

ISSN 2252 -8318

JIKOM

JURNAL ILMU KOMUNIKASI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI**

EDISI : 1 VOLUME : 1 SEPTEMBER 2013

JIKOM**JURNAL JURUSAN ILMU KOMUNIKASI****FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK****UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO****Volume 1 Nomor 1****September 2013**

-
- Kajian Peran Komunikasi Organisasi Dalam
Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Mapanget Manado
Johny Josep Senduk 1-9
- Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap
Kinerja Pegawai Stasiun Rri Manado
Desie M. D. Warouw 10 -16
- Peran Pelayanan Perempuan Dan Anak Direktorat Reserse
Dan Kriminal Polda Sulut Sebagai Komunikator Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam
Rumah Tangga
Sintje Rondonuwu 17 - 29
- Kajian Peranan Guru Sebagai Komunikator Yang
Efektif Dalam Pembelajaran Di Sma Negeri 9 Manado
Anthonijs Boham 30 - 37
- Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Crash Program Penanaman Jagung
(Studi Kasus Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa),
Edmon Royan Kalesaran 38 - 50
- Peranan Komunikasi Pemerintah Dalam Peningkatan Partisipasi Masyarakat Melalui
Pengelolaan Pnpm Mandiri Perkotaan Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malayang Kota Manado
Jeffry W. Londa 51 - 57
- Analisis Kinerja Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Propinsi Sulawesi Utara
Max R. Rembang, J. Pingkan Tangkudung 58 - 66
- Kajian Kemampuan Pustakawan Dan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dalam Pengolahan
Bahan Pustaka Di Upt Perpustakaan Unsrat Manado
Anthonijs Moses Golung 67 -73

KAJIAN PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN MAPANGET - MANADO

The Role of Organization Communication to works the productivity of the official performance in the district of Mapanget, Manado.

Johny Joseph Senduk

Abstract : *The organization communication, both between the top – man and the down man, also between the betterman and the top man, enhanced the productivity of official performance, and also, the horidental communication among the officials enhanced the productivity of official performance.*

Keyword : *The organization communication, the productivity and official performance.*

Organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang berusaha secara bersama, terlibat bersama untuk menggapai tujuan bersama pula. Orang-orang inipun memiliki karakter dan sikap, perilaku yang berbeda-beda termasuk pula kemampuan intelegensi dan *skill*. Oleh karena itu salah satu cara yang bisa menghasilkan manfaat demi kemajuan organisasi yaitu membangun dan menciptakan suasana dan iklim yang kondusif demi terselenggaranya program-program yang sudah dan akan dilaksanakan melalui kegiatan yang namanya komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi yang merupakan aktivitas orang-orang yang paling dominan mereka lakukan, sangat membantu terciptanya suasana dan iklim yang kondusif tersebut. Komunikasi organisasi adalah kegiatan atau proses penyampaian pesan antar orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut, dimana isi pesannya menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan operasionalisasi kerja yang ada dalam organisasi tersebut, entah itu antarpimpinan, antarkaryawan atau bawahan atau antar pimpinan dan bawahan ataupun sebaliknya.

Tidak ada permasalahan yang dapat terselesaikan tanpa melalui komunikasi.

Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tidak hanya sekedar proses penyampaian pesan atau informasi yang lambing-lambangnyanya dapat dilihat, didengar dan dipahami, tetapi juga mengandung makna yang terdalam yaitu perasaan, pikiran, dan bahkan pengetahuan yang dimiliki oleh mereka yang terlibat dalam proses komunikasi itu.

Pemberdayaan personil bukan semata-mata, hanya tertuju kepada apa yang seharusnya dia kerjakan tetapi harus juga memperhatikan tentang bagaimana dia harus bekerja. Oleh karena itu, iklim komunikasi yang baik dalam suatu organisasi harus selalu dibangun agar setiap karyawan atau pegawai, apapun tingkatannya telah memperoleh informasi yang segar dan dengan demikian akan membantu para karyawan atau pegawai untuk melaksanakan tugas yang diembannya.

