

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA FIRDAUS ESTATE
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

OLEH:

**DITA INDAHSARI
188530065**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

2024

Document Accepted 19/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA FIRDAUS ESTATE KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



Oleh:

DITA INDAHSAARI
188530065

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/2/25


1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)19/2/25


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Penelitian : Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupa Serdang
Bedagai
Nama : Dita Indahsari
NPM : 188530065
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing




Dr. Abdul Haris, S.Ag. M.Si
Pembimbing I



Ara Auza, S.Sos. M.I.Kom
Pembimbing II



Dr. Wahid Masthafa Sembiring, S.Sos. M.IP
Dekan




Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos. M.AP
Ka. Prodi Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 Juli 2024


Dita Indahsari
188530065

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : Dita Indahsari
NPM : 188530065
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 10 Juli 2024




Dita Indahsari
188530065

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Dita Indahsari, anak dari Bapak Muhammad Toib dan Ibu Elvi Zairina Hasibuan. Lahir di Desa Sei Rampah, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara, pada tanggal 15 April 2000. Penulis merupakan anak ke-empat dari empat bersaudara. Penulis bersekolah di Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) RA. Kartini. Setelah lulus selanjutnya penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Swasta F. TANDEAN Tebing Tinggi.

Pada tahun 2018 sampai 2024, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area. Penulis juga bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan yaitu Ikatan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (Imajinasi) pada 2019 di bidang Media Massa. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Serdang Bedagai. Saat ini 2023-2024, penulis aktif bekerja sebagai Bendahara di *Foodcourt* Saujana Rasa milik Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah Komunikasi Organisasi dengan judul Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai. Penulis membuat penelitian ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Universitas Medan Area, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc.** Sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. **Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP.** Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. **Bapak Dr. Selamat Riadi, M.I.Kom.** Sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. **Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP.** Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
5. **Bapak Dr. Abdul Haris, S.Ag, M.Si.** Sebagai Sebagai Dosen pembimbing I telah memberikan arahan serta saran permasalahan penelitian yang membantu semoga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. **Bapak Ara Auza, S.Sos, M.I.Kom.** Sebagai Sebagai Dosen pembimbing II telah memberikan arahan serta saran permasalahan penelitian yang membantu semoga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. **Bapak Rezki Aulia, S.I.Kom, M.I.Kom.** Sebagai Sekretaris dan telah banyak memberikan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. **Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik** yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.

9. **Bapak Zoefri Arie Harahap S.Pd.** Selaku Kepala Desa Firdaus Estate dan seluruh pegawai Kantor Desa Firdaus Estate, yang telah banyak membantu dan mempermudah peneliti pada saat penelitian.
10. Kedua Orang tua (**Alm. Bapak Muhammad Toib dan Alm. Ibu Elvi Zairina HSB**), dan Kakak (**Irna Yohana S.P.**) dan **Seluruh Keluarga** penulis yang senantiasa selama masa hidup mereka mengharapkan pendidikan terbaik untuk penulis, sehingga menjadi semangat penulis untuk menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi.
11. **Asma Yanilah S.I.Kom, Aulia Syahfitri, Ziyad Muqshit Ridho S.E dan Rekan-rekan Kerja**, yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

(Dita Indahsari)

ABSTRAK

Komunikasi organisasi menjadi sebuah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam menyampaikan kejelasan informasi yang terjalin antar bagian yang ada di dalam organisasi tersebut, sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai dalam meningkatkan kinerja pegawai sudah baik, dilihat dari kejelasan arus informasi yang ada di kantor desa tersebut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa enam faktor dalam menganalisis iklim komunikasi berjalan positif. Iklim komunikasi yang harmonis mempermudah terciptanya kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab para pegawai terhadap program kerja yang berhasil dilaksanakan dan berjalan lancar.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Iklim komunikasi, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Organizational communication is a key factor in the success of an organization in delivering clear information across its divisions, resulting in good performance. This research aimed to understand how organizational communication can improve employee performance at the Firdaus Estate Village Office in Serdang Bedagai Regency. The research method used was a descriptive qualitative approach, with data collection through observation, interviews, and documentation. The results of this research concluded that organizational communication at the Firdaus Estate Village Office in improving employee performance was good, as seen from the clarity of the information flow within the office. The research results also showed that the six factors in analyzing communication climate were positive. A harmonious communication climate facilitated the creation of quality, quantity, task execution, and the responsibility of employees towards the work programs, which were successfully implemented and ran smoothly.

Keywords: *Organizational Communication, Communication Climate, Employee Performance*

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Fokus Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi Organisasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	10
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi	11
2.1.3 Indikator Komunikasi.....	12
2.1.4 Iklim Komunikasi Organisasi	13
2.1.5 Jaringan Komunikasi Organisasi.....	15
2.2 Kinerja Pegawai.....	20
2.2.1 Pengertian Kinerja	20
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	21
2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai.....	22
2.2.4 Penilaian Kinerja.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27

3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3 Sumber Data	28
3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Reduksi Data.....	32
3.7.2 Penyajian Data	32
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	33
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.2 Lembaga Pemerintah Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai	36
4.1.3 Jaringan Komunikasi Organisasi dan Iklim Komunikasi Organisasi Yang Terdapat Di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai	43
4.1.4 Peranan Jaringan Komunikasi Organisasi dan Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai.....	53
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Jaringan Komunikasi Organisasi dan Iklim Komunikasi Organisasi yang terjalin di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai	56
4.2.2 Peran Jaringan Komunikasi Organisasi dan Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai.....	61
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.1 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. Waktu Penelitian	28
Tabel 3. Klasifikasi Penggunaan Tanah dan Luas Wilayah.....	36



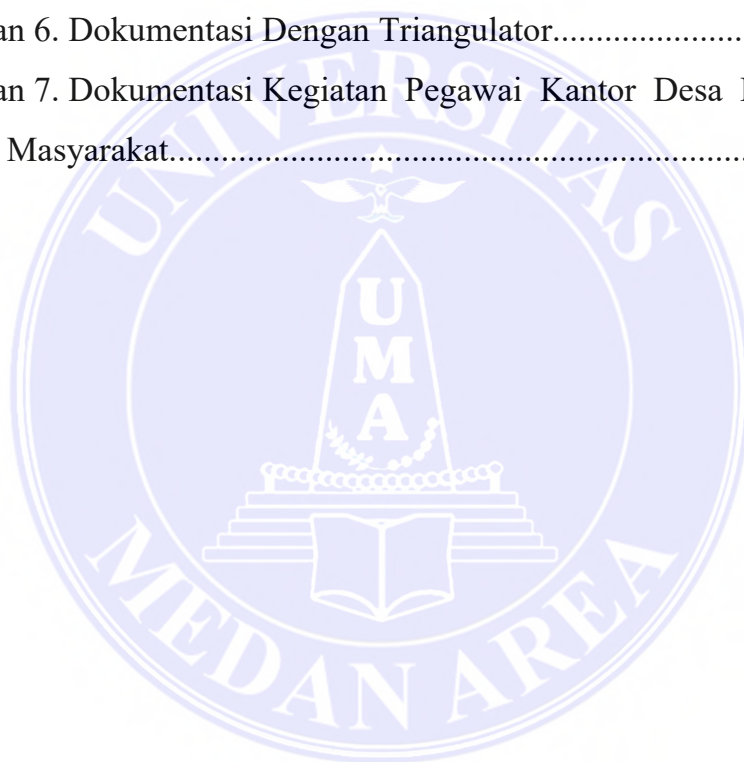
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai	37
Gambar 3. Komunikasi Organisasi (Pace and Faules, 2013).....	44



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar Riset.....	66
Lampiran 2. Surat Keterangan Pelaksanaan Riset.....	67
Lampiran 3. Wawancara Dengan Informan.....	68
Lampiran 4. Wawancara Dengan Triangulator.....	80
Lampiran 5. Dokumentasi Dengan Informan.....	82
Lampiran 6. Dokumentasi Dengan Triangulator.....	86
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan Pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Dengan Masyarakat.....	86



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dalam konteks organisasi memiliki peran krusial dalam memfasilitasi interaksi dan kerjasama yang dinamis antara individu dan kelompok. Organisasi terdiri dari anggota yang memiliki beragam karakteristik, sikap, nilai budaya, serta kemampuan dan keahlian yang berbeda-beda, yang semuanya berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama organisasi.

Kerjasama yang efektif dalam suatu organisasi sangat bergantung pada komunikasi yang efektif. Komunikasi yang kurang baik dapat menyebabkan konflik antar pegawai, yang pada gilirannya dapat menghambat kinerja individu dan menciptakan hambatan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Interaksi antar individu dalam organisasi terjadi ketika mereka saling memengaruhi dan memberikan umpan balik satu sama lain, baik dalam komunikasi satu arah, dua arah, maupun lebih.

