

# **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH GUNG LETO KECAMATAN KABANJAHE**

Oleh

Deshinta Affriani Br Brahmana<sup>1)</sup>  
Elisabeth Sitepu<sup>2)</sup>  
Universitas Darma Agung, Medan<sup>1,2)</sup>

E-mail:

[deshizahra@gmail.com](mailto:deshizahra@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[elisabeth.sitepu@gmail.com](mailto:elisabeth.sitepu@gmail.com)<sup>2)</sup>

## **ABSTRACT**

*The purpose of the research is to find out how the influence of Organizational Communication Patterns in improving employee performance in The Office of Lurah Gung Leto Kabanjahe Sub-District improves employee performance. The data used in this study is primary data collected from the field through observation and in-depth interviews. The research method used is a qualitative approach. The informants in this study are as many as 10 people. As for the concept of the theory used by this study Miles and Huberman theory. Conclusion in the study, that the pattern of organizational communication in improving employee performance in the office of Lurah Gung Leto Kabanjahe sub-district uses a wheel communication pattern where the leader is in a central and influential position in the process of delivering messages and all running information must first be conveyed to the leadership and all reports, instructions, work orders and monitoring are centered on one person who leads but sees performance from the employee, where employees are still found arriving late and still found employees who do not carry out their basic duties and functions cause the pattern of wheel communication in Gung Leto Village Kabanjahe sub-district does not run well because the leadership in carrying out its main duties and functions less involve subordinates in achieving the organization's goals.*

**Keywords: Communication, Leadership, and Performance**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk Mengetahui bagaimana pengaruh Pola Komunikasi Organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe meningkatkan Kinerja Pegawai. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dari lapangan melalui observasi dan wawancara mendalam. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 10 orang. Adapun konsep teori yang digunakan oleh penelitian ini teori Miles dan Huberman. Kesimpulan dalam penelitian, bahwa Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memakai pola komunikasi roda dimana pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh dalam proses penyampaian pesan dan semua informasi yang berjalan

harus terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan dan semua laporan, instruksi, perintah kerja dan kepengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin tetapi melihat kinerja dari pada pegawai, yang mana pegawai masih dijumpai datang terlambat dan masih ditemukan pegawai yang tidak melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menyebabkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto Kecamatan Kabanjahe tidak berjalan dengan baik disebabkan pimpinan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya kurang melibatkan bawahan dalam pencapaian tujuan organisasi.

## **Kata Kunci : Komunikasi, Kepemimpinan, dan Kinerja**

### **1. PENDAHULUAN**

Lurah selaku pemimpin adalah pusat kekuatan dan dinamisator bagi instansi pemerintahan, mau tidak mau, suka tidak suka harus berkomunikasi pada semua pihak baik melalui formal ataupun informal.

Selaku Pimpinan Lurah sering mengambil beban tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai dimana pekerjaan tersebut seharusnya adalah pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai. Kurang dilibatkannya bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan menjadikan pendistribusian dan beban tugas pegawai tidak seimbang yang berdampak terbentuknya pola komunikasi organisasi yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Kelurahan sebagai unit pemerintah dituntut untuk bekerja secara professional di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun didalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari hari. Mengingat pentingnya Pola Komunikasi Organisasi yang mempengaruhi Kinerja pegawai maka Lurah selaku pimpinan harus memperhatikan komunikasi antara atasan dan bawahan.

Melalui perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi dan masyarakat. Adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitupula sebaliknya kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet atau berantakannya suatu organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara atasan dan bawahannya. Proses komunikasi yang terjalin akan membawa hasil yang sangat berarti bagi organisasi karena komunikasi mempunyai dua fungsi dalam organisasi pertama, Komunikasi merupakan pertukaran informasi, kedua, Komunikasi membantu sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lain.

Gung Leto adalah salah satu Kelurahan di Kecamatan Kabanjahe. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Tugas Lurah adalah melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan tugasnya seorang Lurah bertanggungjawab langsung terhadap berfungsinya komunikasi secara kondusif antara dirinya selaku komunikator dengan pegawai selaku komunikan. Lurah juga bertindak sebagai seorang penyalur yang komunikatif untuk menyertakan anggota dalam kegiatan organisasi.

