



## ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OKU TIMUR

Yuan Zahra Ramadhani Salsabila<sup>1</sup>, Khomsahrial Romli<sup>2</sup>, Rini Setiawati<sup>3</sup>, Muhamad  
Bisri Mustofa<sup>4</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

[bilas4642@gmail.com](mailto:bilas4642@gmail.com)

### ABSTRAK

Pola komunikasi adalah bentuk penyampaian pesan yang disampaikan dalam lingkup organisasi dengan maksud untuk merubah pendapat, sikap maupun perilaku komunikan. Sistem penyampaian pesan didasarkan pada penggunaan sejumlah teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan secara langsung ataupun melalui perantara media tertentu. Pola komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi menjadi salah satu kunci utama dalam proses pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan dan kinerja yang dihasilkan pegawai. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mengambil sampel 6 narasumber dengan kategori 1 pimpinan dan 5 pegawai yang sudah bekerja minimal 3 tahun. Kemudian teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil temuan pada penelitian ini yaitu Pola komunikasi organisasi yang digunakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur adalah pola komunikasi rantai, pola komunikasi roda, dan pola komunikasi bintang dengan bentuk komunikasi yang terbuka, fleksibel, dan bersifat dua arah dan pola komunikasi organisasi tersebut berkaitan dengan upaya peningkatan kinerja pegawai.

**Kata Kunci:** Pola Komunikasi, Organisasi, Kinerja Pegawai

### ABSTRACT

*The pattern of communication is a form of conveying messages conveyed within the scope of the organization with the intention of changing the opinions, attitudes and behavior of the communicant. The message delivery system is based on the use of a number of communication theories in conveying messages directly or through certain media intermediaries. The pattern of communication used in an organization is one of the main keys in the process of carrying out the tasks given by the leadership and the performance produced by the employees. The formulation of the problem in this research is how are organizational communication patterns in improving the performance of employees of the East OKU District Communication and Informatics Office? This study aims to determine the pattern of organizational communication used in improving the performance of employees of the East OKU District Communication and Informatics Office. This research is a type of field research (field research) which is descriptive qualitative. In taking the sample, the researcher used a purposive sampling*

*technique by taking a sample of 6 informants with category 1 leadership and 5 employees who had worked for at least 3 years. Then the techniques used in data collection are observation, interviews, and documentation studies. The findings of this study are that the organizational communication patterns used in the Communication and Informatics Office of East OKU Regency are chain communication patterns, wheel communication patterns, and star communication patterns with forms of communication that are open, flexible, and two-way in nature and these organizational communication patterns are related with efforts to improve employee performance.*

**Keywords:** Communication Patterns, Organization, Employee Performance

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu di dalam masyarakat itu sendiri berbagi informasi (information sharing) untuk mencapai tujuan bersama. Definisi lain tentang komunikasi menurut Moor adalah penyampaian pengertian antar individu. (Rohi, 2016: 9)

Komunikasi organisasi sebagai salah satu bidang kajian dalam ilmu komunikasi menjadi fenomena yang senantiasa aktual untuk didiskusikan sejalan dengan semakin banyaknya tantangan dan persoalan keorganisasian itu sendiri. Globalisasi yang sedang melanda seluruh aspek kehidupan akhir-akhir ini telah mengharuskan setiap manusia termasuk lembaga dan organisasi lebih mempersiapkan diri agar tidak 'tereliminasi' oleh kompetisi global yang semakin ketat. Lebih dari itu perkembangan peradaban dunia yang begitu cepat, 'mengharuskan' setiap organisasi lebih jeli memilih paradigma yang tepat dalam merespon perkembangan yang ada.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur merupakan instansi atau organisasi yang secara resmi dibentuk sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika. Instansi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di bidang pelayanan jasa Komunikasi dan Informatika yang bersifat terbuka, efektif dan efisien dalam penyelenggaraan kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten OKU Timur.

Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur diharapkan dapat memberikan pelayanan secara transparan dan akuntabel kepada masyarakat di bidang komunikasi dan informatika agar upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik dalam mendapatkan informasi dapat terwujud. Hal ini tidak dapat terlaksana tanpa kerja sama tim yang baik antar setiap unit instansi. Keberhasilan tim sangat ditentukan oleh pola komunikasi yang ada pada setiap bagian anggota tim, baik komunikasi antara atasan dan bawahan maupun antar anggota tim (pegawai).