Kinerja optimal sebuah organisasi tergantung pada komunikasi yang efektif. Komunikasi ini penting untuk menciptakan pemahaman yang seragam antara komunikator (pengirim informasi) dan komunikan (penerima informasi) di seluruh tingkatan dalam organisasi. Selain itu, komunikasi juga berperan dalam membentuk iklim organisasi yang mempengaruhi efisiensi dalam produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi dianggap efektif hanya jika pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dipahami dengan benar oleh penerima pesan (komunikan). Ketidakmampuan dalam menyampaikan pesan dengan jelas dapat mengakibatkan komunikasi yang tidak efektif. Iklim komunikasi dalam organisasi serta jaringan

komunikasi internal juga berperan penting dalam menciptakan komunikasi yang baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi. Iklim komunikasi organisasi mencerminkan sikap dan perilaku anggota organisasi, sementara jaringan komunikasi organisasi berfungsi sebagai saluran untuk aliran informasi di dalam organisasi, yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap kinerja anggota atau pegawai.

Komunikasi yang efektif dalam organisasi mencakup komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah), komunikasi horizontal (antara sesama pegawai), serta komunikasi diagonal yang melintasi berbagai saluran internal. Proses ini secara bertahap membentuk iklim komunikasi organisasi yang dapat memengaruhi persepsi pegawai terhadap pesan dan peristiwa yang terjadi di dalam organisasi.

Komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki dampak pada berbagai aspek, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, serta kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Efektivitas diukur dari sejauh mana sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Menurut Romli (2014:1) mengatakan bahwa korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi adalah terletak pada peninjauannya yang berfokus pada anggota yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Dalam sebuah organisasi biasanya memiliki beberapa bagian atau divisi, setiap divisi mempunyai tanggung jawab masing-masing yang harus dilakukan.

Berdasarkan peraturan Menteri Negara Swasta Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi nomor 28 tahun 2011 tentang pedoman umum komunikasi organisasi di lingkungan instansi pemerintah, komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan organisasi dalam satu

jaringan hubungan yang saling bergantung satu dengan yang lainnya, baik formal maupun nonformal, untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah ubah di dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan instansi pemerintah

Antar divisi-divisi tersebut memiliki keterkaitan dan kesinambungan dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, terjadi komunikasi organisasi yang melibatkan penyampaian arahan dan informasi yang penting untuk aktivitas kerja dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat mempromosikan hubungan yang harmonis antara individu-individu di berbagai tingkatan jabatan atau posisi di dalamnya.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Juni 2021), saat ini di Indonesia terdapat 83.381 desa/kelurahan yang tersebar di 34 provinsi di seluruh Indonesia. Sumatera Utara menduduki posisi ke-4 dengan jumlah desa/kelurahan terbesar di Indonesia, yaitu sebanyak 6.108 desa/kelurahan (databoks.katadata.co.id). Berdasarkan jumlah tersebut, tentunya pengembangan gagasan dan pemikiran tentang bagaimana efektivitas komunikasi organisasi sangat penting untuk dipahami oleh setiap pimpinan maupun para pegawai desa/kecamatan tersebut guna meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan bersama. Komunikasi menjadi sangat penting di dalam suatu organisasi juga dikarenakan komunikasi dapat mengurangi atau menjadi solusi untuk memecahkan masalah yang ada di dalam organisasi tersebut.

Jumlah desa yang cukup banyak membuat pemerintah bergerak untuk membentuk organisasi Pusat Asosiasi Pemerintah Desa Seluruh Indonesia (APDESI) yang memiliki peranan sebagai wadah dari pemerintah desa

menjadikan itu sangat penting dan strategis. Berdasarkan peranan tersebut, APDESI harus bisa mendorong aparat pemerintah desa untuk memberikan sumbangsih pemikiran, ide, gagasan maupun inovasi dalam rangka melaksanakan pembangunan di desa dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi desa.

Desa-desanya di Sumatera Utara juga ikut serta dalam organisasi APDESI. Salah satu desa tersebut adalah Firdaus Estate yang berada di Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Serdang Bedagai sendiri adalah kabupaten baru hasil pemekaran dari Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2004.

Desa Firdaus Estate yang mulai dari tahun 2019 hingga saat ini dipimpin oleh Bapak Zoefri Arie Harahap, S.Pd selaku Kepala Desa tersebut. Pada tahun 2022, Desa Firdaus Estate memiliki jumlah warga sebanyak 230 orang. Desa Firdaus Estate juga merupakan salah satu desa yang berdiri di atas lahan HGU (Hak Guna Usaha), sehingga dalam infrastruktur pemerintahan desa tidak melakukan pembangunan atau perbaikan fasilitas umum dengan perubahan yang besar. Seperti tidak melakukan pengaspalan atau perbaikan jalan, karena merupakan kebijakan dari perusahaan yang menggunakan HGU tersebut. Namun, pemerintah tetap memperhatikan fasilitas umum lainnya seperti menambah lampu jalan dan menyediakan berbagai sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan olahraga bagi masyarakat setempat.

Pemerintah Firdaus Estate selanjutnya mengalokasikan dana tersebut untuk pembangunan kegiatan/program lainnya yaitu penyuluhan dan pelatihan bagi masyarakat, pemeliharaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan posyandu, desa siaga kesehatan, peningkatan jalan lingkungan, pekerjaan umum dan

lingkungan hidup, pengelolaan lingkungan hidup milik desa, dan jaringan instalasi komunikasi desa.

Kepala Desa dan juga para pegawai Kantor Firdaus Estate juga memiliki program-program dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) atau yang diberi nama program pemberdayaan masyarakat, yang ditujukan bagi masyarakat Desa Firdaus Estate yang saat ini sedang berjalan, salah satunya adalah mengajarkan masyarakat setempat tentang bagaimana budidaya ikan gurame, yang berfungsi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat Desa Firdaus Estate.

Sebuah pemerintahan desa tentunya dalam menjalankan program-program kerja telah disusun, tentunya membutuhkan sebuah komunikasi organisasi yang baik dan efektif agar mencapai kinerja yang baik sesuai dengan tujuan pemerintahan desa tersebut. Redding dan Sanborn (dalam Arni 2004:65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Selanjutnya Redding dan Sanborn juga mengatakan, yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatannya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Program kerja Pemerintah Desa Firdaus Estate untuk meningkatkan perekonomian masyarakat sangat beragam dan menarik. Contohnya mencakup budidaya ikan, kelas menjahit dan kerajinan tangan, kelas memasak atau tata

boga, usaha tani rumahan lidi sawit, serta program maghrib mengaji yang diadakan setiap hari untuk anak-anak dan masyarakat. Selain itu, desa juga melanjutkan program BUMDes untuk mengelola usaha, memanfaatkan aset, mengembangkan investasi dan produktivitas, serta menyediakan berbagai layanan dan jenis usaha lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu program unggulan Kantor Desa Firdaus Estate adalah pelayanan administrasi gratis, yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Komunikasi organisasi yang baik dilakukan oleh para pegawai Desa Firdaus Estate, tentunya dapat terlihat dari bagaimana hasil kinerja yang dilakukan oleh para pegawai, apakah program-program tersebut dapat terlaksana dengan baik atau tidak. Menurut Prawirosentono (2012:5) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kurangnya komunikasi organisasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan maupun antara sesama pegawai itu sendiri, seperti keterampilan berkomunikasi sikap komunikator, pengetahuan umum, sistem sosial dan sistem kebudayaan juga bisa menyebabkan kinerja pemerintah yang kurang maksimal. Hal itu disebabkan karena komunikasi merupakan proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Suatu informasi yang didapat dari pimpinan kepada pegawainya jika tidak berjalan dengan baik, maka akan mengakibatkan kurangnya pemahaman para pegawai terhadap fungsi-fungsi dan tugas yang harus para pegawai pertanggung jawabkan, dan akibatnya akan berpengaruh terhadap kinerja para pegawai yang dapat berpengaruh pada kedisiplinan terhadap tugas yang mereka tangani. Hal ini dapat terlihat dari beberapa hal, seperti seringnya terlambat datang ke kantor maupun mangkir kerja dan pulang pada saat jam kerja padahal kinerja mereka sangat berpengaruh dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi/pemerintahan.

Observasi awal yang telah dilakukan di Desa Firdaus Estate, peneliti menemukan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Desa Firdaus Estate berjalan cukup baik. Hal itu dapat terlihat dari program-program Pemerintah Desa Firdaus Estate, yang saat ini diikuti oleh masyarakatnya dengan baik supaya dapat mensukseskan program meningkatkan pertumbuhan ekonomi desa dan program-program lainnya. Pada saat observasi awal peneliti juga megamati adanya pola komunikasi antara satu sama lain dalam perusahaan dilakukan secara rileks, terbuka, dan ramah tamah. Intensitas dan tuntutan perusahaan yang begitu tinggi, tetap membuat seluruh elemen merespon secara spontanitas dan empati. Para pegawai secara keseluruhan berupaya membangun partisipasi kolektif untuk kepentingan masyarakat dan kantor desa.

