

Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Tamalate Kota Makassar

Yuyun Asmaningsih¹⁾, Syukri²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar

*E-mail: yuyunasmaningsih@gmail.com

Abstract

Organizational communication patterns are important in the control system for employees/subordinates. The existence of a communication pattern determined by the leadership makes communication in the organization run based on the patterns that have been determined. The Tamalate Makassar Subdistrict Office, as part of a regional government institution tasked with providing services to the community, and has many employees in carrying out its functions must use effective methods to avoid misunderstandings by communicating well in accordance with the pattern set by its leadership. The type of research is qualitative research with subjects or informants using the main research informants, namely the Head of Tamalate Subdistrict, Head of Subdivision, Head of Section and employees of the Head of Tamalate District Office. The data collected is qualitative data with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The data was analyzed using the stages of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that the communication patterns and processes used are wheel patterns, Y patterns, chain patterns, circle patterns and overall patterns. The communication process carried out depends on the context of the information to be conveyed between leaders and employees. The most dominant pattern used is the Y communication pattern, communication takes place based on the flow depicted in the structure. Factors inhibiting communication at the Tamalate Subdistrict Office are position/position in the organization, hierarchy in the organization, limited communication, impersonal relationships, system of rules and policies. Supporting factors for the communication process at the Tamalate Subdistrict Office are the quality of the media used, organizational communication received by employees, a healthy communication climate, horizontal communication between employees, feedback received by employees on their performance and leadership communication.

Keywords: *Communication Patterns, Organizations, Government Institutions*

Abstrak

Petunjuk Pola komunikasi organisasi merupakan hal penting dalam sistem pengendalian kepada pegawai/bawahan. Adanya pola komunikasi yang ditetapkan oleh pimpinan membuat komunikasi dalam organisasi berjalan berdasarkan pola-pola yang telah ditetapkan. Kantor Camat Tamalate Makassar sebagai bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta memiliki banyak pegawai dalam pelaksanaan fungsinya harus menggunakan cara yang efektif untuk menghindari salah paham dengan berkomunikasi dengan baik sesuai dengan pola yang telah ditetapkan pimpinannya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan subjek atau informan menggunakan informan peneliti utama yaitu Camat Tamalate, Kepala Sub Bagian, Kepala Seksi dan pegawai Kantor Camat Tamalate. Data yang dikumpulkan adalah data kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pola dan proses komunikasi yang digunakan adalah pola roda, pola Y, pola rantai, pola lingkaran dan pola menyeluruh. Proses komunikasi yang dilakukan bergantung pada konteks informasi yang ingin disampaikan antara pimpinan dan pegawai. Pola yang paling dominan digunakan adalah pola komunikasi Y, komunikasi berlangsung berdasarkan arus yang tergambar di struktural. Faktor penghambat komunikasi di Kantor Camat Tamalate yaitu kedudukan/posisi dalam organisasi, hierarki dalam organisasi, keterbatasan komunikasi, hubungan yang tidak personal, sistem aturan dan kebijaksanaan. Faktor pendukung proses komunikasi di Kantor Camat Tamalate yaitu kualitas media yang digunakan, komunikasi organisasional yang diterima pegawai, iklim komunikasi yang sehat, komunikasi horisontal sesama pegawai, umpan balik yang diterima pegawai atas kinerjanya dan komunikasi pimpinan.

Kata kunci: Pola Komunikasi, Organisasi, Lembaga Pemerintah

1. Pendahuluan

Komunikasi adalah dasar dari semua hubungan, baik pribadi maupun profesional. Kegiatan komunikasi memungkinkan individu dan kelompok untuk berkomunikasi, berkoordinasi, dan mencapai tujuan bersama. Dalam konteks organisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Organisasi terdiri dari sekelompok individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi yang efektif antar anggota organisasi sangat penting untuk kemajuan proses bisnis yang efisien dan pencapaian tujuan organisasi. Tanpa komunikasi yang baik, koordinasi antar departemen dalam suatu organisasi dapat terhambat sehingga berdampak negatif terhadap produktivitas dan pencapaian tujuan. Dalam organisasi pemerintahan seperti kantor kecamatan, pola komunikasi yang diterapkan mempengaruhi kinerja dan efektivitas pelayanan publik.

