

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI

untuk mencapai tujuan organisasi, kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

Kantor kecamatan adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mewujudkan keterbukaan, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, serta memelihara sarana dan prasarana pelayanan umum di bidang hubungan masyarakat (humas). Dalam menjalankan fungsinya, Kantor Kecamatan mengembangkan tugas-tugas untuk melayani kepentingan publik, memberikan pelayanan yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan, serta membina penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan, yang pada akhirnya berperan dalam membangun citra positif kantor atau organisasi tersebut.

Dalam proses pemberian instruksi, Kepala Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara selalu menekankan pentingnya pertukaran informasi antara pimpinan dan staf melalui kegiatan musyawarah dan rapat koordinasi. Kegiatan ini dilakukan sesuai dengan kebutuhan, dengan tujuan untuk mencari solusi dan inovasi baru yang dapat meningkatkan kinerja para pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.

Para pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara menyadari bahwa seiring berjalannya waktu, peningkatan kinerja pegawai semakin berkembang pesat, seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang juga semakin cepat. Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi sangat penting untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital di era sekarang tidak bisa dianggap remeh, karena organisasi dituntut untuk lebih inovatif dengan mencari cara-cara baru yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara berperan sebagai penghubung antara kepentingan pemerintah dan masyarakat, serta dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kegiatan organisasi lainnya.

Selain komunikasi antar perangkat dalam organisasi Kantor Kecamatan Tomia Timur, komunikasi antara perangkat kantor dengan masyarakat juga harus berjalan dengan baik agar dapat berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada publik di tingkat kecamatan. Namun, kenyataannya masih ada informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas. Hal ini terjadi karena saat penyampaian informasi, staf sering kali melakukan kegiatan lain, seperti menggunakan smartphone, yang menyebabkan terjadinya *miss communication* atau kesalahpahaman. Berdasarkan hasil pengamatan pra-penelitian, masih kurang tanggapnya perangkat kecamatan dalam melayani masyarakat, masih ada pegawai yang masih bersantai dan berbicara sesama pegawai dan tidak memperhatikan masyarakat yang datang. Seharusnya pegawai yang masih bersantai bisa mengarahkan masyarakat untuk teratur atau menanyakan apa saja kepentingan masyarakat datang ke kantor camat.

Penelitian yang akan dilakukan memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian,

yang kali ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tomia Timur, sementara penelitian sebelumnya dilakukan di Oespa Kupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dinilai lebih sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, video, atau audio. Data ini diperoleh dari orang-orang atau subjek yang diamati, yang kemudian digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, dengan mempertimbangkan betapa pentingnya komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk memahami bagaimana proses komunikasi organisasi diterapkan, khususnya di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **“Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara”**.

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian : (1) Bagaimana peran komunikasi organisasi pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara dalam meningkatkan kinerja pegawai? (2) Apa faktor pendukung dan penghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara?

Berpijak pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara dalam meningkatkan kinerja pegawai. (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara.

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian adalah peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif. Paradigma interpretif sering disebut sebagai penelitian kualitatif, karena kebanyakan peneliti interpretif menggunakan observasi partisipan dan penelitian lapangan (Neuman, 2014). Tradisi penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang melibatkan kedalaman emosional dan kepekaan dalam menganalisis topik yang berkaitan dengan stigma atau tabu. Tujuannya adalah untuk mempelajari dan menciptakan makna dari penelitian.sudut pandang individu yang telah mengalami pengalaman yang menjadi minat. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan studi kasus sebagai bagian dari penelitian kualitatif. Studi kasus pada penelitian ini berfokus pada peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, diantaranya:

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI

1. Observasi, dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.
2. Wawancara, dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh subjek, dan terkadang peneliti mengemukakan pertanyaan spontan yang tidak ada dalam instrumen, oleh karena itu jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara semi terstruktur.
3. Dokumentasi, hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan. Dokumentasi yang digunakan peneliti berupa penelitian terdahulu, buku-buku yang terkait penelitian, foto dan rekaman suara.

Teknik pengabsahan data pada penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. maka dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber karena dianggap sesuai dengan tujuan penelitian. Alasan lainnya triangulasi sumber dipilih dalam penelitian ini karena dapat mempertajam daya dan dapat dipercaya data. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informan. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2007: 127). Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan (Sugiyono, 2007: 85).