Unit-unit dari organisasi terdiri atas orang-orang atau kelompok orang yang saling berinteraksi atau bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Interaksi tersebut terkoordinasi secara sadar, artinya dikelola dalam upaya mencapai tujuannya. Karena organisasi merupakan wadah yang digunakan oleh orang ataupun

sekelompok orang dalam mengkoordinasi kegiatan-kegiatan mereka, untuk mencapai keinginannya dan menciptakan suatu nilai, agar semua tujuan organisasi terpenuhi. Agar sendiri-sendiri dalam organisasi itu dapat bekerja sama maka faktor komunikasi memegang peranan yang sangat penting.

Pemerintah Kecamatan Mapanget, sebagai suatu institusi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat tidak luput dari apa yang sudah dipaparkan sebelumnya. Sebagai suatu organisasi pemerintah sudah barang tentu berupaya untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi masing-masing struktur sangat dibutuhkan dalam rangka operasionalisasi kerja mereka, sebab dengan informasi yang cukup, akan sangat menentukan tingkat produktivitas kerja setiap pegawai, apapun tingkatan strukturnya dalam organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Mapangei

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah Bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada kantor Kecamatan Mapanget Manado dengan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran komunikasi antara atasan dengan bawahan (komunikasi ke bawah)
2. Bagaimana peran komunikasi antara bawahan dengan atasan (komunikasi ke atas) dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai?
3. Bagaimana peran komunikasi antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi (komunikasi horizontal) dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai?

Komunikasi organisasi lebih banyak berlangsung dalam bentuk komunikasi antarpribadi dan juga komunikasi kelompok, dimana isi pesannya, berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut proses operasionalisasi kerja ataupun program-program yang tengah dan akan dilaksanakan. Komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi yang kompleks yang berkaitan dengan seluk beluk kegiatan organisasi.

Kriyantono (2007) menegaskan bahwa komunikasi organisasi dapat dipandang sebagai salah satu factor penyebab efektif dan tidak efektifnya kerja fungsional organisasi atau sebagai suatu gejala bahwa organisasi berfungsi secara efektif atau tidak ataupun tidak sehatnya organisasi, lebih banyak dipengaruhi oleh pelaksanaan komunikasi organisasi yang kurang efektif.

Yuniarsih dan Suwatno (2008) mengemukakan bahwa produktivitas kerja dapat diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja.

Produktivitas kerja menunjukkan tingkat kemampuan pegawai maupun karyawan dalam mencapai hasil, terutama dilihat dari sisi kuantitasnya. Oleh karena itu tingkat produktivitas setiap pegawai bisa berbeda, bisa tinggi, bisa juga rendah tergantung pada tingkat kegigihan dalam menjalankan tugasnya. Semakin tinggi prosuk yang dihasilkan dalam waktu yang semakin singkat, dapat dikatakan bahwa tingkat produktifitasnya mempunyai nilai tinggi.

Produktivitas dapat diartikan juga sebagai ratio antara hasil karya nyata (*output*) dalam bentuk barang dan jasa, dengan masukan (*input*) yang sebenarnya.

Greenberg dalam Machdarsyah (2003 : 12) mendefinisikan produktifitas sebagai bandingan antar totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut. Jadi produktivitas

merujuk pada efektivitas dan efisiensi dalam memproduksi barang dan jasa.

Nawawi (1998 : 126) mengemukakan bahwa produktifitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan jumlah sumber daya yang dipergunakan sebagai masukan.

Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa produktivitas dapat dimaknai sebagai nilai output dalam interaksi dan interelasinya dengan kesatuan nilai-nilai input. Produktivitas kerja karyawan biasanya dinyatakan sebagai imbangan hasil rata-rata yang dicapai oleh tenaga kerja selama jam kerja yang tersedia dalam proses tersebut.

Sehubungan dengan hal itu, konsep produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan, dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan kinerja hari esok mesti lebih baik dari hari ini.

Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk terus berusaha meningkatkan kualitas kerja mereka, sebagai salah satu stimulus untuk selalu berbuat yang terbaik. Bawahan yang berperilaku demikian terdorong untuk menjadi dinamis, kreatif, inovatif, terbuka, responsive, dan adaptif terhadap perubahan, namun tetap konsisten pada jati dirinya dan bersikap hati-hati terhadap dampak dari perubahan tersebut.

Yuniarsih dan Suwatno menjelaskan produktivitas dapat diukur dengan dua standart utama yaitu produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Produktifitas fisik diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan, sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan. Dalam konteks penelitian ini maka produktivitas kerja yang akan diteliti adalah produktivitas nilai yang dihasilkan oleh organisasi melalui operasionalisasi kerja para anggota organisasi mencakup kemampuan, sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan yang ditinjau dari aspek komunikasi.