Kantor Pusat Distrik Tamate di Kota Makassar merupakan salah satu contoh organisasi pemerintahan yang berhasil menciptakan dan menerapkan pola komunikasi yang efektif. Penghargaan yang diterima Kantor Kecamatan Thamate pada tahun 2018, seperti "Penghargaan Perstasi Dharma Nusantara" Adhikarya Dharma Nusantara, menunjukkan keberhasilan kantor tersebut dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan pengelolaan organisasi yang unggul. Keberhasilan ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi yang efektif untuk mencapai hasil yang optimal dalam organisasi pemerintahan. Dalam tinjauan literatur sebelumnya, berbagai peneliti telah mengidentifikasi pentingnya komunikasi dalam organisasi dan memperkenalkan pola komunikasi yang berbeda untuk meningkatkan efektivitasnya.

Hanney (Effendy, 2006) menyatakan bahwa organisasi sebagai suatu sistem memerlukan koordinasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama. Keith Davis (Arni, 2014) menekankan bahwa komunikasi adalah kunci yang memungkinkan terjadinya kolaborasi dan koordinasi dalam suatu

organisasi. Komunikasi yang efektif adalah kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas dan menerima umpan balik yang konstruktif, sehingga memungkinkan seluruh bagian organisasi berfungsi secara optimal. (Suranto, 2018) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu

Menurut penelitian (Wibowo, 2014), komunikasi dalam organisasi tidak hanya mencakup komunikasi verbal, tetapi juga komunikasi nonverbal, yang keduanya berperan dalam membangun hubungan baik antar anggota organisasi. Selain itu, pola komunikasi yang diterapkan dalam suatu organisasi mempengaruhi bagaimana informasi didistribusikan dan dikoordinasikan. Pola komunikasi formal, seperti jalur hierarki yang ditetapkan dalam struktur organisasi, memastikan bahwa komunikasi mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan. Kajian Lestari (2017) tentang komunikasi organisasi di lingkungan pemerintahan menyoroti pentingnya penerapan pola komunikasi terstruktur untuk memastikan semua informasi penting dikomunikasikan secara efisien dan tidak ada kesalahpahaman gender.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pola komunikasi yang mencakup partisipasi aktif di seluruh tingkatan organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks kantor kecamatan, pola komunikasi yang diterapkan juga berperan dalam efektivitas pelayanan publik. Penelitian Purnamasari (2019) menunjukkan bahwa penerapan pola komunikasi yang tepat pada organisasi pemerintah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan publik. Pola komunikasi yang baik dapat membantu pengelolaan operasional pemerintahan dan pelayanan publik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini memberikan kebaruan ilmiah dengan berfokus pada studi kasus Kantor Kecamatan Tamarate Kota Makassar

yang terkenal berhasil menerapkan pola komunikasi organisasi dan meraih penghargaan dalam bidang pelayanan publik. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang bersifat lebih umum atau berfokus pada tingkat negara bagian atau nasional, penelitian ini secara khusus mengkaji pola komunikasi yang terjadi di tingkat kecamatan dan bagaimana pengaruhnya terhadap pelayanan publik. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan pola komunikasi di kantor kabupaten Tamarate, sehingga memberikan gambaran rinci mengenai dinamika komunikasi di organisasi pemerintah daerah.