Tehnik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang dikumpulkan sehingga data tersebut dapat ditemukan kesimpulan dan dijadikan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami diri sendiri maupun oranglain. Sedangkan tehnik analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu data yang diperoleh yang dikembangkan melalui pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Menurut Miles and Huberman (dalam sugiyono, 2017:133), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Peneliti menggunakan tehnik analisis data yaitu model Miles & Huberman dalam sugiyono (2017:132) dengan tahapan pengumpulan data yaitu:

1. *Data Collecting* (pengumpulan data) merupakan tahap mengumpulkan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang di dapatkan dan semakin bervariasi. Terdapat data yang dapat diamati dan data yang tidak dapat diamati misalnya mengenai perasaan dan hati.
2. *Data reduktion* (reduksi data) yaitu memilih dan memfokuskan yang penting dan merangkum data yang pokok. Didalam reduksi data, laporan-laporan lapangan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan

baku mentah disingkat, direduksi, disusun lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. *Data Display* (Penyajian Data) menurut Miles Huberman dalam sugiyono (2017:137) menyebutkan bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Agar peneliti tidak tenggelam oleh kumpulan data oleh karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian itu, harus diusahakan membuat alat ukur yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi.
4. *Klasifikasi Data* (Penarikan Kesimpulan dan klarifikasi) Sejak awalnya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Untuk itu peneliti mencari tema, pola hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Jadi data yang diperoleh dari sejak awal mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat kabur, diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu akan lebih lengkap jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga akhirnya tercapai kesimpulan akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari data wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan. Peneliti memilih informan berdasarkan pemahaman mereka tentang objek yang akan diteliti, sehingga beberapa informan diwawancarai.

Berdasarkan hasil penelitian yang bersumber dari wawancara informan, bahwa menurut Frank. J (1983) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi suatu bentuk komunikasi yang direncanakan antara sebuah organisasi dengan publiknya atau masyarakat luas tempat ia berada untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti membagi temuan yang diperoleh menjadi dua bagian, yaitu peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor tersebut. Pembahasan hasil penelitian akan dijelaskan melalui teori (Goldhaber, 2011) mengenai konsep kunci komunikasi organisasi dan teori (Arni Muhammad, 2014) terkait faktor pendukung dan penghambat, sebagai berikut:

Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.

Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai merupakan suatu proses lapis atau lapisan dari suatu organisasi yang kemudian membentuk susunan dari peningkatan yang berarti kemajuan. Seperti yang dikatakan oleh (Goldhaber, 2011) bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak akan pernah lepas

dari konsep komunikasi organisasi di desain untuk memastikan segala kegiatan organisasi dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri, dalam komunikasi organisasi terdapat 5 konsep kunci komunikasi organisasi yang akan dilakukan agar tercapainya sebuah hasil kinerja pegawai yang baik, konsep kunci komunikasi organisasi sesuatu keharusan yang perlu di jaga dan di rancang dalam sebuah organisasi untuk membina dan mengembangkan organisasi yang teguh dan terkontrol secara baik. Untuk itu ada beberapa konsep kunci komunikasi organisasi yang perlu diperhatikan dalam organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, diterapkan konsep kunci komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Konsep ini berfungsi sebagai media untuk menerima dan menyampaikan informasi. Konsep kunci komunikasi organisasi ini kemudian dibagi menjadi beberapa indikator yang dibahas, antara lain:

a. Proses

Yang dimaksud dengan proses adalah suatu sistem yang diperlukan untuk menciptakan pertukaran pesan yang berlangsung secara terus-menerus antara para pegawai. Adapun mengenai konsep proses dalam sebuah organisasi, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan:

“Alhamdulillah sejauh ini baik-baik saja, Selama ini komunikasi antara pimpinan dan mitra kerja kami di seksi-seksi di bawah berjalan dengan baik, terkait dengan masalah lain juga Alhamdulillah selalu di koordinasikan mungkin melalui rapat terlebih dahulu dan bisa di selesaikan sama-sama, ada masalah-masalah sosial permasalahan di masyarakat kami juga melakukan hal yang sama koordinasi dan turun sama-sama untuk kemudian kami menyelesaikan masalah tersebut”. (Informan 1, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas, disampaikan bahwa dalam sebuah organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, proses pertukaran pesan yang dilakukan secara terus-menerus merupakan upaya untuk kelancaran organisasi. Proses ini dilakukan saat rapat koordinasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati bersama. Pernyataan informan 1 ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan 2, yang menyatakan bahwa:

“Komunikasi di kantor sangat bagus terkait dengan dinamika yang terjadi di kantor selalunya dilakukan dengan musyawarah atau rapat koordinasi di kantor”. (Informan 2, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep proses di Kantor Kecamatan Tomia Timur mengedepankan koordinasi dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi bersama, sebagai sarana untuk berinteraksi antarpegawai. Koordinasi ini dilakukan sebelum mengambil keputusan atau turun ke masyarakat, yang sangat membantu dalam mencapai kinerja pegawai. Proses komunikasi atau pertukaran informasi antarpegawai juga penting dalam pelaksanaan tanggung jawab masing-masing.