Ketertarikan peneliti atas kinerja pegawai Kantor Desa Firdaus Estate tersebut, yang membuat peneliti ingin menganalisis bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja, yang dilihat dari faktor iklim komunikasi organisasi dan jaringan komunikasi organisasi yang terjalin di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan di atas maka, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi yang terdapat di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai?
2. Bagaimana peran jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi pada Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai dalam meningkatkan kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jaringan komunikasi dan iklim komunikasi organisasi di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Untuk mengetahui peran jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam kajian mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area. Khususnya mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu ide serta masukan kepada berbagai pihak mengenai gambaran komunikasi organisasi

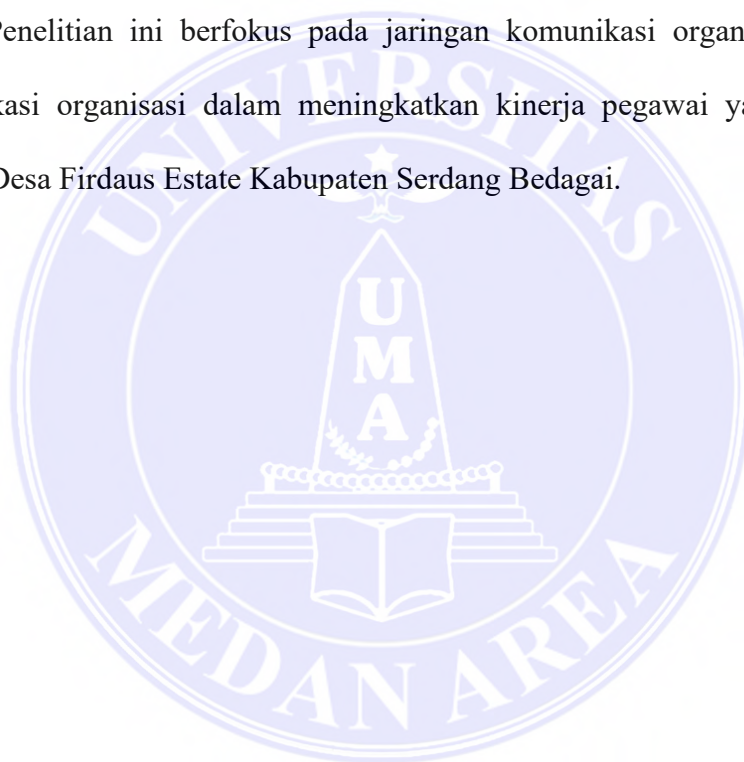
dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan riset mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

1.5 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai yang terdapat di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Organisasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Katz dan Khan (dalam Arni, 2004:1) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi adalah aliran informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan makna dalam suatu organisasi. Karena komunikasi adalah aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi, manusia dapat berinteraksi satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di pasar, dalam masyarakat, atau di mana pun manusia berada. Dengan komunikasi yang efektif, sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik. Sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat menyebabkan organisasi menjadi terhambat atau kacau. Wiryanto (dalam Romli, 2014:2) menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi.

Menurut Redding dan Sanborn (dalam Arni, 2004:65), komunikasi organisasi melibatkan pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Aspek-aspek yang tercakup dalam bidang ini meliputi komunikasi internal, hubungan antar manusia, hubungan antara serikat pekerja dan manajemen, komunikasi ke bawah atau dari atasan ke bawahan, komunikasi ke atas atau dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau antara individu-individu yang setara dalam suatu organisasi, serta keterampilan komunikasi seperti berbicara, mendengarkan, menulis, dan komunikasi dalam evaluasi program.

2.1.2 Faktor–faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah salah satu yang terpenting untuk menjalankan fungsi manajemen terutama dalam mendukung kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh atasan. Setiap anggota organisasi perlu menyadari bahwa pentingnya kegiatan komunikasi untuk membantu tercapainya *performance* (kinerja) pada organisasi tersebut.

Menurut Simamora (2021:45) faktor-faktor yang bisa mempengaruhi komunikasi organisasi antara lain:

1. Pemahaman tentang komunikasi dan keterampilan berkomunikasi
Keterampilan dalam menggunakan bahasa, keterampilan dalam menggunakan media komunikasi supaya dapat mempermudah dalam proses pemahaman kepada komunikan, kemampuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana situasi pendengar agar bisa memberikan sesuatu hal yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan mereka. Selain itu, jenis hubungan antara komunikator dengan komunikan juga dapat mempengaruhi efektivitas dalam proses komunikasi.
2. Sikap Komunikator
Komunikator yang bersikap seperti agresif (menyerang) atau cepat membela diri, sikap yang baik juga meyakinkan, sikap yang rendah hati, siap mendengar dan menerima berbagai anjuran dapat memberi pengaruh besar dalam proses komunikasi retoris.
3. Pengetahuan Umum
Pengetahuan umum yang luas diperlukan demi efektivitas dalam komunikasi retoris komunikator, karena dengan hal itu dia bisa mengetahui dan memahami situasi pendengar juga dapat memahami mereka dengan lebih baik. Komunikator harus dapat mengetahui serta menguasai bahan yang dibebankan secara mendalam, teliti dan juga tepat. Komunikator juga hendaknya mengenal dan mengerti hal-hal praktis dari kehidupan harian dari para pendengarnya, agar bisa menyampaikan sesuatu hal yang mampu menggugah hati mereka.
4. Sistem Sosial
Para komunikator selalu berada dan hidup di dalam suatu sistem masyarakat tertentu. Posisi pangkat atau jabatan yang telah dimiliki seorang komunikator di dalam masyarakat dapat sangat mempengaruhi bagi efektivitas komunikasi retoris (misalnya: sebagai pemimpin atau bawahan: sebagai orang yang berpengaruh atau tidak).
5. Sistem Kebudayaan
Selain sistem sosial, sistem kebudayaan yang telah dimiliki seorang komunikator juga bisa menjadi pengaruh bagi efektivitas komunikasi retoris. Tata adab, pandangan hidup dan tingkah laku yang diwarisinya yang berasal

dari suatu kebudayaan tertentu juga akan dapat memengaruhi bagaimana efektivitas dalam proses komunikasi retorik dengan manusia lain.

2.1.3 Indikator Komunikasi

Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu dimana makna dari pesan yang diterima sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Menurut Sutardji (2016: 10) terdapat beberapa indikator komunikasi yang efektif, yaitu sebagai berikut:

1) Pemahaman

Kemampuan untuk memahami pesan dengan cermat seperti yang dimaksud oleh komunikator. Tujuan komunikasi adalah terjadinya pemahaman bersama, dan untuk mencapai tujuan itu maka, seorang komunikator maupun komunikan harus saling memahami fungsinya masing-masing. Komunikator dapat menyampaikan pesan sementara komunikan dapat menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2) Kesenangan

Jika proses komunikasi itu selain menyampaikan informasi dengan sukses, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan antara kedua belah pihak. Suasana yang lebih santai dan menyenangkan akan lebih enak dalam berinteraksi dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. dengan adanya suasana seperti itu, maka kesan yang menarik akan muncul.

3) Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. apabila berkomunikasi dengan orang lain kemudian terjadi perubahan pada perilakunya dalam hal ini dapat dikatakan komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan dalam sikap seseorang, maka komunikasi yang dilakukan tersebut tidak efektif.

4) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Sering terjadi, jika orang

memiliki persepsi yang sama, kesamaan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.

5) Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya perubahan sebuah tindakan terhadap komunikan maupun komunikator.

2.1.4 Iklim Komunikasi Organisasi

Iklim komunikasi organisasi adalah salah satu hal yang perlu menjadi perhatian bagi seorang pimpinan sebuah organisasi karena faktor tersebut ikut mempengaruhi bagaimana tingkah laku pegawai/anggota organisasi.

Iklim komunikasi organisasi memberikan pedoman bagi individu dalam berperilaku, karena dalam mengambil keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, bersikap jujur dalam bekerja, melaksanakan tugas secara kreatif, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi organisasi (Pace & Faules, 2013:155). Iklim komunikasi organisasi yang penuh persaudaraan akan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota lain.

