

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA

Helen Vanhurk Sriwati Ningsih Sitorus ¹⁾, Yosua Pranata ²⁾

Fakultas Ilmu Sosial, Politik & Sastra Universitas Darma Agung, Medan, indonesia ^{1,2)}

Corresponding Author:

helensitorus41@gmail.com ¹⁾, yosuapranata@gmail.com ²⁾

Abstrak

Riset ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Sunggal dan saat kapan pola komunikasi itu digunakan, selain itu riset ini juga untuk mengetahui apa yang menjadi hambatan serta pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik. Jenis penelitian ini menerapkan riset kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan pola komunikasi yang digunakan para pegawai ketika melaksanakan pekerjaannya sebagai pelayan publik. Data yang digunakan dengan menerapkan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang ditemukan pola komunikasi yang diterapkan pada kantor kecamatan sunggal adalah pola lingkaran dan pola roda. Pola komunikasi lingkaran di kantor kecamatan sunggal digunakan pada saat ada informasi dari pimpinan kepada bawahan. Dalam meningkatkan pelayanan publik ada beberapa faktor pendukung yaitu: 1) hubungan yang personal, 2) waktu dan 3) fasilitas. Faktor penghambat dalam pelayanan public di kantor kecamatan sunggal adalah: kurang optimalnya fasilitas pendukung dan kondisi kerja.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Organisasi, Pelayanan Publik

Abstract

This research aims to find out organizational communication patterns in the Sunggal District Office and when these communication patterns are used, apart from that, this research is also to find out what are the obstacles and supporters in improving public services. This type of research applies qualitative research which aims to describe the communication patterns used by employees when carrying out their work as public servants. The data used applies observation, interview and documentation techniques. The results of the research found that the communication patterns applied in the Sunggal sub-district office were circle patterns and wheel patterns. The circle communication pattern in the Sunggal sub-district office is used when there is information from leaders to subordinates. In improving public services there are several supporting factors, namely: 1) personal relationships, 2) time and 3) facilities. The inhibiting factors in public services at the Sunggal sub-district office are: less than optimal supporting facilities and working conditions.

Keywords: Communication Patterns, Organization, Public Services

PENDAHULUAN

History:

Received : 25 November 2023
Revised : 10 Januari 2024
Accepted : 29 Februari 2024
Published : 2 Mei 2024

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



Komunikasi tidak terlepas dari aktifitas kehidupan manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa berinteraksi dengan orang lain. Adanya interaksi menandakan bahwa proses komunikasi sedang terjadi baik antara individu dengan kelompok masyarakat. Interaksi yang terjadi merupakan komunikasi dimana komunikasi itu merupakan roh kehidupan dalam sebuah peradaban. Begitu pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia sehari-hari dimana kualitas hidup seseorang bisa dilihat dari pola komunikasi yang digunakannya (Harahap 2020).

Pesan tersampaikan dan dipahami oleh sipenerima pesan disebut komunikasi telah berjalan dengan baik dan ini sangat diperlukan dalam suatu organisasi, ini sangat dibutuhkan di Kantor Kecamatan yang merupakan salah satu layanan publik (Putra, Narti, and Risdiyanto 2022). Sudah seharusnya sebagai abdi masyarakat Aparatur Sipil Negara memberi layanan yang terbaik kepada masyarakat dan memaksimalkan waktu dan efeknya masyarakat akan merasa puas karena pelayanan yang mereka rasakan sesuai dengan yang diharapkan. Tantangan terbesar dalam suatu organisasi terkait komunikasi adalah bagaimana informasi bisa sampai pada seluruh unit organisasi. Disini dibutuhkan kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahan maupun sesama pegawai terkait hal perintah ataupun tugas yang akan dilakukan.

Pelayan publik sendiri telah diatur dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang layanan publik, Proses yang dilakukan oleh aparatur sering tidak prosedural ini terlihat dari pola komunikasi organisasi dalam koordinasi internal maupun eksternal. Ketika menjalankan tugas banyak petugas melayani dengan menggunakan komunikasi informal dan mengutamakan hubungan kedekatan atau kekeluargaan, pola komunikasi seperti ini sangat mempengaruhi pelayanan publik. Kecamatan Sunggal merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Deli Serdang yang di pimpin oleh camat. Peran camat sangat penting dalam pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan Sunggal, camat menganalisis setiap pegawai lewat pekerjaannya serta mengembangkan pola komunikasi untuk mempererat relasi dan menggunakan fasilitas yang tersedia guna mencapai tujuan pemerintahan.