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan literatur sebelumnya, penelitian ini menjawab dua pertanyaan utama, “Bagaimana pola komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Tamate Kota Makassar?” Mengidentifikasi dan menganalisis pola komunikasi yang diterapkan di kantor Kecamatan Tamarate, diantaranya struktur komunikasi, metode yang digunakan, dan saluran informasi yang dipilih dan “Apa saja faktor penghambat dan pendukung proses komunikasi di Kantor Pusat Kecamatan Tamalate Kota Makassar?”. Penelitian ini mengkaji efektivitas pola komunikasi yang meliputi hambatan internal, tantangan eksternal, dan faktor pendukung kelancaran komunikasi dalam organisasi berbagai faktor yang mempengaruhi seksualitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah identifikasi pola komunikasi Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang bagaimana komunikasi disusun di dalam kantor manajer distrik dan bagaimana hal itu berdampak pada operasional dan layanan publik. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung proses komunikasi di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif

yang bertujuan mengumpulkan data serta informasi dari sejumlah informan kunci yang dianggap bisa memberikan informasi yang akurat lebih mendalam. Penelitian kualitatif digunakan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pola komunikasi dalam organisasi. Selain itu, kualitatif digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam tentang Kantor Camat Tamalate khusus pada faktor penghambat dan faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi. Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian fenomenologi, yaitu tipe penelitian yang memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami informan.

Tipe observasi menurut Indriantoro dan Supomo (Ruslan, 2010), ada beberapa jenis objek, subjek dan kejadian yang dapat diamati oleh peneliti, yaitu perilaku fisik, verbal, ekspresif, dan benda-benda fisik lainnya, atau kejadian yang rutin dan temporal. Teknik observasi di penelitian, pertama, dapat dilakukan secara langsung (*direct observation*), terutama untuk subjek atau objek penelitian yang susah diprediksi. Kedua, melakukan observasi secara mekanikal (*mechanical observation*), yang pada umumnya diterapkan pada penelitian terhadap perilaku atau kejadian bersifat rutin, berulang-ulang dan telah terprogram sebelumnya. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subjek). Biasanya data yang dikumpulkan bersifat kompleks, sensitif, dan kontroversial sehingga menyebabkan kurang mendapat respon dari subjeknya, apalagi kalau responden tidak dapat membaca dan menulis atau kurang memahami daftar pertanyaan yang diajukan tersebut. Maka peneliti harus menerjemahkan atau memberikan penjelasan yang memakan waktu cukup lama untuk menyelesaikan penelitian tepat waktu. Teknik wawancara dapat dilakukan (1) dengan tatap muka (*face to face interviews*) dan (2) melalui saluran telepon (*telephone interviews*). Dokumentasi penelitian ialah pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen yang berisi data yang

menunjang penelitian. Metode dokumentasi peneliti digunakan peneliti untuk mendapat data berupa dokumen yang berfungsi untuk melengkapi data penelitian penulis.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yaitu usaha menarik kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama melakukan penelitian. Penarikan kesimpulan dimulai dari pengumpulan data hingga menemukan penjelasan dalam permasalahan yang diteliti dan mendapatkan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi yang digunakan di Kantor Camat Tamalate Kota Makassar adalah pola roda, pola Y, pola rantai, pola lingkaran dan pola menyeluruh. Pemilihan pola komunikasi ini disesuaikan dengan konteks informasi yang ingin disampaikan antara pimpinan dan pegawai. Pola komunikasi yang paling dominan digunakan adalah pola komunikasi Y, dimana komunikasi berlangsung berdasarkan arus yang tergambar dalam struktur organisasi.

Pola komunikasi roda digunakan ketika ada informasi penting yang harus disampaikan dari pimpinan kepada pegawai secara langsung. Pola komunikasi Y digunakan untuk menyampaikan informasi dari pimpinan kepada pegawai melalui struktur organisasi. Pola komunikasi rantai digunakan untuk penyampaian informasi rutin dari atasan ke bawahan secara berjenjang. Pola komunikasi lingkaran digunakan untuk komunikasi antar sesama pegawai di level yang sama. Sedangkan pola komunikasi menyeluruh digunakan untuk rapat koordinasi atau pertemuan yang melibatkan seluruh pegawai.