Iklim komunikasi organisasi yang negatif akan menyebabkan timbulnya perselisihan sehingga pengambilan keputusan yang membutuhkan masukan dari anggota organisasi tidak terlaksana dengan baik, dampaknya tiap anggota organisasi dalam memberikan kontribusi bagi organisasinya kurang optimal. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan para anggota organisasi yang akhirnya mempengaruhi kinerja dari para pegawai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Pace dan Faules (2013:159), ada enam faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi organisasi, yaitu:

- 1) Kepercayaan
Setiap pegawai pada semua tingkatan harus mampu mengembangkan dan memelihara hubungan saling percaya, kepercayaan pada diri sendiri serta kredibilitas tinggi yang diwujudkan melalui pernyataan maupun tindakan
 - 2) Pengambilan keputusan yang partisipatif
Setiap pegawai harus saling berkomunikasi dan berkonsultasi atas semua isu yang ada di lingkungan organisasi menyangkut kebijakan organisasi yang relevan dengan tugas mereka. Para pegawai di semua tingkatan harus diberi jalan untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pimpinan agar mereka dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
 - 3) Kejujuran
Suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan-hubungan dalam organisasi dimana para pegawai secara terbuka mampu mengatakan apa yang ada dalam pikiran mereka, tanpa memindahkan dan melihat dengan siapa mereka berbicara.
 - 4) Keterbukaan di dalam komunikasi ke bawah
Kecuali untuk informasi rahasia, anggota organisasi harus relative mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya, dan yang berhubungan luas dengan perusahaan, organisasinya, para pemimpin dan rencana-rencana.
 - 5) Mendengarkan di dalam komunikasi ke atas
Setiap pegawai pada semua tingkatan harus saling mendengarkan secara continue dengan pikiran terbuka tentang saran atau laporan masalah yang datang dari pegawai di bawahannya, informasi yang datang dari bawah harus serius untuk diperhatikan dan ditindak lanjuti.
 - 6) Perhatian pada tujuan berkinerja tinggi
Personel di semua tingkat dalam organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi – produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah- demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya.
- a) Iklim Organisasi

Menurut Payne dan Pugh (1976) iklim organisasi adalah suatu konsep yang dapat merefleksikan isi dan kekuatan yang berasal dari nilai-nilai umum, norma, tingkah laku, dan sikap serta perasaan dari para anggota organisasi tentang suatu sistem sosial. Selanjutnya Litwin dan Stringers (1968) (dalam Arni 2004: 83) menyampaikan bahwa dimensi dari iklim organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Rasa bertanggung jawab.
- 2) Standar atau harapan tentang bagaimana kualitas pekerjaan.

- 3) Sebuah ganjaran atau *reward*.
- 4) Rasa persaudaraan.
- 5) Semangat *team*.

b) Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi ditentukan oleh berbagai macam cara dari anggota organisasi berperilaku serta cara berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh rasa persaudaraan memacu setiap anggota organisasi untuk dapat berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan sesama anggota lainnya. Sedangkan sebuah iklim yang negatif dapat mengakibatkan para anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan.

Redding dan Sanborn berpendapat bahwa lima dimensi yang krusial dari iklim komunikasi tersebut, yaitu:

- 1) "*Supportiveness*", atau bawahan memahami bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan dapat membantu mereka dalam membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
- 2) Partisipan dalam membuat keputusan.
- 3) Kepercayaan, bisa dipercaya dan mampu menyimpan rahasia.
- 4) Keterbukaan dan keterusterangan.
- 5) Tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

2.1.5 Jaringan Komunikasi Organisasi

Menurut Simamora (2021:39) jaringan komunikasi dapat juga dipengaruhi oleh banyak faktor, yaitu seperti hubungan peranan, arus pesan dan arah. Peranan tingkah laku dalam suatu organisasi untuk memilih siapa yang menduduki posisi atau pekerjaan tertentu baik dinyatakan secara formal ataupun informal. Arah jaringan komunikasi ada yang disebut jaringan komunikasi kepada bawahan (*downward*), komunikasi kepada atasan (*upward*) dan komunikasi horisontal.

Arus pesan ini adalah suatu aliran pesan yang disampaikan oleh pimpinan organisasi yang terkadang dapat disampaikan secara lisan, dan karena disampaikan secara berantai terkadang pesan ini sudah tidak lengkap lagi.

Jaringan komunikasi organisasi secara umum memiliki dua jenis arus komunikasi, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal.

a) Komunikasi Formal

Komunikasi formal dilakukan berdasarkan pada aturan-aturan yang bersifat objektif organisasi dan komunikasi formal merupakan kegiatan komunikasi yang direncanakan oleh manajemen. Pada umumnya, sebuah pesan dalam jaringan komunikasi formal mengalir dari atas ke bawah atau bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal. Ciri-ciri komunikasi formal menurut Robert E. Kraut (dalam Suwatno 2019:69), antara lain:

- 1) *Schedule in advance* (terjadwal)
- 2) *Arranged participants* (semua peserta teratur)
- 3) *Participants in rule* (semua peserta memiliki peran)
- 4) *Preset Agenda* (agenda ter-setting)
- 5) *One-way* (satu arah)
- 6) *Impoverished content* (isinya kurang kaya)
- 7) *Formal language and speech register* (bahasa formal & ucapan terdaftar)

Jaringan komunikasi formal di dalamnya terdapat beberapa jenis arah pesan komunikasi menurut Pace and Faules (2013:184), yaitu: komunikasi ke atas (*upward*), komunikasi ke bawah (*downward*), horizontal, dan komunikasi lintas saluran. Karena arah-arah komunikasi tersebut yang dapat menentukan kerangka kerja dimana komunikasi atau pesan akan dijalankan dalam organisasi tersebut.

1. Komunikasi Ke Bawah (*downward*)

Kebanyakan dari komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkaitan dengan tugas dan pemeliharaan yang ada di organisasi. Komunikasi ke bawah ini menunjukkan bahwa informasi mengalir dari jabatan yang mempunyai otoritas/kuasa lebih tinggi kepada bawahannya.

Lewis (1987) (dalam Arni 2004:108) berpendapat bahwa komunikasi ke bawah (*downward*) adalah untuk menyampaikan tujuan, merubah perilaku, membentuk pendapat, mengurangi rasa ketakutan dan kecurigaan yang timbul akibat kesalahan informasi, mencegah kesalahpahaman akibat kurangnya informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan.

Ada lima jenis informasi yang bisa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan menurut Katz & Khan, 1966 (dalam Pace & Faules 2013:185) yaitu, informasi bagaimana melakukan pekerjaan, informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, informasi mengenai kinerja pegawai, dan untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sanses of mission*).

2. Komunikasi Ke Atas (*upward*)

Komunikasi atas (*upward*) adalah arus pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan, pada tingkatan yang lebih tinggi terhadap seluruh pegawai dalam sebuah organisasi kecuali yang berada pada posisi tingkatan yang paling atas organisasi. Pace and Faules (2013:189) mengatakan, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi dari dia. Suatu permohonan atau

komentar yang diarahkan kepada individu yang otoritasnya lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas merupakan esensi komunikasi ke atas.

Tujuan dari komunikasi atas (*upward*) ini adalah untuk memberikan umpan balik, memberikan sebuah saran dan juga untuk mengajukan berbagai pertanyaan. Smith (Goldhaber, 1986) mengatakan bahwa komunikasi ke atas (*upward*) berfungsi sebagai balikan bagi pimpinan organisasi dalam memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang telah disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada para anggota/pegawai untuk terus berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijaksanaan bagi departemennya atau organisasinya.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah sebuah komunikasi di antara orang-orang yang mempunyai tingkatan sama otoritas/kewenangannya, tetapi tidak berada di posisi yang berhubungan secara hierarki. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (Pace & Faules, 2013:195).

Menurut Joep Cornelissen (dalam Suwatno 2019:71) bahwa komunikasi horizontal mempunyai peran penting, karena dapat memungkinkan sebuah organisasi untuk dapat merespon dengan cepat dan efektif terhadap suatu isu yang muncul atau menggeser prioritas dari para kelompok pemangku kepentingan, serta dapat memastikan bahwa pesan yang telah dikirim melalui berbagai saluran komunikasi kepada pemangku kepentingan bersifat konsisten. Komunikasi horizontal timbul karena beberapa alasan, yaitu:

- a) Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja.
- b) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
- c) Memecahkan masalah.
- d) Memperoleh pemahaman bersama.
- e) Untuk mendamaikan berunding dan menengahi perbedaan.
- f) Menumbuhkan dukungan antarpersona.

4. Komunikasi Lintas Saluran

Komunikasi lintas saluran memiliki bentuk yang berbeda dari bentuk komunikasi yang lainnya, karena komunikasi diagonal adalah komunikasi yang terjadi antara pimpinan divisi dan staf yang berada di dalam divisi fungsional yang berbeda. Menurut Keith Davis (dalam Suwatno 2019:72), posisi yang biasanya banyak aktif dalam melakukan komunikasi diagonal/lintas saluran adalah *staff specialist* karena biasanya tanggung jawab mereka berhubungan dengan lintas saluran.

Staff specialists biasanya paling aktif dalam komunikasi lintas saluran karena tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan. *Staff specialists* juga sering berhubungan dengan manajemen puncak, yang memungkinkan mereka memperpendek rangkaian sistem otoritas.

b) Komunikasi Informal

Jaringan komunikasi informal membawa arus informasi yang bersifat pribadi dan dapat mengalir ke atas, ke bawah, atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan atau posisi jabatan dalam organisasi. Informasi dalam komunikasi informal muncul dari interaksi antara anggota dan menyebar ke

seluruh organisasi secara tidak terduga. Jaringan komunikasi informal ini lebih dikenal dengan nama desas-desus (*grapevine*) (Arni, 2004:124). Ciri-ciri komunikasi informal menurut Robert E. Kraut (dalam Suwatno 2019:74), antara lain:

- 1) Tidak terjadwal
- 2) Partisipan bersifat acak
- 3) Partisipan keluar dari peran yang semestinya.
- 4) Agendanya tidak teratur
- 5) Interaktif
- 6) Isinya kaya
- 7) Bahasa yang dipakai bersifat informal.