Dalam hal ini, penulis melihat adanya masalah dimana pola komunikasi yang dilakukan Lurah kepada bawahan masih berjalan kurang baik akibat kurangnya komunikasi pemimpin terhadap bawahan yang akhirnya berdampak pada

semangat kerja pegawai kantor Kelurahan Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. Berdasarkan uraian di atas penulis ingin melakukan penelitian "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe."

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Komunikasi

Menurut kata atau Menurut Effendy (2011:9), istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini bermaksud sama makna. Percakapan dua orang atau lebih dapat dikatakan komunikatif apabila mereka, selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercekapkan.

Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal di suatu organisasi. Bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi kecil yang anggotanya hanya tiga orang, proses komunikasi yang anggotanya seribu orang menjadi komunikasinya sangat kompleks. Komunikasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi, misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. (Wiryanto, 2004 : 54)

Dalam organisasi ada beberapa pola yang biasa digunakan untuk berkomunikasi, menurut Joseph A, DeVito dan Stephen, P.

Robbins yang dikutip oleh Joseph A. DeVito dalam bukunya komunikasi antar manusia dan organization behavior yang menyatakan bahwa ada 5 pola komunikasi yang biasa digunakan dalam berkomunikasi, yakni: (DeVito, 1997: 264-267).

- a. Pola lingkaran Menurut Joseph A. DeVito dalam pola lingkaran semua anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan yang lainnya, tidak mempunyai pemimpin serta setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya. Disisi lain menurut Stephen P. Robbins pola lingkaran adalah adanya interaksi pada setiap tiga tingkatan hirarki, namun tidak adanya interaksi lanjutan pada hirarki yang lebih tinggi. Misalnya komunikasi terjadi secara interaksi antar sesama bawahan dengan atasannya langsung (komunikasi berjenjang).
- b. Pola roda Menurut Joseph A. DeVito, pola roda disini memiliki pimpinan yang jelas, sehingga kekuatan pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh dalam proses penyampaian pesan yang mana semua informasi yang berjalan harus terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan. Sementara Stephen P. Robbins, pola roda merupakan sistem jaringan komunikasi yang menjadi semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat satu orang yang memimpin. Dengan empat bawahan atau lebih dan tidak adanya komunikasi sesama bawahan yang lain
- c. Pola rantai Menurut Joseph A. DeVito, pola rantai ini titik memiliki pemimpin sama halnya pola lingkaran. Tetapi orang yang berada diposisi, tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada orang yang berada di posisi lain. Serta orang yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins, pola komunikasi rantai disini terdapat

lima tingkatan dalam jenjang hirarkisnya dan hanya dikenal sebagai sistem komunikasi arus ke atas (upward) dan ke bawah (downward) begitu juga sebaliknya artinya model tersebut menganut hubungan komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadi suatu penyimpangan.

- d. Pola bintang atau semua saluran Menurut Joseph A. DeVito, dalam pola ini semuanya anggota memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya dan setiap anggota lainnya memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam pola ini semua tingkatan dalam jaringan ini dapat melakukan interaksi timbal balik tanpa melihat siapa yang menjadi tokoh sentralnya. Dan setiap staf / bawahan tidak dibatasi dan bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak / pimpinan atau sebaliknya.
- e. Pola Y Menurut Joseph A. DeVito pola Y juga terdapat pimpinan yang jelas dan setiap anggota dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Menurut Stephen P. Robbins pola Y ini terdapat empat level jenjang hirarki, satu supervisor mempunyai dua bawahan dan dua atasan yang memungkinkan berbeda divisi atau departemen. Pola-pola yang telah disebutkan merupakan pola aliran informasi yang bisa digunakan dalam organisasi dan digunakan hanya untuk berkomunikasi secara internal, atau hanya dalam lingkup organisasi saja.

Dengan mengetahui gambaran proses komunikasi maka kita akan mengetahui pola komunikasi yang terjadi di dalam sebuah organisasi, seperti pemimpin sebagai komunikator, anggota sebagai komunikan, bagaimana bentuk penyampaian pesannya, dan lain sebagainya (Perwirawati, 2019)

### **Kepemimpinan**

Definisi tentang kepemimpinan beranekaragam dan banyak yang memberi konsep kepemimpinan. Definisi kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budaya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi pengorganisasian dan aktifitas-aktifitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang diluar kelompok atau organisasi.