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor penghambat komunikasi organisasi di Kantor Camat Tamalate Kota Makassar, yaitu kedudukan/posisi dalam organisasi, dimana komunikasi dipengaruhi oleh hierarki dan struktur organisasi.

Keterbatasan komunikasi, seperti minimnya waktu dan kesempatan untuk berinteraksi antar pegawai. Hubungan yang tidak personal antar pegawai, sehingga menghambat kelancaran komunikasi. Sistem aturan dan kebijaksanaan organisasi yang tidak jelas, sehingga menimbulkan kesalahpahaman.

Hasil penelitian juga mengidentifikasi beberapa faktor pendukung komunikasi organisasi di Kantor Camat Tamalate Kota Makassar, yaitu kualitas media komunikasi yang memadai, seperti ketersediaan sarana teknologi informasi. Komunikasi organisasional yang diterima pegawai secara rutin dan teratur. Iklim komunikasi yang sehat, ditandai dengan keterbukaan dan kepercayaan antar pegawai. Komunikasi horisontal yang baik antar sesama pegawai. Umpan balik yang diterima pegawai atas kinerjanya. Kualitas komunikasi pimpinan yang efektif.

Pola komunikasi organisasi yang ditemukan di Kantor Camat Tamalate Kota Makassar menggambarkan bagaimana alur informasi dan instruksi mengalir dalam struktur organisasi. Pola komunikasi roda, Y, rantai, lingkaran dan menyeluruh yang digunakan merepresentasikan karakteristik komunikasi formal dan informal dalam organisasi (Pace, R. Wayne & Faules, 2006).

Pemilihan pola komunikasi disesuaikan dengan konteks informasi yang ingin disampaikan. Pola komunikasi Y yang paling dominan digunakan menunjukkan bahwa komunikasi di Kantor Camat Tamalate lebih bersifat vertikal, mengikuti struktur hierarki organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins & Judge (2015) bahwa pola komunikasi Y efektif untuk menyampaikan instruksi dan informasi rutin dari atasan ke bawahan.

Faktor-faktor penghambat komunikasi organisasi yang ditemukan, seperti kedudukan/posisi, keterbatasan waktu komunikasi, hubungan interpersonal, serta sistem aturan dan kebijakan, sejalan dengan pendapat Muhammad (2014) dan Pace &

Faules (2013) yang menyatakan bahwa hambatan komunikasi organisasi dapat berasal dari faktor struktural, personal, dan lingkungan organisasi. Sementara itu, faktor-faktor pendukung komunikasi organisasi yang ditemukan, seperti kualitas media komunikasi, komunikasi organisasional yang teratur, iklim komunikasi yang sehat, komunikasi horisontal, umpan balik, dan kualitas komunikasi pimpinan, sejalan dengan pendapat Robbins & Judge (2015) dan Muhammad (2014) yang menyatakan bahwa kelancaran komunikasi organisasi didukung oleh ketersediaan sarana, budaya organisasi yang baik, serta keterampilan komunikasi pimpinan. Pola komunikasi organisasi di Kantor Camat Tamalate Kota Makassar meliputi pola roda, Y, rantai, lingkaran, dan menyeluruh. Pola komunikasi Y yang paling dominan digunakan untuk menyampaikan informasi dan instruksi dari pimpinan kepada pegawai. Faktor penghambat komunikasi organisasi antara lain struktur organisasi, keterbatasan waktu, hubungan interpersonal, serta sistem aturan dan kebijakan. Sementara faktor pendukungnya antara lain kualitas media komunikasi, komunikasi organisasional yang teratur, iklim komunikasi yang sehat, komunikasi horisontal, umpan balik, dan kualitas komunikasi pimpinan.