Jika dibandingkan dengan jaringan komunikasi formal, komunikasi informal dari sisi kecepatannya jauh lebih cepat tidak mengandung bukti, tidak dapat dijaga kerahasiaannya dan aliran informasi yang bergerak sangat cepat.

2.2 Kinerja Pegawai

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil mengenai tingkat pencapaian seseorang dalam pelaksanaan suatu program kegiatan atau suatu kebijakan dalam mewujudkan tujuan, yang sesuai dengan sasaran, visi dan juga misi organisasi, maka berhasil atau tidaknya suatu organisasi tergantung pada kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai/anggota organisasi tersebut. Menurut Tika (2010: 121) kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Bernian dan Russel (dalam Tika 2010:121) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Sedangkan Mangkunegara (2017: 9) mendefinisikan kinerja seperti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas

yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya selaras serta tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sinambela (2012:3) mendefinisikan kinerja sebagai kemampuan pegawai untuk melaksanakan keahlian tertentu. Pentingnya kinerja pegawai terletak pada kemampuannya untuk menunjukkan sejauh mana pegawai tersebut dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Tujuan Kinerja menurut Sheila J. Costello (dalam Sinambela, 2012) adalah tujuan mengalir dari atas ke bawah, sedangkan tanggung jawab berasal dari bawah ke atas. Berawal dengan membangun visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan oleh pimpinan pada tingkat atas. Visi dan misi tersebut kemudian diturunkan kepada tujuan jangka panjang organisasi tersebut. Kemudian, tujuan jangka panjang ditindaklanjuti dengan tujuan tahunan yang menjadi tujuan divisi, bagian, seksi serta semua pegawai secara berjenjang mulai dari pimpinan atas hingga pegawai. Menurut Furtwengler (dalam Sinambela 2012) sasaran kinerja mencakup perbaikan kinerja, pengembangan pegawai, kepuasan pegawai, keputusan kompensasi dan keterampilan berkomunikasi.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Suatu organisasi pada umumnya antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya dapat mempunyai kinerja yang berbeda. Menurut Devis (dalam Mangkunegara 2017:67), perbedaan ini disebabkan karena faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang ada pada setiap anggota.

1. Faktor kemampuan, diterangkan bahwa kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ), dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, jika karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata disertai dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka dengan itu ia akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor motivasi, motivasi dapat terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai/anggota dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai, yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sedangkan sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri para pegawai dalam berusaha untuk mencapai kinerja secara maksimal.

2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai

Sedarmayanti (2014:198) mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur juga digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi.

Menurut Mangkunegara (2017:75) terdapat beberapa indikator kinerja antara lain adalah:

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat terlihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas adalah sejauh mana pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran pegawai akan kewajibannya untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.2.4 Penilaian Kinerja

Kinerja pegawai sangat berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan organisasi. Maka dengan itu untuk mengetahui kinerja pegawai perlu dilakukan penilaian kinerja yang teratur dan sistematis. Penilaian kinerja yang baik akan dilakukan secara objektif sehingga dapat diterima oleh pegawai dan untuk menghindari masalah yang akan terjadi saat penilaian, sebaliknya jika penilaian

kinerja yang dilakukan subjektif maka akan menyebabkan berkurangnya motivasi pegawai dalam bekerja dan membuat ketidakpuasan.

Tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja anggota/pegawai, semakin akurat informasi yang dihasilkan maka semakin besar potensi nilai bagi organisasi.

L. L. Cummings dan Donald P. Schwab (dalam Sinambela, 2012), menyebutkan terdapat dua tujuan dari penilaian kerja yang dinyatakan secara luas, yaitu:

1. Untuk mencapai suatu kesimpulan yang evaluatif atau memberi pertimbangan mengenai kinerja pegawai.
2. Untuk mengembangkan berbagai karya lewat program.

Menurut Suntoyo (dalam Mangkunegara 2017: 10) menyatakan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kinerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

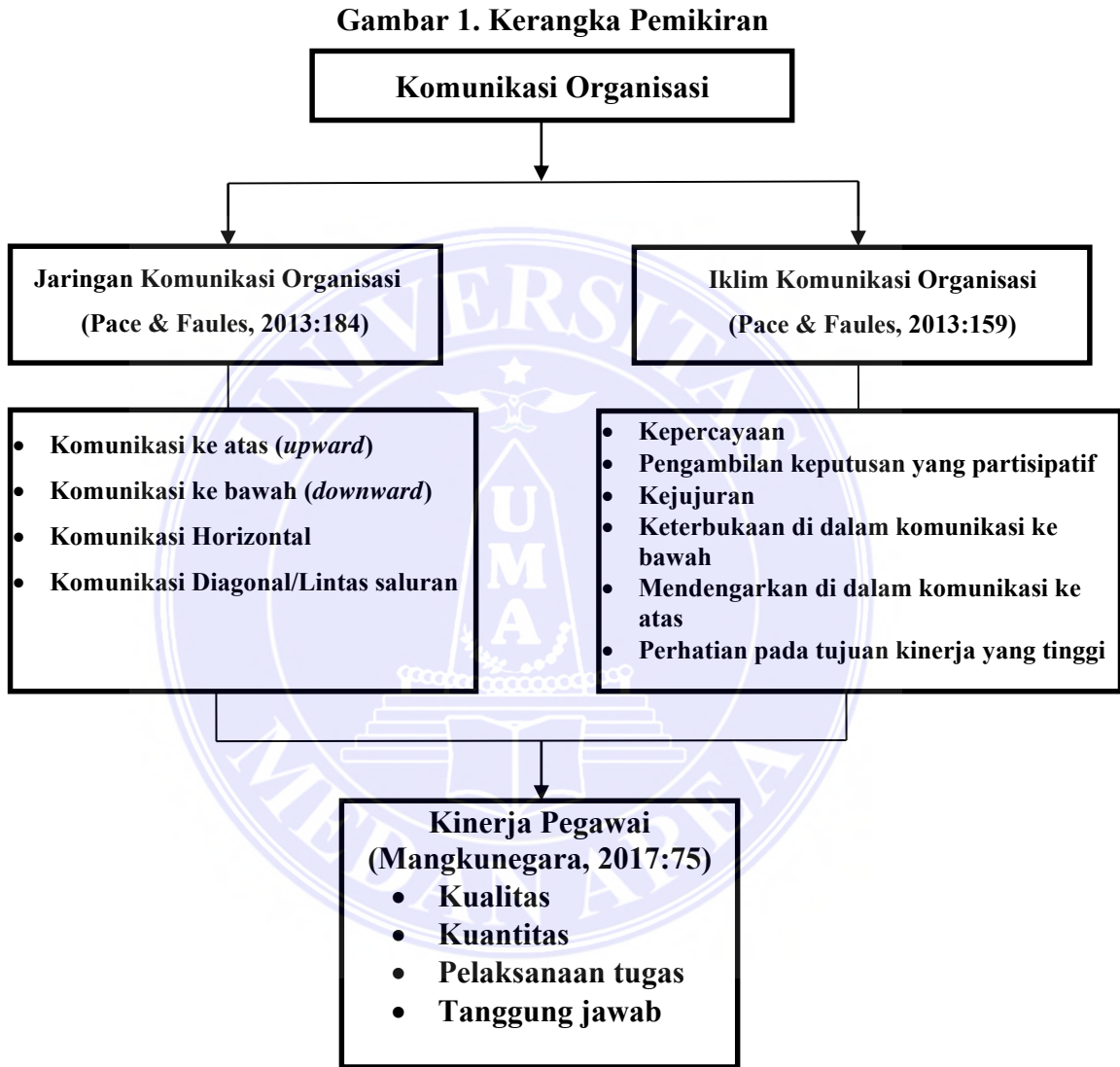
No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Achmad Wildan Kurniawan (2015)	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	Indikator Penelitian, metode penelitian	Komunikasi organisasi, kinerja pegawai	Regresi linear berganda	Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai
2.	Windsari Tuhuteru (2020)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antarpegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Kantor Bupati Maluku Tengah	Komunikasi interpersonal metode penelitian	Kinerja pegawai	Regresi Linear sederhana	Komunikasi interpersonal berpengaruh kuat terhadap peningkatan Kinerja Pegawai di Bagian Humas Kantor Bupati Maluku Tengah.
3.	Dewi Siti Rohmah (2015)	Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan	Kompetensi metode penelitian, hasil penelitian	Komunikasi organisasi, Kinerja karyawan	Regresi linear berganda	Komunikasi organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
4.	Audina Putri Pratami (2019)	Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	Konflik kerja	Komunikasi organisasi, Kinerja Pegawai	Regresi linear berganda	Komunikasi organisasi memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai

5.	Diana Azwina dan Shahnaz Yusuf (2020)	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan	Metode penelitian, indikator penelitian	Komunikasi organisasi, jaringan komunikasi organisasi, kinerja karyawan	Regresi linear sederhana	Pengaruh positif cukup kuat dan signifikan antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan
6.	Dimas Fadilla Nasution dan Muya Syaroh Iwanda Lubis (2020)	Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	Latar belakang penelitian, teknik pengambilan sampel	Komunikasi Organisasi, Iklim Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai, metode penelitian	Deskriptif dan pendekatan kualitatif	Komunikasi yang terjadi di Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara sudah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai
7.	Dhiny, Muhammad Syamsun dan Ivanovich Agusta (2017)	Analisis Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Akademik	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Akademik	Komunikasi Organisasi	kualitatif-konstruktivis	Komunikasi organisasi tidak efektif karena adanya masalah struktural yang terjadi dalam Organisasi

Sumber: Peneliti, 2024

2.4 Kerangka Pemikiran

Keberhasilan dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang lebih baik diperlukan komunikasi yang baik pula di dalam organisasi untuk peningkatan kinerja para pegawai yang ada dalam organisasi tersebut.