Pola komunikasi yang digunakan dalam suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan bagaimana proses pelaksanaan tugas dan kinerja yang dihasilkan pegawai. Hal ini dikarenakan pola komunikasi tidak hanya sebagai bentuk/ sistem komunikasi yang mempengaruhi aliran informasi dalam suatu organisasi/ kelompok saja, tetapi juga tentang siapa yang berperan sebagai pemimpin, tingkat kepuasan anggota, dan kemudahan



penyelesaian tugas apabila terjadi kendala. Selain itu, pola komunikasi dalam suatu organisasi juga merupakan upaya untuk meminimalisir terjadinya mispersepsi antara pimpinan dan pegawai agar pegawai dapat memahami pesan yang diberikan sehingga hasil dari pekerjaan dapat selaras dengan yang diinstruksikan pimpinan dan sesuai dengan aturan.

Dalam pengamatan penulis pola komunikasi yang diterapkan antara pimpinan dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur sangat fleksibel dan tidak kaku, tidak ada gap yang terlalu tampak antara pimpinan dan pegawai, setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk berhubungan dengan pimpinan dalam kondisi pekerjaan tertentu. Selain itu pegawai juga dapat berbincang (*sharing*) dengan pimpinan terkait hal pekerjaan ataupun di luar pekerjaan pada kondisi non-formal. Pola komunikasi yang diterapkan pada suatu organisasi/ instansi sangat penting dalam proses pelaksanaan tugas yang diberikan pimpinan. Hal ini, disertai dengan hasil wawancara pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada Bapak Usaini, Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik, “Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur menerapkan bentuk komunikasi organisasi yang terbuka, fleksibel, dan bersifat dua arah antara atasan dan pegawai yang membuat arus komunikasi antara pimpinan dan pegawai berjalan dengan lancar dan minim hambatan terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan pimpinan.”

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur tersebut dalam meningkatkan kinerja pegawai.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini berdasarkan jenisnya termasuk ke dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan secara langsung, sistematis dan mendalam mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan masalah yang akan teliti. Menurut Lawrence Neuman penelitian lapangan (*field research*) juga sering disebut etnografi atau penelitian participant observation. Akan tetapi menurut Neuman etnografi hanyalah merupakan perluasan dari penelitian lapangan. Etnografi mendefinisikan kembali bagaimana penelitian lapangan harus dilakukan. (Maros, 2016)

### **Sifat Penelitian**

Penelitian ini berdasarkan sifatnya termasuk ke dalam penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan berbagai fenomena dan kondisi yang ada di lapangan dengan cara mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Metode penelitian ini bukan menggunakan angka-angka, melainkan dengan mengumpulkan hasil wawancara dan catatan penelitian berdasarkan data di lapangan. Hasil lapangan penelitian deskriptif kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini menggambarkan pola komunikasi organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika



Kabupaten OKU Timur dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.

### **Sumber Data**

Sumber data adalah dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan 2 (dua) jenis sumber yaitu:

#### **Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, kejadian atau kegiatan dan hasil penguji. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sudah bekerja minimal 3 Tahun di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur untuk mengetahui pola komunikasi dan peningkatan kinerja yang digunakan pimpinan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu penetapan sampel dipilih berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis memilih sampel pada unit Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dengan kriteria sebagai berikut:

- Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur.
- Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja minimal dalam masa kerja 3 tahun di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur.

#### **Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diterbitkan, digunakan, dan dipublikasikan untuk umum oleh instansi atau lembaga terkait. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan dokumen terkait dengan informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut: (a) Observasi, merupakan kegiatan pengamatan terhadap sebuah objek penelitian secara langsung dan mendetail untuk menemukan informasi mengenai objek yang akan diteliti. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi yang memungkinkan responden/partisipan terlibat langsung dalam aktivitas sosial objek penelitian, (b) Wawancara/*interview*, adalah proses tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber yang dilakukan secara lisan dan bertujuan untuk memperoleh informasi. Menurut Narbuko, wawancara adalah proses tanya jawab yang terarah yang berlangsung secara lisan yang melibatkan dua orang atau lebih bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan mengenai objek yang diteliti. (Usman, 2017: 54) Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Dimana dalam pelaksanaannya wawancara ini hanya membawa pedoman yang menjadi garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pimpinan dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur sesuai dengan pedoman wawancara yang telah ditetapkan di awal berdasarkan hasil survey di lapangan sebelumnya, (c) Studi Dokumentasi, metode yang dilakukan dengan cara



