

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi organisasi yang terjadi di Kelurahan Sidotopo Wetan, terjadi secara formal dan informal, komunikasi yang terjadi secara formal seperti :

- 1) Lurah melakukan komunikasi ke bawah, yaitu memberikan informasi dan arahan tentang pelaksanaan program kerja.
- 2) Ketika pegawai melakukan komunikasi ke atas, yaitu ketika pegawai memberikan saran, ide dan masukan kepada Lurah.
- 3) Komunikasi sejajar yang dilakukan antar pegawai, seperti komunikasi yang dilakukan secara intens saat program kerja sedang berlangsung.

Komunikasi organisasi yang terjadi secara informal seperti :

- 1) Ketika diluar jam kerja, lurah sering berkumpul santai dengan para pegawai untuk menjaga hubungan kekeluargaan.
- 2) Lurah melakukan hubungan personal dengan bersilaturahmi ke rumah pegawai.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara Lurah dengan pegawai dilakukan dengan cara :

- 1) Lurah selalu memberi ruang inspirasi pada pegawai.
- 2) Lurah memberikan kebebasan kepada pegawai untuk menunjukkan kemampuannya melayani masyarakat.
- 3) Lurah berusaha untuk selalu transparan dalam mengelolah kelurahan.
- 4) Lurah selalu mengajak berdialog dan musyawarah jika didapati permasalahan yang melibatkan kelurahan.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara pegawai dengan masyarakat dilakukan dengan cara :

- 1) Proses komunikasi primer, dengan cara mengunjungi warga yang sakit dan lansia secara langsung, selain itu pola penyebaran informasi tentang suatu program dilakukan dengan cara mengumpulkan tokoh masyarakat setempat dan memperkenalkan program yang akan dilaksanakan kepada mereka, sehingga tokoh masyarakat tersebut dapat menyebarkannya kembali ke masyarakat tempat ia tinggal

- 2) Proses komunikasi sekunder, dengan cara melakukan penyebaran informasi tentang program kerja kepada masyarakat menggunakan surat edaran dan surat imbauan sebagai media penyampaian pesan kepada masyarakat

Kerja sama yang harmonis antara lurah dengan pegawai dan pegawai dengan pegawai meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, selain itu sikap keterbukaan yang dilakukan oleh pimpinan (lurah) dalam berkomunikasi dengan pegawai dan masyarakat, memudahkan para pegawai dan masyarakat untuk menyampaikan gagasan dan idenya, selain itu pula sikap terbuka ini juga akan menjadikan hubungan antara pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat akan semakin baik, dengan komunikasi secara langsung antara pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat akan tercipta pemahaman yang akan menjadikan hubungan pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat akan semakin baik dan menciptakan komunikasi yang baik antara pemimpin dengan pegawai dan pemimpin dengan masyarakat.

Fungsi komunikasi dalam organisasi juga menunjang peran komunikasi organisasi kelurahan dalam melayani masyarakat, fungsi tersebut antara lain:

- 1) Fungsi informatif : kelurahan dipandang sebagai suatu system pemrosesan informasi.
- 2) Fungsi regulatif : di kelurahan terdapat peraturan – peraturan yang harus di taati dan dilaksanakan oleh pegawai.
- 3) Fungsi persuasif : Lurah lebih suka meminta tolong pegawai kelurahan untuk membantu dalam program kerja daripada memerintah pegawai tersebut untuk melakukan program kerja sendiri.
- 4) Fungsi integratif : kelurahan menyediakan fasilitas yang memadai, Lurah memberikan arahan dan penjelasan tentang tugas yang diberikan agar pegawai kelurahan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

Peran komunikasi organisasi berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat ketika pemahaman masyarakat dalam menangkap informasi dari pegawai kelurahan melalui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai kelurahan kepada masyarakat sudah jelas dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai kelurahan, Lurah dan beberapa masyarakat, menunjukkan bahwa komunikasi organisasi sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan yang di berikan

pihak kelurahan ke masyarakat. Dengan demikian maka lancarnya sebuah pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung dari peran komunikasi organisasi yang ada di kelurahan Sidotopo Wetan.

5.2 Rekomendasi

Untuk seluruh pegawai kelurahan, komunikasi sangatlah penting dalam sebuah organisasi, karena dalam komunikasi organisasi terdapat kerja sama guna mencapai misi atau tujuan dari kelurahan yaitu memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat. Dan seharusnya sarana dan prasarana yang ada di kelurahan digunakan semaksimal mungkin, seperti mesin *e-kios* yang berada di kelurahan, agar masyarakat tahu dan mau menggunakan sarana yang ada. Kemudian memberikan nomor antrian guna mempermudah masyarakat dalam mengurus berkas, dalam arti tidak ada yang mendahului masyarakat lain yang terlebih dahulu datang.

Saran Teoritis

Diharapkan penelitian selanjutnya mampu mengembangkan atau memodifikasi penelitian ini pada penelitian berikutnya, peneliti menyarankan untuk lebih mendalami mengenai komunikasi organisasi dan komunikasi interpersonal agar hasil penelitian ini bisa berkembang dan memiliki hasil yang maksimal di bandingkan penelitian yang sekarang.

Saran Praktis

Kelurahan Sidotopo Wetan diharapkan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam bekerja di Kelurahan, terutama yang paling penting adalah internet guna mengakses data masyarakat dan lain – lain. Seharusnya pihak kelurahan juga membuat website untuk mempermudah masyarakat Sidotopo Wetan dalam mengakses informasi tentang kelurahan.