Masalah yang sering muncul di kantor Kecamatan Sunggal yaitu pelayanan pengurusan e-KTP dan bantuan langsung tunai (BLT). Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti apakah camat melakukan komunikasi yang baik terhadap bawahannya dan menjalankan tugasnya dengan baik dalam meningkatkan pelayanan publik dengan judul : "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara".

Menurut Hafied Cangara dalam buku Prietsawenny Riris (2021:1) menyatakan komunikasi bersumber dari bahasa latin *communis* dimana artinya kebersamaan dua orang atau lebih. Menurut Indriyani (2020), Pola komunikasi adalah hubungan yang

terjalin antara dua individu atau lebih dengan maksud pengiriman pesan dan penerimaan maksud dimana pesan yang diterima bisa dipahami dan dimengerti.

Menurut Muhammad Fitri (2020:2) menyatakan pelayanan publik adalah salah satu layanan dalam bentuk jasa yang disediakan oleh pemerintah atau swasta untuk melayani kepentingan masyarakat dan diberikan secara gratis. Pelayanan publik ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk:1). Layanan administratif, 2). Pelayanan barang dan 3) layanan jasa. Adapun penyelenggaraan pelayanan memiliki prinsip sederhana, ketentuan, tepat waktu, kecermatan, kenyamanan, komitmen, fasilitas yang terpenuhi, akses yang mudah, disiplin, serta ramah dalam melayani masyarakat, Mukarom dan Laksana (2018).

METODE PENELITIAN

Riset ini menerapkan metode kualitatif dimana pengumpulan data serta analisis data dalam kualitatif lebih kepada penekanan makna. Teknik yang dipergunakan dalam riset ini adalah *purposive sampling*. Informan yang dianggap kompeten dalam riset ini yaitu: Camat, Sekretaris, Kasubbag Program dan Keuangan, Pengelola Sarana dan Prasarana, Kepala Seksi Pemerintahan, Pengelola Teknologi Informasi, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Pengelola Administrasi Pemerintahan, Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

Peran Camat Sunggal dalam membangun komunikasi sangat baik, dalam pelaksanaan tugas, camat masih bisa mempengaruhi pegawai dan masyarakat dalam pelayanan publik. Ada 5 (lima) bentuk pola komunikasi yang digunakan di Kantor Kecamatan Sunggal yaitu:

- a. Pola Lingkaran: Kantor Kecamatan Sunggal menggunakan pola komunikasi lingkaran setiap pagi disaat mengadakan pertemuan singkat sebelum melakukan pekerjaan dengan demikian interaksi antar individu dapat terjalin lewat komunikasi yang efektif dan efisien.
- b. Pola Roda: Pola komunikasi roda, yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sunggal dapat dilihat ketika arahan dan informasi yang berasal dari Pak Camat diterima dahulu oleh Kepala Seksi, selanjutnya kepala seksi yang akan menyampaikannya kepada staf atau pegawai yang ada di setiap jajaran bidangnya masing-masing biasanya penyampaian pesan tersebut dengan menggunakan jaringan internet lewat media social *whattsapp*, pola roda dalam komunikasi organisasi sangat efektif dan praktis penggunaannya dalam penyampaian pesan dalam pelaksanaan tugas.
- c. Pola Y: Pola komunikasi Y yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sunggal adalah

proses komunikasi yang dimulai dari pimpinan kepada pegawai dan ini bisa dilihat pada saat rapat koordinasi dengan mengikut sertakan kepala bidang. Pola komunikasi Y merupakan pola komunikasi dimana informasi yang disampaikan hanya kepada kepala bidang atau seksi dalam suatu rapat dan ini sangat efektif dalam pelayanan kepada masyarakat, dimana ketika pengarahan hanya kepala bidang yang ikut rapat maka pegawai yang lain dapat melaksanakan tugas pelayanannya.