Menurut (Alo Liliwery, 2015) membahas komunikasi organisasi mengikuti teori saintifik manajemen dimana jika dalam organisasi meningkatkan produktifitasnya dengan mengutamakan proses komunikasinya, kesatuan komando, dan tanggung jawab. Organisasi terus berproses untuk dapat beradaptasi terhadap perubahan. Maka dari itu bisa disimpulkan bahwa suatu proses dalam komunikasi ini sangat berpengaruh atas peningkatan kinerja pegawai pada Kantor

Di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, proses penyebaran informasi dilakukan dengan berbagai cara, seperti menyampaikan informasi dari Camat kepada staf melalui grup WhatsApp atau secara langsung dalam kegiatan sehari-hari maupun briefing rutin.

b. Pesan

Pesan yang dimaksud merupakan konsep utama dalam komunikasi organisasi, berfungsi sebagai simbol untuk memberi makna pada suatu informasi. Komunikasi dapat dianggap efektif apabila penerima pesan mampu menggambarkan konsep dan makna yang disampaikan oleh pengirim pesan. Adapun mengenai konsep pesan dalam sebuah organisasi, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan:

“saya selaku pimpinan di kantor memberikan informasi secara lisan maupun tulisan. Lisan disini yang dimaksud adalah secara tatap muka, sedangkan yang tulisan melalui media dikirim melalui grup-grup whatsapp”. (Informan 1, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas mengenai konsep pesan dalam organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar komunikasi organisasi berlangsung secara langsung antar individu, melibatkan pengirim pesan dan penerima pesan. Seiring berjalannya waktu, seorang pemimpin mengirimkan informasi melalui grup WhatsApp, yang memungkinkan pesan tersebut tersampaikan secara langsung kepada seluruh pegawai/staff pada waktu yang bersamaan. Oleh karena itu, di Kantor Kecamatan Tomia Timur dibentuk sistem yang memudahkan penyebaran informasi kepada semua pegawai/staff sekaligus dalam waktu yang bersamaan, yaitu melalui grup WhatsApp. Pernyataan informan 1 ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan 2, yang menyatakan bahwa:

“Kalau ada perintah pimpinan melakukan komunikasi dengan tatap muka atau mengirimkan pesan kepada kami di grup dan kami meneruskan ke staff di bawah kami juga atau pimpinan langsung ke grup yang untuk semua staff kantor”. (Informan 2, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur sangat mengutamakan pesan sebagai hal yang penting. Setiap individu dalam organisasi harus mampu menyampaikan dan menerima pesan dengan baik, di mana pesan yang efektif adalah pesan yang dapat diterima dengan jelas sesuai dengan yang disampaikan. Arahan dan informasi yang berasal dari pimpinan (Camat) disampaikan terlebih dahulu kepada kepala Kasub dan Kasi,

yang kemudian akan menjelaskan kembali kepada masing-masing staf di bidangnya. Proses ini menjadi salah satu cara untuk memastikan efektivitas penyampaian pesan dalam organisasi.

Menurut (William,1988) memberikan definisi komunikasi adalah proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan dalam mengadakan pembicaraan dengan mengirimkan dan menerima pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam mencapai kesamaan pemahaman. organisasi. Pesan dalam komunikasi organisasi juga mencakup tujuan atau latar belakang pengirim pesan, di mana pesan tersebut bertujuan untuk menyelesaikan tugas, mengelola organisasi, serta dalam hal ini, untuk merumuskan kebijakan atau menjaga stabilitas organisasi.