Teori ini ditemukan oleh Elton Mayo pada tahun 1920-an dan mulai dikembangkan oleh Barnard 1938, Reethlisherger dan Dickson 1939. Teori ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Teori ini juga mengajarkan bahwa manusia sebagai anggota organisasi merupakan inti dari pada organisasi social, oleh karena itu harus diberikan perhatian secara serius. Teori ini juga menyarankan tentang strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan kerja anggota organisasi, dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pada pekerja akan mempertinggi motivasi kerja sehingga akan meningkatkan produk organisasi. Berdasarkan hal tersebut di atas maka berbagai bentuk komunikasi perlu terus dikembangkan baik itu komunikasi kepada bawahan, kepada atasan, serta horizontal, sebab dengan terus dikembangkannya komunikasi tersebut memungkinkan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam organisasi itu akan terpenuhi.

Dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti yaitu peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Mapange maka teori ini sangat relevan untuk dijadikan pendukung, karena teori ini memandang manusia atau individu serta hubungannya dalam organisasi. Hubungan social yang terjadi dalam suatu organisasi turut menentukan kenyamanan kerja, kepuasan kerja dari para individu yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang diharapkan.

Hal ini hanya dapat tercipta, apabila komunikasi organisasi antara orang-orang yang ada di organisasi itu berlangsung dengan baik.

METODE

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Alasan menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini berusaha mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas pegawai pada Kantor Kecamatan Mapanget. Yang dimaksud dengan peran komunikasi organisasi di sini adalah tingkat efektifitas komunikasi, baik itu komunikasi ke bawah (antara pimpinan dan bawahan), maupun komunikasi ke atas (antara bawahan dengan pimpinan) serta komunikasi horizontal (antarorang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi) dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

HASIL

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah atau komunikasi yang berlangsung antara pimpinan dan bawahan, yang banyak kali digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan masalah tugas termasuk juga informasi mengenai pengarahan, pembinaan disiplin, serta yang berkaitan dengan informasi yang bersifat aktual.

Komunikasi ke bawah yang terjadi atau yang berlangsung di Kantor Kecamatan Mapanget, lebih banyak dilakukan dalam bentuk komunikasi antarpersona dimana atasan sebagai komunikator menyampaikan pesan yang menyangkut informasi tentang pelaksanaan tugas kepada bawahan sebagai komunikan, dan pada saat itu juga atasan sebagai komunikator langsung mengetahui tentang umpan balik yang ditunjukkan oleh bawahan sebagai komunikan. Sifat komunikasi yang terjadi atau yang dilaksanakan dalam proses komunikasi ke

bawah, ada yang bersifat persuasive, tapi ada juga yang bersifat *coersive*.

2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas atau komunikasi yang berlangsung antara bawahan dengan atasan dimana pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi.

Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan kepada atasan tentang apa yang sudah mereka kerjakan berdasarkan beban kerjanya, sekaligus juga evaluasi dan tanggapan atasan tentang hasil kerja yang sudah mereka laksanakan. Pesan-pesan dalam proses komunikasi ke atas biasanya menyangkut apa yang mereka rasakan, apa yang mereka inginkan sebagai bawahan, dan itu diungkapkan dalam bentuk usul, saran, dan pertanyaan.

Komunikasi ke atas, di Kantor Kecamatan Mapanget terjadi atau berlangsung dalam bentuk komunikasi antarpersona dimana bawahan langsung berhadapan dengan atasan secara *face to face*, yang kemudian menyampaikan pesannya. Apabila hal yang disampaikan masih bisa diselesaikan untuk tingkatan tersebut, maka biasanya langsung terselesaikan. Namun jika hal-hal yang disampaikan itu belum atau tidak dapat diselesaikan pada tingkatan tersebut maka atasan akan membawanya ke tingkat yang lebih tinggi untuk dibahas secara bersama-sama dalam suatu forum resmi yang namanya rapat. Biasanya juga rapat ini dijadikan ajang untuk saling memberikan informasi, *sharin* dan lain sebagainya.

3. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal atau komunikasi yang terjadi atau berlangsung antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi. Pesan yang mengalir dalam komunikasi ini biasanya menurut fungsi dan tugas pokok yang diembannya, seperti koordinasi, pemecaha

masalah, dan saling memberikan informasi untuk menjamin terjadinya pemahaman dan persepsi yang sama menyangkut kepentingan organisasi.

Komunikasi horizontal di Kantor Kecamatan Mapanget biasanya, dilakukan selain oleh para kepala seksi dalam rangka koordinasi dan pemecahan masalah-masalah pekerjaan, tapi juga oleh para pegawai atau staf dalam rangka saling membantu dalam melaksanakan tugas, ketika salah satu seksi mengalami situasi dimana beban kerjanya berat dan dikejar oleh waktu, di samping itu jika ada tugas-tugas yang melibatkan seluruh pegawai misalnya kerja bakti atau kegiatan lainnya, komunikasi horinzontal ini sering dilakukan, biasanya juga komunikasi ini berlangsung secara *interpersonal* baik secara langsung maupun menggunakan media telepon atau *handphone*.

PEMBAHASAN

Komunikasi ke bawah yang berlangsung di Kantor Kecamatan Mapanget

Komunikasi merupakan suatu proses pengekspresian suatu paduan pikiran dan perasaan, sehingga komunikasi efektif, apabila pikiran itu timbul dari benak yang jernih dan perasaan yang muncul dari lubuk hati yang bersih, dan kesemuanya itu harus termanivestasikan dalam perilaku komunikator ketika ia mengekspresikannya sehingga komunikan sebagai penerima pesan bersedia dengan kesadaran untuk melakukan apa yang diinginkan oleh komunikator.

Setiap orang yang melakukan komunikasi, sudah barang tentu mempunyai tujuan. Tujuan komunikasi bermula timbul pada seorang yang akan menggemukakan pikiran dan perasaannya kepada orang lain dengan harapan orang lain yang dilibatkan dalam proses komunikasi itu terjadi perubahan sesuai dengan apa yang diinginkan. Berhasil tidaknya tujuan yang ingin dicapai dalam proses komunikasi, lebih banyak ditentukan oleh komunikator, walaupun ada juga factor-

faktor lain yang sangat menentukan, misal penggunaan bahasa serta iklim komunikasi yang kondusif. Kapan saja, dimana saja se siapa saja yang melakukan kegiatan komunikasi tidak terlepas dari hal-tersebut, termasuk juga kegiatan komunikasi yang berlangsung antara atasan dengan bawahan di Kantor Kecamatan Mapanget. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi bawah atau komunikasi yang berlangsung antara atasan dengan bawahan, dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai terus digalakkan dan diupayakan oleh masing-masing atasan sesuai dengan tingkatannya berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang diembannya.

Pada tingkatan tertentu, yaitu seksi-seksi, para kepala seksi selalu mengadakan komunikasi dengan para stafnya demi untuk kelancaran pelaksanaan tugas-tugas mereka sehari-hari para kepala seksi berupaya agar apa yang menjadi tugas mereka dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Iklim komunikasi yang ada di setiap seksi sesuai dengan hasil observasi peneliti, dapat dikatakan kondusif dan penunjang kekeluargaan. Hal ini mungkin disebabkan karena ruangan dari setiap seksi bol dibidang agak kecil sehingga kepala seksi dan stafnya hanya tiga orang dapat memantau dan memperhatikan secara langsung sekaligus bisa mengadakan komunikasi secara *face to face* kepada para stafnya, ketika mereka menemui kesulitan ataupun kekurangan informasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas mereka. Kemudian pada tingkatan *decision making* Camat selaku atasan dan pemimpin organisasi selalu memberikan arahan dan petunjuk bahkan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas atau kinerja mereka baik itu forum resmi seperti rapat maupun dalam suasana non formal seperti dialog yang berlangsung di ruangan camat dan ketika camat berkunjung ke ruangan-ruangan seksi. Bentuk komunikasi yang banyak dilakukan oleh camat kepada bawahannya yaitu komunikasi kelompok