Kepemimpinan juga dikatakan sebagai proses pengarahan dan mempengaruhi aktifitas-aktifitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok. Tiga implikasi penting yang terkandung dalam hal ini yaitu :

- a. kepemimpinan itu melibatkan orang lain baik itu bawahan maupun pengikut,
- b. kepemimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan anggota kelompok secara seimbang. Karena anggota kelompok bukanlah tanpa daya,
- c. adanya kemampuan untuk menggunakan bentuk kekuasaan yang berbeda untuk mempengaruhi tingkah laku pengikutnya melalui berbagai cara. (Rivai, 2005:84).

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati terlebih dahulu. (Basri, 2005:50)

Mengenai ukuran-ukuran kinerja pegawai, Ranupandojo dan Husnan (2002:99) menjelaskan secara rinci sejumlah aspek yang meliputi:

- a. Kuantitas kerja, adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu

diperhatikan bukan hasil rutin, tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.

- b. Kualitas kerja, adalah mutu hasil yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan hasil kerja
- c. Keandalan, adalah dapat atau tidaknya karyawan diandalkan, adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dan kerjasama.
- d. Inisiatif, adalah kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggungjawab menyelesaikan
- e. Kerajinan, adalah kesediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga yang bersifat rutin
- f. Sikap, adalah perilaku karyawan terhadap perusahaan atau atasan atau temannya
- g. Kehadiran, adalah keberadaan karyawan ditempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu atau jam kerja yang telah ditentukan

### 3. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy J, 2005: 15).

#### • Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Gung Leto Kabanjahe yang bertempat di Jl. Pahlawan Komplek Gedung Nasional Kabanjahe Kab. Karo. Penelitian ini mulai dilakukan pada tanggal 22 Juni 2020 sd.d 22 Juli 2020

#### • Subjek Penelitian

Pegawai Negeri Sipil di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe yang berjumlah 10 orang sebagai sumber data kemudian di sebut Informan dalam penelitian ini, yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Tokoh Masyarakat yang ada disekitar Kantor Kelurahan Gung Leto.

#### • Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan teknik non probability sampling jenis purposive sampling. Dalam teknik ini pengambilan sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian. Ukuran sampel tidak dipersiapkan hanya disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan penelitian, setelah jumlahnya dianggap cukup, pengumpulan data dihentikan dan dilakukan pengolahan data. Hadari (2008: 48). Dengan metode sebagai berikut :

- a. Observasi,
- b. Wawancara,
- c. Dokumentasi

#### • Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif metode Matthew B Miles dan Michael Huberman (2000). Artinya data yang diperoleh dari penelitian disajikan apa adanya kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai fakta yang ada di lapangan. Analisis dilakukan pada seluruh data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumen-dokumen.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kelurahan Gung Leto

Kabanjahe adalah nama sebuah Kecamatan di Kabupaten Karo, Sumatera Utara Indonesia yang juga merupakan ibu kota Kabupaten Karo. Secara geografis kota ini berada di barat laut Provinsi Sumatera Utara dengan luas daerah sekitar 44,65 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 72.246 jiwa.

Kota Kabanjahe hanya berjarak 76 km dari pusat kota Medan dan 10 km dari kota Berastagi yang berhawa sejuk dengan panorama dua gunung api yang masih aktif, yakni Gunung Sinabung dan Gunung Sibayak. Sering menjadi kota perlintasan

bagi wisatawan yang hendak menikmati hawa daerah pegunungan. Kota ini pernah menerima Piala Adipura pada tahun 1996 atas kebersihan lingkungan dan kelestarian kotanya.

Secara umum Kantor Kelurahan di Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo berdiri pada tahun 1967 serta untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat maka dibagilah wilayah kecamatan menjadi 5 (lima) kelurahan/kampung yaitu :

- Gung Leto
- Gung Negeri
- Kampung Dalam
- Lau Cimba
- Padang Mas

Kelurahan Gung Leto secara geografis berbatasan dengan :

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Rumah Kabanjahe
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Gung Negeri
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Kampung Dalam
- Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Lau Cimba

#### **B. Pola Komunikasi Organisasi**

Pola komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang mencakup dalam bidang ini adalah komunikasi internal, komunikasi eksternal, hubungan persatuan pengelolaan, komunikasi bawahan atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi ke atas atau dari bawahan kepada atasan dan komunikasi dari orang-orang yang sama tingkatannya dalam organisasi.