Dalam hal ini, pesan merupakan unsur yang sangat penting di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara. Setiap pegawai di kantor tersebut harus memperhatikan cara yang tepat dalam mengirimkan dan menerima pesan, agar pesan atau informasi dapat diterima dengan jelas oleh pegawai lainnya dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Sebagai contoh, penyebaran pesan atau informasi dilakukan dengan cara seperti menyampaikan pesan dari Camat yang menginformasikan bahwa akan ada rapat tatap muka, yang kemudian disampaikan kepada Sekcam (Sekretaris Camat), dan selanjutnya diteruskan kepada jajaran staf serta bagian-bagiannya. Proses ini menjadi salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam penyampaian pesan dalam organisasi.

c. Jaringan

Organisasi dapat diibaratkan sebagai sebuah jaringan yang terdiri dari serangkaian rangkaian. Setiap rangkaian ini terdiri dari sekelompok orang yang menduduki posisi atau jabatan tertentu. Adapun mengenai konsep jaringan dalam komunikasi organisasi, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan:

“Organisasi itu seperti sebuah jaringan, Jadi kami selalu terbuka dan selaku pimpinan sering memberikan masukan juga sering menerima masukan dari teman-teman mitra kerja kami yang ada di kantor, artinya kami membuka diri seluas-luasnya dan membebaskan pegawai berpendapat untuk memberikan masukan atau menerima masukan. Demi kinerja kantor berjalan dengan baik sesuai bagian dan fungsinya”. (Informan 2, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa jaringan merupakan gambaran keseluruhan dalam organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, di mana di dalamnya terdapat pegawai yang membentuk jaringan, baik di dalam maupun di luar organisasi. Oleh karena itu, setiap jaringan atau pegawai yang menduduki jabatan akan melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan posisi masing-masing dalam organisasi. Pernyataan informan 1 ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan 3, yang menyatakan bahwa:

“Mengenai jaringan komunikasi organisasi di kantor kecamatan ini, kami sangat sering di berikan kesempatan untuk memberikan masukan atau pendapat saat rapat-rapat kaitannya dengan pelayanan

sebaik mungkin pada masyarakat, baik yang datang ke kantor atau mengharuskan kami turun di lapangan” (Informan 3, Jumat 06 Desember 2024)

. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam konsep jaringan komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, penting untuk memperluas jaringan dengan orang lain dan selalu memberikan pelayanan terbaik, meskipun kita tidak saling mengenal, namun harus tetap profesional. Hal ini akan meningkatkan citra organisasi di mata masyarakat. Sementara itu, dalam membangun jaringan personal, hubungan individu lebih banyak dipengaruhi oleh nilai-nilai pribadi, seperti pengetahuan, kepribadian, kejujuran, dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Yang dimaksud dengan jaringan adalah gambaran keseluruhan dari suatu organisasi, di mana organisasi tersebut terdiri dari individu-individu yang membentuk jaringan-jaringan tersebut. Di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, jaringan yang diterapkan menggunakan pola komunikasi lingkaran, di mana semua anggotanya ditempatkan pada posisi yang setara, sehingga setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berkomunikasi, baik di dalam maupun di luar organisasi. Dalam hal ini, jaringan di Kantor Kecamatan Tomia Timur harus dijaga dan dipertahankan, bukan hanya dibentuk, tetapi juga dikembangkan di semua bidang. Sebagai contoh, penerapan jaringan di Kantor Kecamatan mencakup kerja sama antara pegawai dan aparat kelurahan, yang bertujuan untuk menciptakan kinerja pegawai yang baik dan membentuk masyarakat yang harmonis. Jika ada masalah di suatu kelurahan, masyarakat dari kelurahan lain dapat turun tangan untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.

d. Hubungan

Dalam sebuah organisasi, komunikasi yang efektif dan terjaga didasarkan pada hubungan pribadi yang baik antaranggota, sehingga kegiatan yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan konsep hubungan dalam organisasi, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan beberapa informan:

“Yang menjadi faktor utama adalah hubungan dalam kantor agar terciptanya kinerja pegawai dan hubungan yang baik. Maka bagi kami selaku pimpinan sampai hari ini kami tidak membatasi diri ataupun menganggap bahwa kami adalah pimpinan, selama ini apa yang saya lakukan di sini saya merasa bahwa teman-teman di kantor adalah mitra kerja, bukan persoalan antara pimpinan ataupun bawahan. kami sudah seperti satu keluarga besar yang dekat satu sama lain, olehnya itu saya selaku pimpinan juga disini membuka diri bagaimana saya mendekatkan diri kepada teman-teman kami yang ada di kantor ini”. (Informan 1, Jumat 06 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terkait dengan konsep hubungan dalam organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, dapat disimpulkan bahwa hubungan kekeluargaan merupakan salah satu faktor pendukung dalam menciptakan komunikasi organisasi yang efektif, serta meningkatkan kinerja pegawai

yang baik. Hubungan yang baik antar pegawai, ditambah dengan komunikasi yang lancar dengan Camat, akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Ketika hubungan yang baik sudah terjalin, pegawai akan merasa betah dan nyaman bekerja di organisasi tersebut, yang pada gilirannya memungkinkan mereka untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Pernyataan informan 1 ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan 3, yang mengatakan bahwa:

“Demi terciptanya hubungan pegawai yang baik antara pimpinan dan bawahan serta semua staff kami dekat satu sama lain sudah seperti keluarga, tapi tetap profesional dan tahu batasan atau tugas dan fungsi kami di kantor”. (Informan 3, Jumat 06 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terkait dengan konsep hubungan dalam organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi di lingkungan Kantor Kecamatan Tomia Timur didasarkan pada hubungan yang baik (hubungan personal yang harmonis). Hal ini bertujuan untuk menciptakan kondisi ideal dalam aktivitas sehari-hari. Keakraban yang terbentuk disebabkan oleh sikap saling menghormati, menjaga silaturahmi, dan perilaku yang positif, yang pada gilirannya mendukung komunikasi organisasi dan meningkatkan kinerja pegawai.

Komunikasi organisasi adalah bentuk hubungan, karena organisasi merupakan sistem terbuka dan bagian dari kehidupan sosial. Fungsi organisasi tersebut sangat bergantung pada peran manusia, yang menjadi penghubung dalam jaringan tempat pesan-pesan dalam organisasi disalurkan. Oleh karena itu, hubungan antarpegawai di kantor berfokus pada perilaku komunikasi antara individu yang terlibat dalam hubungan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, hubungan antarpegawai di kantor tersebut dimulai dari hal-hal yang sederhana, seperti saling memahami pikiran dan perasaan, serta bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hubungan antara Camat dan para staf, yang sering disebut sebagai hubungan antara pimpinan dan pegawai, merupakan hubungan vertikal. Hubungan ini sangat penting untuk menyampaikan instruksi, perintah, petunjuk, arahan, bimbingan, dan pembinaan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas mereka. Agar pesan-pesan tersebut dapat diterima dengan baik, diperlukan hubungan yang baik antara kedua belah pihak. Tanpa hubungan yang baik, akan sulit tercipta kerjasama yang efektif, yang pada akhirnya akan menghambat upaya untuk menciptakan suasana yang harmonis di kantor.

Hubungan antarpegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, bersifat horizontal, di mana hubungan ini melibatkan koordinasi dan kerjasama dalam melaksanakan tugas. Hubungan yang baik antara sesama pegawai sangat penting untuk menciptakan koordinasi, kesamaan persepsi, serta memfasilitasi diskusi dan pertukaran pendapat, sehingga dapat saling membantu dalam menjalankan tugas masing-masing. Lalu ditegaskan oleh (Ermita, 2013) bahwa hubungan antara manusia sangat penting dan harus dijalankan dalam organisasi karena dengan hubungan antara

manusia pemimpin dapat membantu memecahkan persoalan yang dihadapi oleh pegawai, rintangan-rintangan dalam berkomunikasi dapat dihindarkan, lalu dapat mengembangkan sifat dan tabiat manusia serta dapat diperoleh kesan hati para pegawai, moral pegawai, loyalitas, disiplin dan produktifitas tinggi dalam organisasi tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Camat selalu berusaha untuk membangun hubungan antarpegawai yang lebih efektif. Dengan meningkatkan hubungan yang baik di antara pegawai, diharapkan dapat berdampak positif pada peningkatan kinerja pegawai atau anggota dalam organisasi.

e. Lingkungan

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh perilaku dalam suatu organisasi adalah objek yang berinteraksi di dalamnya, yang selanjutnya akan berdampak pada operasi atau aktivitas organisasi tersebut. Terkait dengan konsep lingkungan dalam organisasi, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan beberapa informan:

“Di dalam mendukung komunikasi organisasi yang ada dilingkungan. tentu saya secara pribadi menjaga hal-hal tersebut misalnya apabila akan di adakan rapat dengan Pak Camat atau dengan para pegawai atau ada kunjungan rapat dari Kabupaten, harus selalu memperhatikan dengan melihat situasi seperti suara bising disekitar lingkungan kantor yang tentu saja bisa mengganggu”. (Informan 2, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terkait dengan konsep lingkungan dalam organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, dapat disimpulkan bahwa penyesuaian situasi waktu dan kondisi dalam berkomunikasi sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi organisasi secara keseluruhan. Jika lingkungan terganggu, hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap pekerjaan. Pernyataan informan 2 ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan 3, yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa untuk para staff dilingkungan kantor Kecamatan Tomia Timur sudah tahu dan terbiasa, sudah memiliki pemahaman tentang bagaimana komunikasi menyesuaikan situasi dan waktu di kantor”. (Informan 3, Jumat 06 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, terkait dengan konsep lingkungan dalam organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur, dapat disimpulkan bahwa lingkungan organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap pegawai dalam menyelesaikan tugas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan tugas dengan optimal, sehat, aman, dan nyaman.

Berdasarkan dari seluruh hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan lima (5) konsep kunci komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai secara umum. Kelima konsep tersebut yang meliputi proses koordinasi antar pegawai, penyampaian pesan langsung dan dalam jaringan,

pola komunikasi lingkaran, hubungan baik antara pimpinan dan pegawai serta lingkungan yang aman telah diimplementasikan dengan cukup baik di kantor kecamatan tersebut. Penerapan konsep-konsep ini memungkinkan terciptanya aliran informasi yang lancar antar pegawai, memperkuat hubungan kerja yang harmonis, dan meningkatkan keselarasan antara tujuan organisasi dengan tindakan individu. Selain itu, komunikasi yang efektif juga membantu meminimalkan kesalahpahaman, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memotivasi pegawai untuk bekerja lebih produktif dan fokus pada tujuan bersama. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan lima konsep kunci komunikasi organisasi telah berperan penting dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur.

Terdapat dua jenis klasifikasi lingkungan, yaitu lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal memiliki pengaruh langsung terhadap organisasi, seperti pegawai yang bekerja di dalam kantor dan mengharapkan imbalan atau gaji, sementara pemimpin menginginkan kinerja yang tinggi. Sedangkan lingkungan eksternal mencakup segala hal yang berada di luar kantor dan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, adalah lingkungan kerja yang berpengaruh langsung terhadap kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja mereka. Lingkungan kerja dikatakan baik jika pegawai dapat melaksanakan kegiatan dengan optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu, lingkungan kerja yang baik sangat mempengaruhi keberhasilan dan pencapaian tujuan organisasi. Sebagai contoh, Camat Tomia Timur selalu mengingatkan para pegawai untuk menyesuaikan situasi, waktu, dan kondisi dalam berkomunikasi. Jika ada masalah, mereka diingatkan untuk mengomunikasikannya dengan baik dan bersama-sama mencari solusi.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara

Dalam hal ini, terdapat dua faktor yang sangat mempengaruhi, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti dengan menggabungkan hasil observasi dan wawancara, faktor pendukungnya adalah sebagai berikut:

Penggunaan media komunikasi, seperti WhatsApp dan Email, merupakan hal yang penting dalam penyampaian informasi di dalam organisasi agar informasi tersebut dapat tersebar ke seluruh bagian organisasi. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

“Berbicara tentang teknologi media komunikasi yang kami gunakan itu smartphone bisa melalui panggilan langsung atau melalui pesan whatsapp juga menggunakan elektronik yang namanya email. Sangat mendukung pekerjaan dan besar pengaruhnya untuk hal-hal yang positif dan mempercepat

komunikasi secara efektif antara pegawai, jadi kalau kita bandingkan sisi negatif dan sisi positifnya yang lebih dominan adalah sisi positif”. (Informan 1, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai media komunikasi dalam komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial, khususnya WhatsApp, dapat menjaga komunikasi jarak jauh dan menciptakan suasana yang kondusif dalam organisasi. Pernyataan informan 1 ini sejalan dengan yang disampaikan oleh informan 2, yang mengatakan bahwa:

“Sangat mendukung komunikasi organisasi dengan memanfaatkan smartphone memakai aplikasi whatsapp”. (Informan 2, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media komunikasi sangat mendukung organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penggunaan smartphone dengan aplikasi seperti WhatsApp atau aplikasi lainnya, meskipun dengan keterbatasan waktu, sangat memudahkan komunikasi.