mengumpulkan data mengenai hal-hal yang variabelnya berupa catatan, transkrip, buku, majalah, agenda dan sebagainya. Adapun data yang akan dikumpulkan dengan dokumentasi adalah skripsi/penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Pola Komunikasi yang digunakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika OKU Timur dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis (berketerkaitan) antara satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. (Wayne Pace, 2018: 31) Fokus komunikasi organisasi adalah anggota-anggota dalam organisasi. Proses penciptaan makna yang menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi. Menurut Redding dan Sanborn, komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*/komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi *upward*/komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program. (Mulawarman, 2014)

Pola komunikasi merupakan sistem penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk merubah pendapat, sikap maupun perilaku komunikan. Sistem penyampaian pesan didasarkan pada penggunaan sejumlah teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan secara langsung ataupun melalui perantara media tertentu. Pesan komunikasi dapat disampaikan melalui lambang (symbol) komunikasi dalam bahasa verbal maupun non-verbal serta media komunikasi lainnya seperti media teknologi informasi, media audio visual, surat kabar, majalah dan lain-lain. (Goncalves, 2019) Pola komunikasi organisasi adalah pola/sistem mengenai bagaimana setiap unit organisasi saling berkomunikasi satu sama lain, baik secara (vertikal) maupun (horizontal). Devito menjelaskan terdapat lima pola komunikasi organisasi yaitu pola komunikasi roda, pola komunikasi rantai, pola komunikasi Y, pola komunikasi lingkaran, dan pola komunikasi bintang. (Iskandar, 2020)

Mathis dan Jackson menyatakan, bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya. Rivai dan Sagala menyatakan, bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Menurut Robbins, kinerja berkaitan dengan banyaknya upaya yang dikeluarkan individu terhadap pekerjaannya. Sinambela, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. (Tisnawati Sule, 2018: 122) Kinerja adalah hasil atas yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada



perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. (Berlian, 2013)

Hasibuan menyebutkan bahwa kinerja merupakan representasi dari sikap mental pegawai yang bekerja keras yang perwujudannya dapat dilihat dari dua aspek: (a) Berkaitan dengan diri sendiri, diukur dari: 1) pengetahuan bidang pekerjaan, 2) keterampilan kerja, 3) disiplin kerja, 4) upaya pribadi dalam meningkatkan kualitas kerja, 5) ketekunan dalam berkerja. (b) Berkaitan dengan pekerjaan, diukur dari: 1) manajemen dan metode kerja yang lebih baik, 2) penghematan biaya, 3) ketepatan waktu dalam bekerja, 4) sistem dan penguasaan teknologi yang lebih baik. Peninjauan kinerja harus dilakukan pada setiap penyelesaian tugas yang dikerjakan pegawai, karena atas tinjauan tersebut akan dapat dibuat sekumpulan aturan yang kuat untuk mengukur tinggi rendahnya kinerja pegawai. Kinerja yang telah diberikan oleh pegawai berupa prestasi kerja perlu mendapat perhatian (penilaian) dari atasan/pimpinan organisasi. Fathoni, menjelaskan penilaian prestasi kerja adalah upaya membandingkan prestasi aktual pegawai dengan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Untuk menentukan apakah pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, maka uraian pekerjaan akan sangat membantu dalam penentuan sasaran pekerjaan. Sedangkan Handoko menyatakan penilaian prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberi umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. (Kaharuddin, 2020)

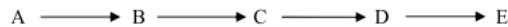
Dalam mengukur peningkatan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur, penulis menggunakan beberapa indikator peningkatan kinerja pegawai menurut teori Mondy, Noe, dan Premeaux yaitu sebagai berikut: (a) Kuantitas pekerjaan (quantify of work), berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu, (b) Kualitas pekerjaan (quality of work), berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. (c) Kemandirian (dependability), berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki pegawai, (d) Inisiatif (initiative), berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab. (e) Adaptabilitas (adaptability), berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap perubahan kebutuhan dan kondisi-kondisi. (f) Kerja sama (cooperation), berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain. (Tisnawati Sule, 2018)