Sumber : Peneliti, 2024.

Pada kerangka pemikiran dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi yang berfokus pada jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan kinerja dari pegawai yang berada di Kantor Desa Firdaus Estate.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menjelaskan secara mendalam suatu sasaran atau kasus. Pemahaman tentang realitas dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yang telah ditentukan dan dari observasi yang akan dilakukan oleh peneliti di lapangan saat penelitian berlangsung.

Menurut Nazir (2014:43) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian di lokasi tersebut, karena saat ini desa tersebut menjadi salah satu desa yang tergabung ke dalam Asosiasi Pemerintahan Desa Seluruh Indonesia (APDESI), yang sedang melakukan perkembangan menjadi desa terkini terkait

pembangunan fasilitas umum dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) atau Pemberdayaan Masyarakat bagi masyarakat desa tersebut. Waktu penelitian akan peneliti jelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan 2021/2024	Tahun dan Bulan Pelaksanaan Penelitian dan Sidang								
		10 (2021)	11-12 (2021)	1-4 (2022)	5 (2022)	6-9 (2022)	10-3 (22-23)	4-11 (2023)	12- 4 (23-24)	6 (2024)
1	Pengajuan Judul Penelitian									
2	Penyusunan Proposal									
3	Bimbingan & Revisi Proposal									
4	Seminar Proposal & Revisi Proposal									
5	Penelitian & Pengumpulan Data									
6	Menyusun Laporan Hasil Penelitian									
7	Bimbingan Skripsi									
8	Menyusun Jurnal & Pemberkasan									
9	Seminar Hasil Penelitian									
10	Sidang Skripsi									

Sumber: Peneliti, 2024

3.3 Sumber Data

Sumber data adalah hal terpenting dalam suatu penelitian, karena data berfungsi untuk memaparkan hasil dari suatu penelitian. Data diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan sumber primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2019:296) menyatakan bahwa:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah berbagai sumber data atau informasi asli yang diperoleh langsung dari sumber penelitian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode wawancara dan observasi. Wawancara yang akan dilakukan dengan seluruh pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai yang berjumlah 8 pegawai. Kemudian juga melakukan observasi untuk mendapatkan fakta-fakta yang ada.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui perantara. Data sekunder dari penelitian ini berupa struktur organisasi dan tata kerja Kantor Desa Firdaus Estate, menggunakan buku-buku bacaan, jurnal dan beberapa artikel yang memiliki kaitan dengan materi pada penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dipilih dengan *total sampling*. Menurut Sugiyono (2019:134) *total sampling* adalah teknik pengumpulan sampel dimana seluruh anggota populasi yang ada dijadikan sebagai sampel semua. Tujuannya agar informasi yang nantinya didapatkan dalam penelitian ini dapat bermanfaat dan menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

Menurut pendapat Spradley dalam Moleong (2010: 165) informan wajib mempunyai beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif bersatu dengan suatu kegiatan atau aktivitas yang menjadi suatu target maupun perhatian pada penelitian dan ini biasanya ditandai dengan kemampuan dalam memberikan informasi di luar kepala tentang sesuatu hal yang peneliti tanyakan.
2. Informan masih terikat secara penuh dan aktif di lingkungan serta aktivitas yang menjadi target dari penelitian.

3. Informan memiliki cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan yang dalam menyampaikan informasi tidak menjurus seperti diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih polos dalam memberikan/menyampaikan informasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan Sugiyono (2019: 296). Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Menurut Nasution (dalam Sugiyono 2019: 297) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengamati komunikasi organisasi yang dilakukan oleh kepala desa dan para pegawainya, serta ikut dalam beberapa kegiatan program kerja yang sedang berlangsung terkait dengan masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu

Esterberg (dalam Sugiyono 2019:304). Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah kepada seluruh pegawai kantor desa Firdaus Estate, yaitu Kepala Desa, BPD, Sekretaris, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan, Kaur Keuangan, Kaur Umum dan Perencanaan, Kepala Dusun I.

2. Dokumentasi

Dokumen adalah bukti-bukti penting yang terkait dengan fenomena yang ada di lokasi penelitian. Adanya dokumen maka dapat menunjang hasil keakuratan dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini dokumentasi yang dimaksud adalah meliputi struktur organisasi, pengambilan gambar disekitar lokasi penelitian.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian diperlukan dalam suatu penelitian, karena digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2018:222) dikatakan bahwa instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus diuji (divalidasi) seberapa jauh peneliti siap untuk melakukan penelitian yang selanjutnya akan terjun secara langsung ke lapangan. Pengumpulan data di lapangan, peneliti menggunakan alat pengumpul data sebagai berikut: Handphone sebagai alat perekam suara dan kamera untuk dokumentasi, buku catatan dan pena dan peneliti sendiri.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis. Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori kemudian memilih mana yang penting dan dapat dipelajari, serta membuat kesimpulan yang

mudah dipahami. Teknik analisis data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif. Menurut Bungin (2007:196) Metode analisis bersifat induktif, yaitu cara menganalisis data yang bersifat khusus kemudian mengambil kesimpulan secara umum.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum cukup memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2019:321).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dirumuskan langkah-langkah analisis data di lapangan yaitu sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian dilakukan untuk penyederhanaan atau merangkum data yang diperoleh, agar dapat memfokuskan pada hal-hal yang terpenting sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2018: 247) bahwa reduksi data artinya merangkum, memilih, memfokuskan pada aspek yang penting serta dicari tema dan polanya.

3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dengan semenarik mungkin menurut Sugiyono (2018:249) bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam beberapa bentuk seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian

kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, yang digunakan untuk menjelaskan secara detail terkait yang diteliti.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ditarik berdasarkan susunan narasi yang telah dibuat, sehingga dapat memberikan jawaban untuk masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2018:253), kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung selama tahap pengumpulan data selanjutnya. Kesimpulan yang diperoleh harus didukung oleh data yang konsisten dan valid yang didapatkan dari penelitian di lapangan.

3.1 Teknik Keabsahan Data

Teknik yang digunakan peneliti untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi. Menurut Sugiyono (2014:125), triangulasi berarti memeriksa data dari berbagai sumber, dengan berbagai metode, dan pada berbagai waktu. Teknik ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan (kredibilitas) agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Menurut Denzim (dalam Moleong 2010:330), triangulasi mencakup beberapa jenis, yaitu penggunaan berbagai sumber, metode, penyidik, dan teori sebagai teknik pemeriksaan.

1. Triangulasi Sumber (data), triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber data yang berbeda dalam metode kualitatif.
2. Triangulasi Metode, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Penyidikan, dilakukan dengan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.
4. Triangulasi Teori, dilakukan berdasarkan fakta tertentu yang menganggap bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan

menggunakan satu atau lebih teori namun hal itu dapat dilakukan, hal ini dikatakan sebagai penjelasan pembandingan.

Triangulasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara dengan triangulator. Wawancara dengan triangulator ini dimaksudkan untuk menjaring atau memperoleh data primer tambahan yang berkaitan dengan komunikasi organisasi yang terjalin pada Kantor Desa Firdaus Estate, sedangkan teknik observasi dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh dan menjaring data sekunder yang diangkat dari keadaan yang ada di lapangan serta dokumentasi ketika sedang melakukan penelitian.

Berdasarkan keempat jenis triangulasi tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber (data) untuk memastikan keabsahan data. Teknik ini dilakukan dengan metode wawancara. Triangulator dalam penelitian ini adalah Bapak Dr. Selamat Riadi SE, M.I.Kom, seorang ahli yang telah melakukan penelitian sebelumnya dengan topik serupa, yaitu komunikasi organisasi. Penelitian beliau berjudul "Efektivitas Komunikasi Organisasi Lingkar Kebun dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perkebunan Nusantara, Kebun PTPN II Bandar Kliffa dan PTPN III Kebun Sei Putih di Sumatera Utara (Kajian Perspektif Islam)". Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan secara langsung dengan triangulator.