Faktor pendukung adalah elemen yang memberikan dukungan dan berperan dalam kelancaran suatu kegiatan. Dalam konteks komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara, faktor pendukung utama adalah penggunaan media komunikasi seperti smartphone, terutama aplikasi WhatsApp dan email. Penggunaan media komunikasi ini sangat berpengaruh dalam penyampaian informasi, karena memungkinkan pesan tersebar dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti dengan menggabungkan hasil observasi dan wawancara, faktor penghambat yang ditemukan adalah sebagai berikut:

a. Hubungan yang tidak personal

Kurangnya hubungan personal antar individu dalam sebuah organisasi dikhawatirkan dapat memberikan dampak negatif bagi kelangsungan organisasi tersebut. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

“Menurut saya komunikasi yang terlalu formal atau menekankan etika secara berlebihan bisa menjadi hambatan dalam interaksi awal karena mengurangi keakraban dan kelancaran percakapan kita”. (Informan 2, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai faktor penghambat dalam penyampaian informasi, dapat disimpulkan bahwa penekanan yang berlebihan pada etika dapat mengarah pada ketidakakraban, yang pada gilirannya menjadi hambatan dalam komunikasi organisasi. Hal ini disebabkan oleh rasa canggung atau segan yang muncul ketika pegawai berkomunikasi dengan orang yang baru saja mereka kenal. Pernyataan informan 2 juga sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan 3, yang mengatakan bahwa:

“Hubungan yang tidak personal bisa membuat suasana percakapan terasa kaku dan tidak alami dan tentu menghambat komunikasi organisasi”. (Informan 3, Jumat 06 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai hubungan yang tidak bersifat personal dalam komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang kurang personal dapat menjadi hambatan, karena percakapan akan terasa kaku dan tidak mengalir secara alami saat berinteraksi.

b. Fasilitas pendukung yang kurang optimal

Fasilitas pendukung merupakan elemen yang tidak kalah penting dalam memastikan kelancaran setiap aspek yang ada dalam suatu organisasi. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

“Dalam hal kurang optimalnya fasilitas pendukung dikantor yang sering dihadapi adalah sinyal atau jaringan misalnya komunikasi terkait dengan data yang mau di kirim dalam bentuk file yang sifatnya online kami sering mendapat kendala tersebut apalagi lampu padam”. (Informan 1, Jumat 06 Desember 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai fasilitas pendukung yang tidak berjalan dengan optimal, dapat disimpulkan bahwa gangguan pada fasilitas pendukung dapat menghambat dan mengganggu kelancaran penyampaian informasi. Pernyataan informan 1 ini sejalan dengan pernyataan informan 3 yang menyebutkan bahwa:

“Untuk fasilitas yang kurang optimal ketika jaringan telepon/internet mati atau down, menjadi tidak maksimal karena kerjaan hampir semua di kontrol lewat aplikasi Whatsapp”.(Informan 3, Jumat 06 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai aspek yang kurang optimal dalam kelancaran komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung, seperti kondisi jaringan internet yang tidak stabil, dapat menghambat pelaksanaan tugas dan berdampak negatif pada kinerja pegawai di dalam organisasi.

Berdasarkan seluruh hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor pendukung utama dalam komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur adalah penggunaan media komunikasi yang efisien, seperti WhatsApp dan Email, yang mempermudah aliran informasi antar pegawai dan memfasilitasi komunikasi yang cepat serta praktis, terutama dalam kondisi yang membutuhkan respon cepat. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi kelancaran komunikasi, di antaranya adalah hubungan yang kurang personal antar pegawai, di mana beberapa pegawai merasa canggung atau kurang nyaman dalam berkomunikasi, terutama dengan rekan kerja baru, yang dapat mempengaruhi interaksi dan kolaborasi yang lebih efektif. Selain itu, fasilitas pendukung yang kurang optimal, khususnya jaringan internet yang tidak stabil, menjadi kendala signifikan dalam menjalankan komunikasi yang lancar, terutama ketika menggunakan aplikasi atau platform online yang membutuhkan koneksi internet yang kuat. Kendala-kendala ini berpotensi mengurangi efektivitas komunikasi organisasi dan mempengaruhi kinerja tim secara keseluruhan.