Pada Penelitian ini penulis menemukan beberapa macam pola komunikasi yang digunakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur, yaitu sebagai berikut:





## 1. Pola Komunikasi Rantai

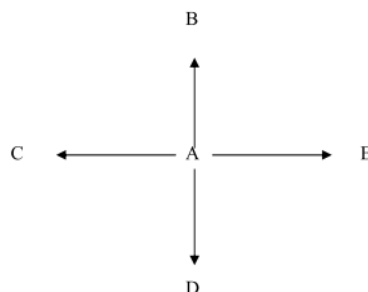


Pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh pimpinan dan pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur secara umum adalah pola komunikasi rantai, dimana satu anggota hanya dapat berkomunikasi dengan satu anggota lain, dan anggota lain tersebut dapat menyampaikan pesan pada anggota lain lagi, dan seterusnya. Bentuk pola komunikasi ini adalah komunikasi berjenjang yang bersifat satu arah. Dalam pola ini terdapat satu pemimpin yang menjadi pusat komunikasi yang berperan sebagai komunikator dan begitu pula anggota lain yang berperan sebagai penyampai pesan kepada anggota yang lain, dan seterusnya.

Pola komunikasi rantai diterapkan pada saat pimpinan menyampaikan pesan atau informasi terkait pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing dengan memanggil kepala bidang terkait, kemudian kepala bidang akan memberikan tugas kepada kepala seksi, dan kepala seksi akan memberikan tugas kepada staf. Penggunaan pola komunikasi ini berjalan sesuai dengan aturan pelaksanaan tugas ASN yang bersifat berjenjang sesuai tingkat jabatan. Selain karena berdasar pada aturan yang ada, pola komunikasi ini juga dinilai sebagai pola yang tepat untuk diterapkan dalam organisasi/ instansi dikarenakan sifatnya yang disentralisasi sehingga pimpinan sebagai pusat komunikasi dapat memiliki kesempatan yang lebih besar untuk mempengaruhi anggota yang lain. Pengaruh pola komunikasi ini dalam peningkatan kinerja pegawai terfokus pada komunikasi terkait pelaksanaan tugas organisasi yang sudah terencana sesuai Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) masing-masing jabatan yang bersifat rutinitas.

Pada pelaksanaannya pola komunikasi rantai menciptakan komunikasi yang terorganisir, namun di sisi lain pola komunikasi ini memiliki kendala yaitu tidak adanya feedback atau umpan balik dari anggota terakhir yang menerima pesan dari pimpinan (dalam hal ini adalah pegawai yang mengerjakan tugas). Selain itu, pola komunikasi ini juga kurang efektif untuk digunakan dalam kondisi tertentu, seperti pada kondisi tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan lebih awal (prioritas) karena pola komunikasi ini membuat pesan memerlukan waktu yang lebih lama untuk sampai kepada pegawai.

## 2. Pola Komunikasi Roda



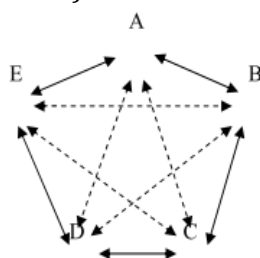
Pola komunikasi organisasi selanjutnya yang digunakan oleh pimpinan dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur adalah pola komunikasi roda, dimana pola ini memiliki satu orang yang menduduki posisi sentral sebagai pusat komunikasi. Setiap anggota yang berkomunikasi harus melalui satu orang di posisi sentral

untuk berkomunikasi dengan anggota yang lain. Dalam hal ini pimpinan adalah orang yang menduduki posisi sentral tersebut (sebagai komunikator). Pada pola komunikasi roda pimpinan menjadi satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan kepada semua anggota.