- d. Pola Komunikasi Menyeluruh: Pola komunikasi menyeluruh, dalam model ini bisa dikatakan sebagai model jaringan komunikasi semua jaringan. Yang artinya semua orang yang ada dalam kelompok atau organisasi itu bisa berkomunikasi dengan semua anggota kelompok atau organisasi lain. Pola komunikasi menyeluruh, yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sunggal dimana seluruh pegawai baik staf dan jajarannya memberi kontribusi yang baik dan saling menjaga sinergitas dan tahu saat kapan menggunakan komunikasi secara formal dan komunikasi bagaimana yang dilakukan pada saat lenggang.
- e. Pola komunikasi Rantai: Dalam model ini A bisa berkomunikasi dengan B, B dengan C, C dengan D dan seterusnya. Yang dimaksudkan dengan A B dan seterusnya itu bisa berupa kelompok, organisasi, pemimpin, atau anggota kelompok dan organisasi itu. Terkait dengan pola komunikasi rantai, dapat dilihat bahwa pola komunikasi ini mengarah kepada pesan yang disampaikan kepada orang lain. Pola komunikasi ini lebih kepada penyebaran informasi dari satu individu ke individu lainnya.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pola Komunikasi di Kantor Kecamatan Sunggal

Faktor pendukung adalah sumber-sumber yang memiliki potensi dalam mendukung pola komunikasi dengan demikian akan terwujud kinerja yang baik. faktor yang menjadi pendukung ialah:

- 1) Hubungan yang personal
- 2) Media Komunikasi
- 3) Waktu dan
- 4) Fasilitas.

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik pola komunikasi organisasi. faktor yang menjadi penghambat pola komunikasi organisasi lebih mengarah kepada hal (1) Hirarki dalam organisasi, (2) Kurang optimalnya fasilitas pendukung dan (3) Hubungan yang tidak terlalu personal.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pola komunikasi yang digunakan di Kantor Kecamatan Sunggal yaitu pola

lingkaran dan pola roda. Pola lingkaran digunakan ketika ada rapat koordinasi agar setiap pekerjaan bisa diselesaikan tanpa ada masalah. Pola komunikasi roda melekat kepada pemimpin yang punya kuasa penuh dalam mengontrol setiap informasi yang masuk dan keluar.

2. faktor yang menjadi pendukung adalah hubungan yang personal, waktu, dan fasilitas. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik lebih mengarah kepada fasilitas pendukung yang kurang optimal, dan Kondisi Kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Ahmad, Junaidi, dkk. 2018, "Media dan Komunikasi Politik (Potret Demokrasi di Indonesia dalam Perspektif Komunikasi Politik. Mbrige Press, D.I. Yogyakarta.
- Anshori, Akhyar, dkk, 2019, "Komunikasi Politik di Indonesia", Yogyakarta: Buku Litera
- Arni, Muhammad. 2014. *Scholarly Article*. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budi. 2021. *Komunikasi Organisasi Kontemporer CV*. Medan: Pusdikra Mitra Jaya.
- Don F. Faules. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana, 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fitri, Muhammad. 2020. *Pelayanan Publik.Yayasan Kita Menulis*
- Harahap, Siti Rahma. 2020. "Proses Interaksi Sosial Di Tengah Pandemi Virus Covid 19." *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Kebudayaan* 11(1): 45–53.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta : PT Kompas Media Nusantara
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukrom dan Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Mulyana, Deddy, 2012, "Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar", Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy, 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nikita Debora Tombiling, Patar Rumapea, dan Martha Ogotan. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4. No. 49.
- Nimmo, Dan, 2007. "Komunikasi Politik: Komunikator, Pesan, dan Media", Cetakan Kedua, termahan Tjun Surjaman, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Putra, Diyan, Sri Narti, and Bayu Risdiyanto. 2022. "Effective Communication In Rural

Bureaucratic Practices (Study on the Government of Padang Capo Ilir Village, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency, Bengkulu Province)." *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* 2(2): 249–56.

Riris, Prietsawenny. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis

Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sentosa, Amrin Tegar. Pola Komunikasi Dalam Proses Interaksi Sosial Di Pondok Pesantren Nurul Islam Samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.3, No.3, 2015.

Diakses pada 01 Mei 2023, dari [https://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2015/09/jnal%20\(09-10-15-11-21-20\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2015/09/jnal%20(09-10-15-11-21-20).pdf)

Silalahi, Ulber, 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama

Silviani, Irena.2020.*Komunikasi Organisasi*. Surabaya:PT. Scopindo Media Pustaka

Soemirat, Soleh. dkk, 2015 *Komunikasi Organisasional*. Jakarta : Universitas terbuka.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.

Tambunan, S, Toman. 2019. *SOP Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Bandung : Yrama Widya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Tentang Pelayanan Publik.