dimana camat selaku pemberi pesan atau informasi tentang pelaksanaan tugas kepada bawahan selaku penerima pesan sedangkan komunikasi antarpribadi hanya terbatas kepada pegawai tertentu yang ingin berdialog dengannya, sesuai dengan hasil observasi biasanya yang sering berdialog dengannya, berkaitan dengan pelaksanaan tugas hanyalah pegawai-pegawai yang memegang jabatan dalam organisasi dalam lingkup Kantor Kecamatan Mapanget. Dilihat dari segi proses komunikasinya, tingkat efektivitas komunikasi jika berlangsung secara pribadi dapat dikatakan cukup efektif tetapi ketika camat sebagai atasan menyampaikan sesuatu atau beberapa pesan terhadap bawahannya dalam forum rapat atau apel, maka nampaknya kurang efektif karena sesuai dengan observasi peneliti, kebanyakan pegawai enggan untuk menyampaikannya dalam forum tersebut. Hal ini disebabkan oleh beberapa factor seperti malu, takut, suasana atau iklim komunikasi yang kurang mendukung dan lain sebagainya. Oleh karena itu kepala seksi selalu dijadikan sasaran dari pegawai atau staf untuk menyampaikan sesuatu, yang kemudian oleh kepala seksi diteruskan ke tingkat yang lebih tinggi yaitu camat. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi ke bawah untuk tingkat pemimpin organisasi tertinggi, berlangsung secara berjenjang hal ini terlihat dalam program rapat yang mereka laksanakan yaitu mulai dari rapat camat dengan mereka yang mempunyai jabatan dalam hal ini kepala-kepala seksi dan sekretaris kecamatan kemudian rapat dengan staf secara keseluruhan. Dilihat dari proses komunikasinya, maka tingkat efektivitasnya dalam kaitannya dengan produktivitas kerja pegawai, dapat dikatakan cukup baik, terutama pada tingkat seksi dimana atara atasan atau kepala seksi dengan bawahannya terdapat iklim komunikasi yang kondusif sehingga suasana kerja memungkinkan mereka untuk saling memberi informasi, saling melengkapi informasi yang dibutuhkan,

dan lebih dari itu kepala seksi langsung memperhatikan dan mengarahkan para stafnya, dalam rangka pelaksanaan tugas.

1. Komunikasi ke atas yang berlangsung di Kantor Kecamatan Mapanget

Komunikasi ke atas yaitu komunikasi yang berlangsung antara bawahan dan atasan atau tingkat yang lebih rendah dengan tingkatan yang lebih tinggi, dimana pesan yang disampaikan menyangkut tentang apa yang sudah, sedang, dan akan dilaksanakan oleh para bawahan.

Semua pegawai dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas, pada umumnya berkomunikasi ke atas. Tujuan dari kegiatan komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan kepada atasan tentang sejauhmana tugas yang sudah mereka laksanakan, serta apa evaluasinya. Di samping itu juga komunikasi ke atas bisa juga sebagai sarana untuk menyampaikansaran sesuai dengan apa yang mereka alami, sekaligus juga sebagai saran untuk mengajukan pertanyaan berkaitan dengan tugas-tugas mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi ke atas yang berlangsung dalam organisasi di Kantor Kecamatan Mapanget ini antara bawahan dengan atasan, pada tingkat tertentu yaitu antara staf dengan kepala seksinya berlangsung secara efektif, dimana para bawahan yang berada di dalam seksi tersebut bisa secara bebas dan langsung berkomunikasi dengan atasannya tentang hal hal yang menyangkut tugas-tugas mereka maka mereka langsung bertanya kepada atasannya, sehingga pada saat itu juga terselesaikan tetapi jika tidak terselesaikan maka kepala seksi yang bersangkutan mengadakan komunikasi ke atas kepada Camat sebagai pemimpin tertinggi organisasi yang ada di kantor kecamatan Mapanget ini. Para staf atau bawahan sebagaimana hasil observasi, merasa enggan untuk langsung bertanya kepada pemimpin tertinggi yaitu camat, apalagi kalau hal yang ditanyakan

menyangkut tugas mereka sehari-hari berdasarkan tugas pokok dan fungsi mereka sebagai seksi. Tetapi untuk tingkat kepala seksi dalam berkomunikasi ke atas dengan camat sebagai pemimpin organisasi, berlangsung sebagaimana biasanya, tetapi lebih sering dilakukan atau berlangsung dalam forum-forum resmi seperti rapat yang sudah ditentukan waktunya.