Pola komunikasi roda ini diterapkan pada saat pimpinan menyampaikan informasi, memberikan instruksi, pengarahan, koordinasi, evaluasi dan lain sebagainya secara langsung kepada pegawai yang bersangkutan. Pola komunikasi ini dianggap sebagai pola komunikasi yang paling baik diantara pola komunikasi lain setelah komunikasi rantai untuk diterapkan pada instansi pemerintahan, karena pola ini menempatkan pimpinan pada posisi paling sentral untuk mencapai setiap anggota.

Pada pelaksanaannya pola komunikasi ini digunakan pada kondisi yang mengharuskan pimpinan untuk berhubungan langsung dengan pegawai, misalnya ketika ada beberapa tuntutan pekerjaan yang bersifat prioritas dan harus segera diselesaikan, kondisi pekerjaan atau pegawai yang masih baru, dan hal lain terkait kendala dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Pola ini dapat membantu mengurangi resiko terjadinya miskomunikasi atau mispersepsi dalam proses pelaksanaan tugas yang diberikan pimpinan. Pengaruh pola komunikasi ini dalam peningkatan kinerja pegawai terfokus pada komunikasi terkait pelaksanaan tugas prioritas sesuai Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang bersifat urgen dan dalam batas waktu tertentu untuk segera diselesaikan dan tercapai sesuai tujuan.

### 3. Pola Komunikasi Bintang (Menyeluruh)



Selain pola komunikasi rantai dan roda, bentuk pola komunikasi lain yang digunakan pimpinan dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur adalah pola komunikasi bintang (menyeluruh). Pola komunikasi ini mengizinkan setiap anggota untuk dapat berkomunikasi antar anggota satu sama lain (all channels). Dengan kata lain, setiap anggota berperan sebagai komunikator sekaligus komunikan. Pada pola ini setiap anggota memiliki kekuatan yang sama untuk saling mempengaruhi, tidak ada orang di posisi sentral dan partisipasi anggota komunikasi yang maksimum.

Pola komunikasi bintang diterapkan oleh pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur pada saat pelaksanaan rapat dan diskusi terkait kendala dalam proses pelaksanaan tugas untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi/ instansi. Pada pola ini, pegawai dan pimpinan memiliki kedudukan yang sama untuk menyampaikan pendapat, masukan, kritik dan saran dalam forum rapat atau diskusi, sehingga memberikan kebebasan yang lebih luas dan memaksimalkan partisipasi pegawai dalam mengeluarkan ide dan pendapat. Selain diterapkan pada pelaksanaan rapat dan diskusi, pola komunikasi bintang juga digunakan dalam kegiatan non-formal antara pimpinan dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur seperti pada saat makan





bersama, berbincang dan lain sebagainya.

Pengaruh pola komunikasi ini dalam peningkatan kinerja pegawai adalah dimana pegawai dan pimpinan memiliki kedudukan yang sama untuk menyampaikan pendapat, masukan, kritik dan saran dalam forum rapat atau diskusi, sehingga memberikan kebebasan yang lebih luas dan memaksimalkan partisipasi anggota dalam mengeluarkan ide dan pendapat terkait hambatan/kendala ataupun ide pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari setiap pegawai untuk disampaikan dan dibahas secara bersama sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

Dalam mengukur peningkatan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur, penulis menggunakan beberapa indikator peningkatan kinerja pegawai menurut teori Mondy, Noe, dan Premeaux yaitu sebagai berikut:

a. Kuantitas pekerjaan (quantify of work)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan yang ditetapkan dalam KAK (Kerangka Acuan Kerja). Kuantitas pekerjaan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dinilai sudah cukup baik dilihat dari tercapainya sasaran kerja yang ditetapkan diawal. Kuantitas pekerjaan dinilai dari seberapa besar output yang dihasilkan sesuai dengan target/ sasaran kerja yang dirancang, seberapa banyak program yang tersampaikan dan seberapa bermanfaat, semakin banyak yang digapaisemakin tinggi kuantitas pekerjaannya.

b. Kualitas pekerjaan (quality of work)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. Dengan kata lain kualitas pekerjaan adalah hasil akhir dari pekerjaan itu sendiri apakah berjalan dengan baik atau tidak. Kualitas pekerjaan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dinilai sudah baik dilihat dari pekerjaan yang selesai dengan baik sesuai dengan yang diinstruksikan pimpinan.

c. Kemandirian (dependability)