Alasan peneliti memilih triangulasi ini adalah dimaksudkan agar peneliti memperoleh data pembandingan untuk menguji keabsahan data yang sudah didapat dari informan. Komentar dan hasil amatan dari pengamat dianggap penting dalam penajaman dan pendalaman triangulasi, untuk memeriksa sumber dan keakuratan dari data yang ada, sekaligus untuk memperkecil subjektivitas dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai, yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi pada penelitian ini terjalin di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai sudah terjalin dengan baik, hal tersebut dapat terlihat dari jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi yang ada. Program kerja yang sudah berjalan dengan lancar komunikasi ke atas, ke bawah dan horizontal yang ada juga bersifat terbuka disampaikan secara langsung. Komunikasi formal yang sering digunakan di kantor desa tersebut terbukti lebih tepat digunakan karena proses penyampaian pesan atau informasi penting terjalin dengan baik dan tersampaikan dengan tepat untuk mencapai suatu tujuan bersama. Hal tersebut yang membuat komunikasi organisasi di kantor tersebut dapat terjalin dengan baik.
2. Iklim komunikasi formal sudah terdapat di Kantor Desa Firdaus Estate, ini tampak dari apel pagi yang sering dilakukan setiap hari Senin dan juga rapat kerja yang rutin dilakukan setiap bulannya seperti yang sudah dirancang. Sementara itu, Komunikasi informal yang terjalin dapat ditemukan pada jaringan komunikasi informal yang memiliki arus informasi bersifat pribadi, Informasi dari jaringan informasi ini dapat mengalir secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi antara setiap jabatan setiap orang yang ada di organisasi tersebut. Iklim komunikasi organisasi yang penuh rasa

persaudaraan memacu setiap anggota organisasi untuk dapat berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan sesama anggota lainnya. Melalui wawancara dengan informan peneliti menyimpulkan komunikasi organisasi yang ada ditinjau berdasarkan jaringan komunikasi organisasi dan iklim komunikasi organisasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai. Para pegawai mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik, serta kualitas dan kuantitas dengan semua program kerja baru yang dibentuk oleh Kepala Desa Firdaus Estate dapat berjalan, sehingga meningkatkan perekonomian masyarakat desa tersebut dibandingkan dengan masa kepemimpinan kepala desa sebelumnya.

4.2 Saran

1. Bagi Kepala Desa dan seluruh pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai, untuk tetap terus meningkatkan komunikasi organisasi yang sudah berjalan baik dan efektif antar sesama pegawai guna mencapai kinerja yang maksimal. Bagi Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, dapat memberikan kenyamanan dan fasilitas yang lebih baik lagi kepada para pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai, guna menunjang kinerja para pegawai terutama dalam perihal absensi yang perlu dibenahi.
2. Saat ini banyak kita jumpai komunikasi organisasi yang terjalin dengan tidak cukup baik atau efektif di dalam sebuah organisasi maupun perusahaan, bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan dengan topik ini, peneliti harap dapat mengembangkannya lagi dan memperbanyak referensi yang ada sesuai dengan topik penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinnur, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Palembang).
- Arifudin, O., Bairizki, A., Chairunnisah, R., Enas, U., Hasbi, I., Hanika, I. M., et al. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Winda Bhakti Persada Bandung.
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). *Jurnal Komunikasi*. Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis), 3, 192-205.
- Azwina, D., & Yusuf, S. (2020). *Jurnal Disrupsi Bisnis*. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam - Jakarta Selatan, 3, 28-43.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Kurniawan, A. W. (2015). *Jurnal Komunikasi*. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai, 1, 62-96.
- Mangkunegara, P. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mariati. (2017). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Sinjai.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2004). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, D. F., & Lubis, M. S. (2020). *Jurnal Network Media*. Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, Volume 3 Nomor 1, 1-10.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Media.
- Rohmah, D. S. (2015). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Dompot Dhuafa Republika).

- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruliana, P. (2020). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Depok: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunarjo.dkk, *Himpunan Istilah Komunikasi* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1995).h.73
- Sutardji.(2016).*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Suwatno. (2019). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Thoha, M. (2014). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tika, M. P. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tuhuteru, W. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai di Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) Kantor Bupati Maluku Tengah.

Sumber Lain:

- Kusnandar, V. B. (2021, 11 22). *Berapa Jumlah Desa/Kelurahan di Indonesia?* Dalam <https://databoks.katadata.co.id> 1 Januari 2022.
- Satria, G. A. (2021, Juni 23). *Saat Buka Rakor APDESI, Bupati : Peran APDESI Selaku Wadah Dari Pemerintah Desa Sangat Penting dan Strategis*. Dalam <https://dikominfo.bangkaselatanKabupatengo.id/23> Januari 2022.
- INDONESIA, D. P. (2014). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA*. Dalam https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2014_6.pdf 23 Januari 2022.

Lampiran 1: Surat Pengantar Riset

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estetika/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360158, 7364348, 7366781, Fax (061) 7369598 Medan 20222
Kampus II : Jalan Setia Budi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8201594, Fax (061) 8226331 Medan 20122
Website www.uma.ac.id E-mail: uma_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 093/FIS.3/01.10/VII/2022 24 Agustus 2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth,
Bapak Kepala Desa Zoefri Arie Harahap S.Pd.
Di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Dita Indahsari
N P M : 188530065
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset ke Kantor Desa Firdaus Estate Kab. Serdang Bedagai dengan judul Skripsi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kab. Serdang Bedagai

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.


Dekan

Drs. **Fitria Juliana Hasibuan, M.Si**

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



Lampiran 2: Surat Keterangan Pelaksanaan Riset



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
KECAMATAN SEI RAMPAH
DESA FIRDAUS ESTATE
KODE POS 20695

SURAT KETERANGAN
Nomor : 18.40.14/470/18 /2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Firdaus Estate Kecamatan Sei Rambah Kabupaten Serdang Bedagai, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dita Indahsari
NPM : 188530065
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dan diterangkan selanjutnya bahwa nama tersebut diatas benar Mahasiswa dari Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Komunikasi dan telah selesai melaksanakan Riset di Desa Firdaus Estate yang dimulai dari tanggal 24 Agustus 2022 dan selesai pengambilan data pada Tanggal 23 September 2022.

Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya dan diberikan kepadanya untuk dapat dipergunakan untuk melengkapi persyaratan administrasi seperlunya.

Firdaus Estate, 05 April 2023
Mengetahui,
KEPALA DESA FIRDAUS ESTATE

ZOEFRI ARIE HARAHAP, S.Pd

Lampiran 3: Wawancara Dengan Informan

Transkrip wawancara

Informan 1

Nama: Zoefri Arie Harahap, S.Pd

Peran: Kepala Desa Firdaus Estate

Lokasi Wawancara: Kantor Desa Firdaus Estate

1. Bagaimana komunikasi yang bapak lakukan sebagai pimpinan di Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai?
Selaku pimpinan di kantor desa ini, saya selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan para pegawai disini. Informasi saya sampaikan juga harus jelas dan mudah dimengerti mereka, kita melakukan apel pagi, dan rapat kerja rutin.
2. Komunikasi seperti apa yang bapak lakukan untuk mengetahui *feedback* dari informasi atau tugas yang bapak berikan kepada pegawai?
Tentunya hal yang saya tanyakan setelah memberikan arahan adalah apakah mereka paham dengan yang saya katakan atau ada yang ingin ditanyakan, karena saya perlu tahu apakah informasi yang saya sampaikan sudah jelas atau belum, sehingga pekerjaan mereka dapat dilakukan dengan baik. Kita selalu melakukan komunikasi secara terbuka, karena komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat berlangsung dengan dua arah.
3. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana bapak dan pegawai lainnya dapat menyelesaikan konflik tersebut?
Syukurnya sampai saat ini saya menjabat di Kantor Desa Firdaus Estate belum pernah ada terjadi konflik internal sesama pegawai. Hanya saja yang terjadi di masyarakat baru-baru ini dan itu juga sudah kita selesaikan dengan cara kekeluargaan kita lakukan mediasi kepada pihak-pihak yang bersangkutan.
4. Menurut bapak, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?
Komunikasi yang terjalin di kantor desa ini sudah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kepercayaan itu, kita kasih mereka kepercayaan dengan memberikan tugas-tugas yang kita yakini mereka pasti mampu menyelesaikan itu dan hubungan kita selalu terjaga dengan baik.
5. Apakah kantor desa yang bapak pimpin ini melibatkan seluruh pegawai dalam merumuskan kebijakan yang akan diputuskan?
Dalam mengambil keputusan, saya selaku kepala desa yang memimpin di kantor ini selalu melakukan musyawarah dengan perangkat desa, kita melakukan rapat untuk mendengarkan pendapat dari perangkat desa. Kita cari bersama solusi untuk setiap masalah yang ada, lalu saya selaku pimpinan yang memutuskan apa yang harus kita lakukan guna tercapai kinerja terbaik kantor desa ini, berdasarkan hasil rapat itu.
6. Apakah pegawai di kantor desa ini dapat menyampaikan pemikiran mereka tanpa memandang bahwa berbicara dengan pimpinan?
Sebagai pemimpin pasti saya perbolehkan, karena dari hal tersebut juga kita dapat bekerjasama dengan baik, kita rangkul semua pegawai di sini,