Dari pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi ke atas yang berlangsung antara bawahan dan atasan di dalam organisasi di kecamatan Mapanget ini, dalam kaitannya dengan efektivitas kerja pegawai, cukup efektif hanya pada tingkat seksi yaitu antara staf atau bawahan dengan kepala seksi, karena suasana atau iklim komunikasi yang ada di seksi tersebut memungkinkan mereka untuk saling menukar informasi berkaitan dengan apa yang mereka kerjakan. Para bawahan langsung bertanya kepada atasan mereka yaitu kepala seksi apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara untuk melakukannya serta hal-hal lain yang menyangkut tentang kebutuhan yang diperlukan dalam rangka penyelesaian tugas yang mereka lakukan tersebut. Komunikasi ke atas yang berlangsung antara bawahan dengan atasan yang tertinggi yaitu camat, jarang dilakukan langsung para staf, disebabkan karena enggan untuk melakukannya.

1. Komunikasi horizontal yang berlangsung di Kantor Kecamatan Mapanget

Komunikasi horizontal atau komunikasi yang berlangsung antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi, dimana isi pesan yang disampaikan disesuaikan menurut fungsinya dalam organisasi, kemudian diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik serta saling memberikan informasi.

Tujuan dilaksanakannya komunikasi horizontal ini adalah untuk mengkoordinasikan tugas-tugas yang diemban oleh masing-masing bagian atau seksi serta kontribusinya dalam mencapai tujuan organisasi, saling membagi informasi dalam rangka perencanaan dan aktivitasnya, menyelesaikan konflik yang terjadi, serta menjamin terjadinya pemahaman yang sama terhadap persoalan organisasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung antarorang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi di Kantor kecamatan Mapanget ini atau dikenal dengan komunikasi horizontal di sini biasanya berlangsung ketika ada kegiatan yang melibatkan seluruh pegawai yang ada di wilayah kecamatan ataupun hal-hal tertentu yang perlu ditangani secara bersama dan menuntut adanya koordinasi antarseksi yang ada. Komunikasi horizontal dalam organisasi di kantor kecamatan ini, sesuai dengan pengamatan atau observasi peneliti biasanya dilakukan atau berlangsung antara kepala seksi itu sendiri maupun yang berlangsung antarstaf, dimana pesan yang banyak kali disampaikan menyangkut informasi tentang tugas-tugas yang mereka hadapi serta informasi-informasi lain yang bersifat koordinasi dan partisipatif.

Isi pesan komunikasi lebih banyak, informasi yang bersifat koordinasi dan dilakukan apabila ada kegiatan-kegiatan yang melibatkan seluruh pegawai dari beberapa seksi sehingga para kepala seksi diberikan tanggung jawab menjadi koordinasi pada tiap-tiap elemen kegiatan, dan para pegawai atau staf tidak terikat lagi pada seksi dimana mereka berasal, tetapi sudah menyatu dalam kegiatan tersebut, akibatnya kegiatan komunikasi secara horizontal lebih banyak berlangsung di antara mereka baik itu antarpegawai atau staf maupun antarkepala seksi dan pejabat lainnya.

Komunikasi horizontal ini juga sangat jelas terlihat, ketika pelaksanaan

rapat antara camat dengan mereka yang menduduki jabatan, entah itu sekretaris kecamatan, kepala sub bagian maupun kepala seksi. Dalam rapat tersebut selain Camat sebagai pemimpin tertinggi dalam organisasi ini memberikan evaluasi terhadap hasil kerja dari tiap-tiap seksi dan secretariat, juga dalam rapat tersebut dikembangkan suatu komunikasi horizontal yang bersifat *sharing*, dimana tiap-tiap seksi saling memberikan informasi yang berkaitan dengan sejauhmana hasil kerja yang dicapai, apa yang menjadi kendala dari masing-masing seksi, sehingga jika ada yang perlu untuk ditangani secara bersama, maka pada saat itu pula diputuskan untuk ditangani bersama.

Berdasarkan pembahasan sebagaimana yang sudah diutarakan maka komunikasi horizontal, dikaitkan dengan produktivitas kerja pegawainya dapat dikatakan cukup baik, hal ini terbukti bahwa di antara mereka berupaya untuk saling memberikan informasi berkenaan dengan tugas-tugas yang mereka lakukan setiap saat dan lebih dari itu juga mereka saling membantu untuk menyelesaikan tugas-tugas, ketika salah satu seksi atau rekan kerja mereka mengalami beban kerja yang cukup berat untuk ditanganinya sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang sudah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas pegawai pada Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah dari atasan kepada bawahan dapat dikatakan berlangsung dengan baik dan cukup efektif dalam meningkatkan produktifitas kerja pegawai.