Didalam Pola komunikasi organisasi yang terjadi di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe, pola komunikasi yang terjadi adalah pola komunikasi roda dimana pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh dalam proses penyampaian pesan yang mana semua informasi yang berjalan harus terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan dan pimpinan memegang kendali dalam setiap informasi yang ada. Dalam kegiatan

tertentu Lurah kurang melibatkan pegawai dalam menjalankan kegiatan contohnya dalam pendataan bantuan sosial tunai dan hanya berkomunikasi dengan Sekretaris Lurah dalam masalah pendataan bantuan sosial tunai tetapi pada saat pelaksanaan penyerahan bantuan lurah mengharapkan partisipasi dari bawahan yang sebelumnya bawahan tidak mendapat informasi tentang pendataan kegiatan tersebut. Pola Komunikasi yang diterapkan pimpinan hanya berpusat pada pimpinan itu saja.

Dalam organisasi ada beberapa pola yang biasa digunakan untuk berkomunikasi, menurut Joseph A, DeVito dan Stephen, P. Robbins yang dikutip oleh Joseph A. DeVito dalam bukunya komunikasi antar manusia dan organization behavior yang menyatakan bahwa ada 5 pola komunikasi yang biasa digunakan dalam berkomunikasi (DeVito, 1997: 264-267).

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Lurah bapak Vickie Hagana Tarigan beliau menyatakan "*fokus pada tujuan bekerja dan bekerja dengan tulus sering sharing dan komunikasi dengan rekan kerja dan saling memotivasi dan bersikap positif, komunikasi dengan lurah biasanya masalah pekerjaan dengan menggunakan kata-kata sopan menghindari komunikasi saat emosi agar tidak ngawur dan menjadi pendengar aktif bila pimpinan memberikan idea atau arahan, pola komunikasi yang dilaksanakan normative artinya simple aja. Dalam bentuk lisan didalam rapat, diskusi, interview, telepon dan dalam bentuk tulisan seperti memo, surat, telegram dan dalam bentuk gambar seperti grafik, poster, peta dll*".

Sedangkan Ibu Rafenda Surbakti meyakini "*pekerjaan adalah sebagian dari ibadah jadi pekerjaan tidak dianggap sebagai beban dan setiap hari semangat untuk berangkat bekerja. Komunikasi terkadang formal dan juga santai dan pola komunikasi terkadang formal mengikuti suasana hati pimpinan*".

Sedangkan Bapak Lurah Alexander Ginting Menyatakan Bahwa "*saya terbiasa baca buku orang-orang sukses dengan melihat dan mempelajarinya maka memotivasi untuk bekerja seperti mereka dan pola komunikasinya lebih menyukai komunikasi dua arah dengan bawahan.*"

*Komunikasi dengan bawahan dengan menganggap di kantor lurah tidak ada bawahan tapi sebuah team work dan dalam pelayanan kepada masyarakat sudah ada SOP nya dan dilakukan pelayanan prima”*

Berdasarkan Penjelasan diatas maka dapat dikatakan pola komunikasi yang dilakukan pimpinan adalah pola komunikasi roda dimana semua laporan, instruksi, perintah kerja dan kepengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin.

### **C. Kinerja**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati terlebih dahulu. (Basri,2005:50)

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu:

#### **a. Kualitas**

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

#### **b. Kuantitas**

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

#### **c. Ketepatan waktu**

Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

#### **d. Efektifitas**

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi ( tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

#### **e. Kemandirian** Tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya

komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor. (Robbins, 2006 : 260)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sekretaris Lurah menyatakan . *“Kualitas hasil kerja sudah maksimal dan melayani dengan tulus dan sesuai SOP yang ada, Peningkatan Disiplin PNS berkaitan dengan meningkatkan pelayanan publik dan dalam hal tambahan penghasilan bukan acuan untuk mempengaruhi kinerja”*

Sedangkan Ibu Sri Devi Ulina Menyatakan *“kualitas kerja lumayan bagus dalam hal pelayanan memberikan pelayanan yang prima kepada warga ,rekan kerja/instansi. Menegakkan disiplin dengan berusaha datang on time dan menganggap itu seperti SOP dengan cara kerja sesuai aturan dan tambahan penghasilan pegawai sangat berpengaruh”*