Kemandirian berkenaan dengan kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas dan pekerjaan yang diberikan secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Meskipun dalam pelaksanaannya, pegawai tetap dapat melakukan koordinasi dengan pihak lain dalam mengatasi kendala yang ada. Kemandirian pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dinilai sudah baik dilihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan. Kemandirian disini berarti ketika diserahkan tugas pegawai mampu melaksanakannya mengenai prosesnya terserah kepada pegawai bisa melalui koordinasi atau yang lain.

d. Inisiatif (initiative)

Inisiatif adalah ide/ pendapat/ gagasan dari pegawai terkait pelaksanaan tugas yang menyangkut banyak hal dalam pekerjaan misalnya terkait jadwal, peralatan, narasumber dan lain sebagainya. Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab. Inisiatif pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dapat dilihat dari kesadaran pegawai ketika berinisiatif untuk mengusulkan saran terkait persiapan gedung yang akan dipakai dalam suatu kegiatan atau usulan terkait perubahan jadwal yang lebih efisien dan lain



sebagainya. Inisiatif membuat efektif dan efisiennya suatu pekerjaan, dengan waktu yang lebih cepat atau biaya yang tidak terlalu mahal. Hasil akhir dari inisiatif ini adalah kepada kualitas dan kuantitas pegawai nantinya. Kendati demikian, inisiatif harus tetap berjalan beserta dengan koordinasi karena inisiatif tanpa koordinasi adalah hal yang tidak tepat karena bisa saja keputusan tersebut tidak sesuai dengan yang diinginkan pimpinan atau mungkin melanggar aturan yang ada.

e. Adaptabilitas (adaptability)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap perubahan kebutuhan dan kondisi-kondisi tertentu. Adaptabilitas pegawai berbeda-beda karena sifatnya yang dinamis, adaptasi ini berkaitan dengan inisiatif pegawai, dapat dilihat dari seberapa besar inisiatif pegawai dalam melakukan pekerjaan dan kemampuannya untuk menghadapi perubahan dalam kondisi-kondisi tertentu. Adaptasi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyesuaikan keadaan ketika terdapat kendala dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan dalam kondisi tertentu dan cara pegawai dalam mengatasi permasalahan tersebut.

f. Kerja sama (cooperation)

Kerja sama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain (tim). Untuk kerjasama sifatnya lebih banyak terlihat pada kemampuan setiap pegawai yang memiliki andil dan menjalankan tugas dan fungsi masing-masing anggota, dimana dalam prosesnya peran dari setiapnya saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Kerja sama pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur sudah cukup baik dilihat dari berbagai output berupa inovasi bidang yang dihasilkan dengan kerja tim yang baik.

Pandangan agama tentang kinerja seseorang juga dijelaskan dalam surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالَمِ الْغَيْبِ وَ الشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan hal ghaib dan nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (At-Taubah: 105)

Sebagai seorang mukmin yang baik, kita diharuskan untuk bekerja sesuai dengan dengan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, bekerja bukan diniatkan hanya semata-mata untuk mengejar nilai duniawi/ materi saja tetapi juga harus diniatkan sebagai bentuk ibadah untuk mengharap ridha Allah swt. Karenanya, kita diperintahkan untuk bekerja dengan ikhtiar yang penuh dan jujur karena Allah akan melihat pekerjaan itu, dan pada akhirnya kita akan dikembalikan dan dimintai pertanggung jawaban atas apa yang kita kerjakan di hari akhir nanti.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam kajian teori pada bab II dengan uraian data dan analisis tentang Pola Komunikasi Organisasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, penulis dapat