4. Kesimpulan

Kantor Camat Tamalate Kota Makassar menerapkan pola komunikasi roda, pola komunikasi Y, pola komunikasi rantai, pola komunikasi lingkaran dan pola komunikasi menyeluruh menyesuaikan pada isi pesan yang akan disampaikan dan pada situasi organisasi. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan penulis, pola komunikasi yang paling dominan digunakan pada Kantor Camat Tamalate adalah pola komunikasi Y, dimana Camat selaku pimpinan melakukan pelimpahan wewenang kepada Kepala Bidang dan Kepala Seksi yang berada dekat dengan posisinya di struktural. Pelimpahan wewenang dalam hal ini yaitu pengambilan keputusan teknis yang berkaitan dengan masing-masing bidang atau seksi. Begitupun sebaliknya apabila staf ingin menyampaikan informasi

kepada pimpinan, maka melalui perantara Kepala Bidang atau Kepala Seksi terlebih dahulu.

Hal yang menghambat komunikasi di Kantor Camat Tamalate adalah kedudukan atau posisi dalam organisasi, hierarki dalam organisasi, keterbatasan berkomunikasi, hubungan yang tidak personal, Sistem aturan dan kebijaksanaan. Sedangkan hal yang mendukung proses komunikasi Kantor Camat Tamalate adalah kualitas media (media quality), komunikasi organisasional (organizational communication), iklim komunikasi (communication climate), komunikasi horisontal (horizontal communication), umpan balik pribadi (personal feedback) dan komunikasi pimpinan (supervisory communication).

Daftar Pustaka

- Arni, M. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Karsa.
- Bahri, Syaiful. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Bungin, Burhan. 2007. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Griffin. 2012. *First Look At Communication Theory*. New York: Mc Grawhall.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Pace, R. Wayne & Faules, D. (2006). *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (P. R. R. Karya (ed.)).
- Ruslan, R. (2010). *Metode Penelitian : Public*

Relation dan Komunikasi. PT Raja
Grafindo Persada.

Suranto. (2018). *Komunikasi Organisasi
Prinsip Komunikasi untuk Peningkatan
Kinerja Organisasi*. PT Remaja
Rosdakarya.

Wibowo. (2014). *Perilaku dalam Organisasi*.
PT Raja Grafindo.

Jurnal

Jalalkamali, M., Ali, A. J., Hyun, S. S.,
Nibkin, D. 2016. "Relationship Between

Work Values, Communication Satisfaction,
and Employee Job Performance".
Journal of Management Decision. Vol 54
No. 4.

Lukito. 2017. "Analisa Kepuasan Komunikasi
Organisasi Terhadap Kinerja
Karyawan di Hotel Yello Surabaya".
*Jurnal Hospitality dan Manajemen
Jasa*. Vol 5 No. 2 : 151-161.

Sentosa, Amrin Tegar. 2015. "Pola
Komunikasi dalam Proses Interaksi

Sosial di

Pondok Pesantren Nurul Islam
Samarinda". *eJournal Ilmu Komunikasi*.

Vol. 3 No. 3 : 491-503.

Sumber lain

Badan Pusat Statistik. (27 September 2019).
Kecamatan Tamalate dalam Angka
2019. Diakses pada 18 Januari 2020, dari
[https://makassarkota.bps.go.id/publicatio
n/2019/27/7eb19f63dd6341910854756e/
kecamatan-tamalate-dalam-angka-
2019.html](https://makassarkota.bps.go.id/publication/2019/27/7eb19f63dd6341910854756e/kecamatan-tamalate-dalam-angka-2019.html)

Dicky, M. (12 Desember 2018). Kecamatan
Tamalate Raih Penghargaan Adhikarya
Dharma Nusantara. Diakses pada 18
Desember 2019, dari
[https://beritaku.id/kecamatan-tamalate-
raih-penghargaan-adhikarya-dharma-
nusantara.html](https://beritaku.id/kecamatan-tamalate-raih-penghargaan-adhikarya-dharma-nusantara.html)