Sedangkan Bapak Makmur Bangun menyatakan *“kualitas kerja kurang bagus karena tidak didukung sarana dan prasarana yang lengkap dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati, disiplin dengan melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan atasan dan honor yang diterima menunjang kinerja sekalipun masih rendah”*

Sedangkan Bapak Alexander Ginting menyatakan *“kualitas hasil kerja yang dicapai dengan mengeluarkan surat hampir 95 % dan menegakkan disiplin pertama dengan membaca undang-undang tentang ASN dan bila menegakkan disiplin harus mempelajari regulasi dulu dan beliau menyatakan lebih suka berkomunikasi langsung dibanding harus dibuatkan sanksi, bila tidak ada perubahan maka dibuatkan teguran tertulis dan disampaikan kepada camat agar disampaikan kepada instansi masalah kepegawaian”*

Berdasarkan penjelasan diatas dikaitkan dengan hasil wawancara dimana pegawai menyatakan kinerja pegawai ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang prima berdasarkan SOP yang ada tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto belum tercapai ditunjukkan dengan kurangnya

peralatan pekerjaan di Kantor Lurah Gung Leto dimana peralatan komputer/laptop yang ada hanya berjumlah 1 buah yang otomatis pekerjaan kantor untuk melayani masyarakat akan terkendala bila pada saat yang bersamaan banyak warga yang akan mengurus surat – surat ke Kantor Lurah.

Begitu juga tidak semua pegawai melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kurangnya peralatan kerja seperti jumlah meja yang kurang dan kantor lurah yang masih menumpang di Dinas Kearsipan dan Kepustakaan Kabupaten Karo menjadi penghambat peningkatan kinerja pegawai Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan kinerja pegawai Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe belum tercapai disebabkan masih ditemukan kendala yang membuat peningkatan kinerja tidak tercapai.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan masih ditemukan pegawai datang tidak tepat waktu yang menunjukkan disiplin kerja yang masih rendah dan adanya pegawai yang tidak melakukan pekerjaannya sesuai tupoksinya.

## 5. SIMPULAN

1. Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memakai pola komunikasi roda dimana pimpinan berada pada posisi sentral dan berpengaruh dalam proses penyampaian pesan dan semua informasi yang berjalan harus terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan dan semua laporan, instruksi, perintah kerja dan kepengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin tetapi melihat kinerja dari pada pegawai, yang mana pegawai masih dijumpai datang terlambat dan masih ditemukan pegawai yang tidak melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menyebabkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto Kecamatan Kabanjahe tidak berjalan dengan baik disebabkan pimpinan dalam

menjalankan tugas pokok dan fungsinya kurang melibatkan bawahan dalam pencapaian tujuan organisasi

2. 2. Dalam hal peran pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe belum ditemukan peran pola komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai disebabkan oleh karena kinerja pegawai sudah diatur didalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 yang mana didalamnya diatur tentang penilaian kinerja aparatur sipil Negara

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Basri, Rival, 2005 *Peformance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dessler, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 9, Jilid 1, Djambatan, Jakarta
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia* Edisi 5, Jakarta: Professional Books,
- Efendi, Onong Uchjana, (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Hadari, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada Univesity Press.
- Lexy J, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi revisi. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Mangkunegara, 2007, *Evaluasi Kinerja SDM*. Edisi 3, Refika Aditama. Bandung

Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ranupandojo, H., dan Suad Husnan, 2002, *Manajemen Personalia*. BPFE, Yogyakarta

Rivai, Veithzal & Basri, Ahmad, 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

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

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Wiryanto, (2004) *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Grasindo

PERWIRAWATI, Elok; SIMAMORA, Prietsaweny Riris T; SINAGA, Lestari Victoria. POLA KOMUNIKASI KELOMPOK AGAMA DALAM PENCEGAHAN PENYEBARAN UJARAN KEBENCIAN DI KECAMATAN MEDAN POLONIA PADA PEMILIHAN PRESIDEN TAHUN 2019. **Jurnal Darma Agung**, [S.l.], v. 27, n. 3, p. 1124-1134, dec. 2019. ISSN 2654-3915. Available at: <<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/371>>. Date accessed: 31 oct. 2020. doi: <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v27i3.371>.