menyimpulkan beberapa poin yaitu: Pola komunikasi organisasi yang digunakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur adalah pola komunikasi rantai, pola komunikasi roda, dan pola komunikasi bintang dengan bentuk komunikasi yang terbuka, fleksibel, dan bersifat dua arah. Pola Komunikasi Rantai terdapat satu pemimpin yang menjadi pusat komunikasi, dan anggota lain berperan sebagai penyampai pesan kepada anggota yang lain, dan seterusnya. Bentuk pola komunikasi ini adalah komunikasi berjenjang yang bersifat satu arah. Implementasinya diterapkan pada saat pimpinan menyampaikan pesan atau informasi terkait pelaksanaan tugas dengan memanggil kepala bidang terkait, kemudian kepala bidang akan memberikan tugas kepada kepala seksi, dan kepala seksi akan memberikan tugas kepada staf. Selain itu, implementasi dari pola ini secara formal lebih terwujud dalam bentuk pendelegasian kewenangan dan/atau tugas berupa lembar disposisi pemimpin organisasi. Lembar Disposisi berisi perintah tertulis kepada bawahan sesuai Tupoksi masing-masing. Pola ini merupakan pola yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai, pelaksanaan perintah kerja melalui disposisi tertulis harus dilaksanakan, dilaporkan, dan dipertanggungjawabkan. Pola komunikasi roda memiliki satu orang yang menduduki posisi sentral sebagai pusat komunikasi. Dalam hal ini, pimpinan adalah orang yang menduduki posisi sentral tersebut. Pada pola komunikasi roda, pimpinan menjadi satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan kepada semua anggota. Pola komunikasi roda ini diterapkan pada saat pimpinan menyampaikan informasi, memberikan instruksi, pengarahan, koordinasi, evaluasi dan lain sebagainya secara langsung kepada pegawai yang bersangkutan terfokus pada pelaksanaan tugas prioritas sesuai Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang bersifat urgen dan dalam batas waktu tertentu untuk segera diselesaikan dan tercapai sesuai tujuan. Pola Komunikasi Bintang (Menyeluruh) mengizinkan setiap anggota untuk dapat berkomunikasi antar anggota satu sama lain (all channels). Pada pola ini setiap anggota memiliki kekuatan yang sama untuk saling mempengaruhi, tidak ada orang di posisi sentral dan partisipasi anggota komunikasi yang maksimum. Pola komunikasi bintang diterapkan oleh pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur pada saat pelaksanaan rapat dan diskusi terkait kendala dalam proses pelaksanaan tugas, kegiatan non-formal seperti pada saat makan bersama, berbincang dan lain sebagainya. Meski kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk tidak begitu formal atau dalam keadaan santai dan penuh keakraban, tentu dapat disimpulkan poin-poin penting pembicaraan dalam bentuk catatan-catatan kecil untuk disampaikan kepada pimpinan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten OKU Timur berkaitan dengan pola komunikasi yang digunakan konkretnya dapat dilihat dari hasil analisa indikator peningkatan kinerja pegawai yang telah ditetapkan sebelumnya: (a) kuantitas, (b) kualitas, (c) kemandirian, (d) inisiatif, (e) adaptasi, dan (f) kerjasama. Selain itu, juga didukung dengan data yang didapatkan melalui lembar Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dari masing-masing sampel yang ditentukan peneliti menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan masa kepemimpinan yang sebelumnya dan pola komunikasi rantai, pola roda, dan pola bintang memiliki andil yang cukup besar dalam proses upaya peningkatan kinerja pegawai.



## DAFTAR PUSTAKA

- Berlian, Nurul. (2013). "Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun". *Jurnal Academia: Riset Manajemen dan Akutansi*, Vol. 1, no.1.
- Goncalves, Salvador Faria Sequeira. (2019). "Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Gajayana TV". *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 8, no.1. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1597>
- Iskandar, Trias Pyrenia. (2020). "Pola Komunikasi Organisasi Pengguna *Paperless Office* di Institut Pemerintahan dalam Negeri (Studi Deskriptif Kualitatif Pengguna *Paperless Office* di IPDN", *Jurnal LINIMASA*, Vol. 3, no.1. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/linimasa/article/view/2187>
- Kaharuddin. (2020). "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Yayasan Sahabat Bunda Kota Makassar". *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol. 2, no. 1. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/30/24>
- Maros, Fadlun. (2016). *Penelitian Lapangan (Field Research) Pada Metode Kualitatif Universitas Sumatera utara*.
- Mulawarman, Krisna dan Yeni Rosilawati. (2014). "Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan". *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, Vol. 5, no.1. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/view/2105/1598>
- R. Wayne Pace dan Don F. Faules. (2018). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Cet. Ke-10.
- Rohi, Syaiful. (2016). *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sule, Erni Tisnawati dan Donni Priansa Juni. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi: Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setyady Akbar. (2017) *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. Cet. Ke-1.