Faktor penghambat merupakan elemen yang menyebabkan komunikasi organisasi tidak berjalan dengan lancar. Di Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai terbagi menjadi dua, yaitu fasilitas pendukung yang tidak optimal dan hubungan yang tidak personal. Fasilitas yang tidak mendukung, seperti jaringan internet atau Wi-Fi yang buruk, dapat mengganggu penyebaran informasi dan mempengaruhi kelancaran komunikasi. Selain itu, hubungan yang tidak personal antara pegawai juga menjadi hambatan, karena adanya rasa segan, terutama antara pegawai yang sudah lama bekerja dengan pegawai baru. Hal ini dapat menyebabkan kecanggungan dalam komunikasi dan menimbulkan kesalahpahaman atau perbedaan pendapat, yang pada gilirannya berdampak negatif terhadap kinerja pegawai, karena kurangnya hubungan personal dapat menurunkan motivasi dan efektivitas kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tomia Timur dapat dikatakan cukup baik, hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam berkomunikasi yang sudah memadai, serta keterampilan mereka dalam menyampaikan dan menerima informasi dengan baik. Para pegawai juga merespons komunikasi dengan cepat. Kantor Kecamatan Tomia Timur telah menerapkan konsep kunci komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai, yang meliputi: (1) Proses, yaitu komunikasi antar pegawai yang dilakukan melalui koordinasi secara rutin; (2) Pesan, penyampaian pesan dilakukan baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui jaringan; (3) Jaringan, Kantor Kecamatan Tomia Timur menerapkan pola komunikasi lingkaran dalam rapat koordinasi untuk mencapai tujuan kantor; (4) Hubungan, hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai selalu terjalin, menciptakan kerja sama yang efektif; (5) Lingkungan, kondisi lingkungan di Kantor Kecamatan Tomia Timur sudah mendukung, aman, dan kondusif.
2. Faktor pendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara adalah penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan Email, yang berperan penting dalam penyampaian dan penerimaan informasi. Sementara itu, faktor penghambat terbagi menjadi dua, yaitu fasilitas pendukung yang tidak optimal dan hubungan yang tidak personal. Ketika fasilitas pendukung tidak optimal, seperti jaringan internet yang buruk, hal ini dapat mengganggu kelancaran penyampaian informasi dan mempengaruhi tugas-tugas pegawai, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja mereka. Selain itu, hubungan yang tidak personal juga menjadi penghambat, karena pegawai yang merasa canggung atau segan berkomunikasi, terutama dengan rekan kerja yang baru dikenal, dapat menghalangi proses komunikasi yang efektif dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, L. B., Kawengian, D., & Tulung, L. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pada Unit Tata Kelola Destinasi Wisata Bunaken Dalam Pengembangan Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken. *Acta Diurna Komunikasi*, 1-18.
- Brahmana, D. A., & Sitepu, E. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *JURNAL SOCIAL OPINION: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 96-104.
- Dato, R. R., Laga, L. L., & Wutun, M. (2019). Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Studi Deskriptif Kualitatif Pada Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 1410-1417.
- Effendie, D. (2016). Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dengan Motivasi Kerja Karyawan. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 86 - 180.
- Fatmawati, I. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Jurnal REVORMA*, 39-55.
- Hakim, & Kustiawan, W. (2016). Perkembangan Teori Komunikasi Kontemporer. *Jurnal Komunika Islamika*, 15-32.
- Hendrawati, N. N., Handoyo, A., Ruliana, P., & Irwansyah . (2018). Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Engagement Karyawan(Studi Explanatif Pada Karyawan Kantor Pusat Ptasabri (Persero)). *Jurnal Komunikasi*, 122-136.
- Hidayat, A. F. (2023). *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Kresek Kab. Tangerang)*. Banten.
- Indonesia. (2018, Mei 08). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. *LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 73*. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*. Jakarta: Lembaga Negara RI Tahun 2018, No. 173. Sekretaris Negara.
- Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*. Lembaga Negara RI Tahun 2018, No. 173. Sekretaris Negara. Jakarta.
- Katuuk, O. M., Mewengkang, N., & Kalesaran, E. R. (2016). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica. *Acta Diurna Kominikasi*, 1-10.
- Kurniawan, A. W. (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 62-96.

- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah: Komunikasi Makna*, 31-41.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Novianita, R., Pramelani, & Hamid, A. I. (2021). *Komunikasi organisasi*. Karawang: Expert.
- Pitasari, D. N. (2015). Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 205-220.
- Pitasari, D. N. (2015). Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 205-220.
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyrri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., et al. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riono, S. B., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten Tegal. *Syntax Idea*, 138-147.
- Sazali, H., & Siregar, H. P. (2021). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender). *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 413-417.
- Siahaan, J. T., & Sianipar, T. (2021). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 1223-1240.
- Siregar, N. S. (2023). *Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Medan Belawan Bahagia*. Medan.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suprianti, D., & Lubis, E. E. (2018). Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Instansi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1-15.
- Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Depok: Rajawali Pers.