Masing-masing pihak, baik atasan sebagai komunikator (pemberi pesan) maupun bawahan sebagai komunikan (penerima pesan) terjadi pemahaman yang sama terhadap apa yang dikomunikasikan.

2. Komunikasi ke atas komunikasi yang berlangsung antara bawahan dengan atasan atau tingkat yang lebih rendah dengan tingkat yang lebih tinggi juga dapat dikatakan berlangsung dengan baik dan cukup efektif dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja pegawai. Arus informasi yang berkaitan dengan proses pelaksanaan tugas serta hal-hal lain yang menyangkut kepentingan para bawahan mengalir secara teratur dan berjenjang.

3. Komunikasi horizontal atau komunikasi yang berlangsung antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi dapat pula dikatakan berlangsung dengan baik dan tingkat efektifitasnya dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai dapat dikategorikan cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena iklim komunikasi yang terjadi di dalam organisasi itu sangat kondusif sehingga antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain, walaupun tidak dalam satu seksi atau sub bagian terjalin hubungan yang harmonis.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan di atas, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah yang berlangsung dalam organisasi ini memang sudah cukup baik, tetapi alangkah baiknya jika hal itu dilakukan secara intensif, dengan memperhatikan metode penyampaian secara tepat dan kena sasaran juga memperhatikan suasana psikologis, agar dapat menghasilkan suatu yang diharapkan. Oleh karena itu pemimpin organisasi, dalam mengkomunikasikan suatu informasi kepada bawahan harus merumuskan isi pesannya secara jelas, tepat waktu serta sebaiknya

menggunakan teknik komunikasi yang persuasif.

2. Komunikasi ke atas yang berlangsung dalam organisasi ini, sebagaimana yang sudah disimpulkan memang sudah berlangsung cukup baik, sesuai dengan aturan dan secara berjenjang, namun demikian pemimpin organisasi perlu juga memperhatikan tentang kepuasan kerja dari bawahan menyangkut penghargaan terhadap prestasi kerjanya.
3. Komunikasi horizontal yang berlangsung dalam organisasi ini biasanya dalam bentuk kontak interpersonal, baik itu antar mereka yang menduduki jabatan maupun para stafnya, yang bertujuan untuk mengkoordinasi tugas-tugas yang akan dilaksanakan. Oleh karena pemimpin organisasi tertinggi harus memperhatikan tentang kelengkapan dengan operasionalisasi program yang sudah ditetapkan oleh organisasi, agar terhindar dari kesimpangsiuran informasi yang pada akhirnya mempengaruhi produktifitas kerja para pegawai.

DAFTAR RUJUKAN

- Dennis H. 1875. *Construktio of Managerial Communication Climate : Inventory for use in Complex Organization*. Brown Publisher : Chicago.
- Djuarsah, Sasa. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Universitas Terbuka : Jakarta.
- Effendy, Onong. 1986. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. PT Remadja Rosdakarya : Bandung.
- Goldhaber, Geral. 1986. *Organizational Communication*. Brown Publiher : Iowa.
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Ibrahim, Adam. 1998. *Peran Komunikasi Organisasi*. Bina Aksara : Jakarta.
- Katz, Daniel dan Robert Khan. 1978. *The Social Psychology of Organization*. John Willey and Son : New York.
- Kriyantono, Rakhmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenata Media : Jakarta.
- Lewis, Philip, 1987. *Organizational Communication : The Essence of Effetive Management*. John Willey and Son : New York.
- Liliweri, A. 1991. *Komunikasi Antarpribadi*. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- 1994. *Komunikasi Verbal dan Non Verbal*. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- Machdarsyah. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Milles, M dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia : Jakarta.
- Moleong, Lexy. 1991. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remadja Rosdakarya : Bandung.
- Muhammad, Arni. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Balai Pustaka : Jakarta.
- Nawawi, A. 1982. *Manajemen Personalialia*. Glialia Indonesia : Jakarta.