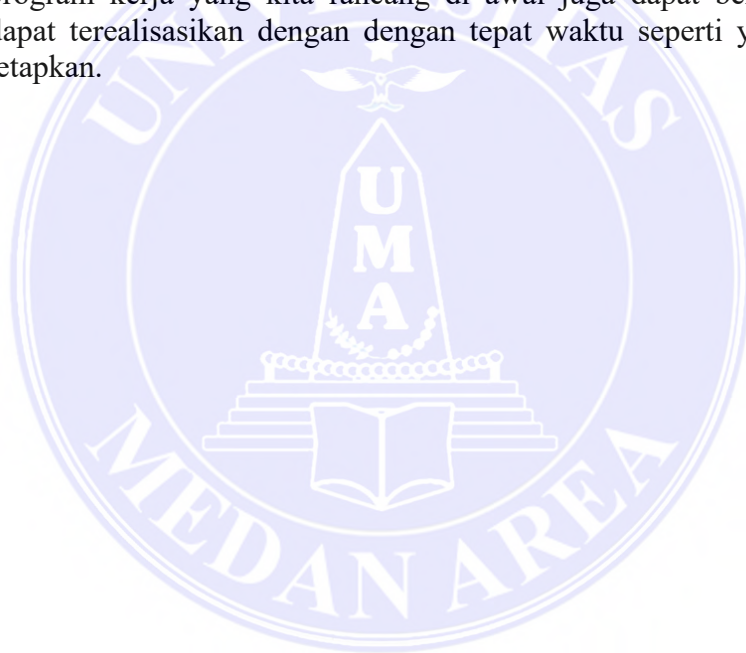
kita berikan kenyamanan dengan bebas menyampaikan pemikiran mereka jika itu tujuannya memang untuk kepentingan bersama dan kemajuan desa ini.

7. Seperti apa cara yang bapak lakukan untuk memantau dan memberi informasi terkait seluruh kepentingan di kantor desa yang bapak pimpin ini?

Saya pantau secara langsung dari bagaimana kinerja mereka, sudah sejauh mana mereka dapat menyelesaikan tugas yang saya berikan dan saat ini saya merasa pekerjaan dari pegawai kita sudah baik. Jika ada kepentingan mendesak biasa saya langsung informasikan ke bagian perangkat terkait dengan kepentingan tersebut.

8. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?

Dari yang saya lihat selama ini, saya rasa mereka sudah mengerti ya tentang tupoksi masing-masing.. Saya dapat mengatakan itu karena selama ini semua apa yang menjadi visi misi kita itu dapat berjalan dengan baik, program kerja yang kita rancang di awal juga dapat berjalan baik dan dapat terealisasi dengan dengan tepat waktu seperti yang sudah kita tetapkan.



Informan 2

Nama: Maya Syera Anjani, S.Pd

Peran: Sekretaris Desa

Lokasi Wawancara: Kantor Desa Firdaus Estate

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut ibu bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?

Dalam menyampaikan informasi bapak begitu lancar, kalau membutuhkan sesuatu bapak pasti langsung ke perangkatnya masing-masing apa yang diperlukan oleh pak kepala desa, apa yang beliau tidak suka dan apa yang beliau suka langsung terbuka.

2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?

Diperbolehkan kok, biasa setelah pak kades memberikan arahan kita dikasih kesempatan untuk bertanya atau menanggapi informasi yang diberikan.

3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?

Komunikasi yang kita lakukan sesama pegawai ya seperti di kantor pada umumnya, kita bahas tentang kerjaan dan saling membantu dalam pekerjaan. Karena saya selaku sekretaris desa, biasanya jika pak kades sedang ada kerjaan di luar, pegawai yang lain juga bisa bertanya kepada saya.

4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?

Baru-baru ini ada konflik rumah tangga cuman biasanya kan kalau konflik rumah tangga kan tersembunyi antara rumah tangga tersebut yakan. Cuma kemarin itu ribut besar dan perangkat desa dateng untuk menyelesaikannya secara kekeluargaan lah musyawarah karena memang keluarganya itu tadi nggak mau berdamai secara kekeluargaan, ya keputusan terbaiknya yakan gini kita berikan masukan seperti ini misalnya begini begini tetapi yang mengambil keputusan tetap keluarga tersebut cuman perangkat desa ini tadi turun serta ikut berpartisipasi dalam inilah menyelesaikan konflik itu tersebut. Namun di dalam kantor desa tidak ada dan mudah-mudahan tidak pernah ada.

5. Menurut ibu, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?

Saya menempati posisi yang sekarang bukan hanya karena kemampuan saya saja tapi juga karena kepercayaan pak kepala desa meyakini bahwa kita itu mampu untuk posisi-posisi tersebut. Komunikasi yang kita lakukan itu terbuka dan lancar sehingga kepercayaan itu dapat mengalir begitu saja.

6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?

Selalu musyawarah dalam membuat sebuah keputusan, kita antara perangkat nanti kita ngumpul atau kita rakor. Seharusnya jadwal hari ini tapi ditunda karena pak kades pergi ke BPN mendadak.

7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang ibu sampaikan?

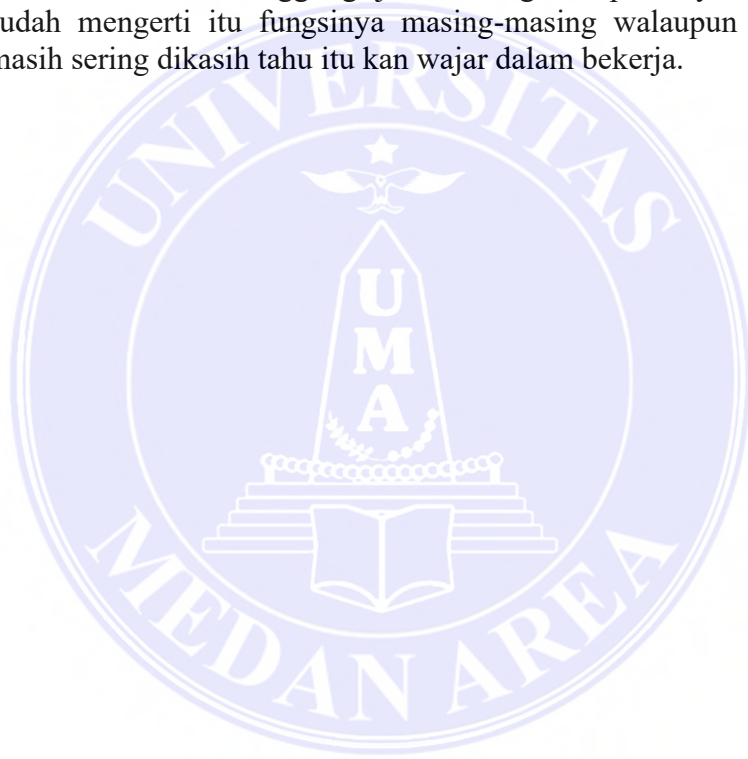
Untuk pimpinan selama ini menerima ya ide dan gagasan kita walaupun ya tiap keputusannya kembali lagi kepada kebijakan dari pak kades. Untuk perangkat yang lain biasa kita sering memang saling tukar pikiran juga tentang tugas-tugas yang ada.

8. Bagaimana ibu menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?

Biasa saya langsung menyampaikan kepada perangkat yang terkait ya, jika pak kades lagi ada kerjaan di luar kantor ya saya bantu *backup* sementara pekerjaan beliau nanti baru saya sampaikan ke beliau. Tapi kalau memang mendesak ya kita langsung sampaikan saat itu juga mau itu dengan atasan maupun rekan kerja.

9. Menurut ibu apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?

Mereka sudah bertanggung jawab dengan tupoksinya masing-masing, sudah mengerti itu fungsinya masing-masing walaupun kadang-kadang masih sering dikasih tahu itu kan wajar dalam bekerja.



Informan 3

Nama: Sugiati

Peran: Kaur (Kepala Urusan) Keuangan

Lokasi: Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut ibu bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?
Bagus sih komunikasi pak kades sama kami dalam menyampaikan informasi, kalau ada masalah itu diselesaikan secara bersama. Kalau memang ada perlu ya langsung dipanggil pak kades gitu, jadi pak kades menerima masukkan dari kita gitu.
2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?
Boleh, jadi pak kades itu terbuka sama kami beliau selalu kasih kita kesempatan untuk bertanya atau berpendapat.
3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?
Komunikasi lancar baik sih, kita biasa saling bantu kalau ada yang kesusahan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?
Kalau di kantor ini nggak pernah ada konflik tapi kalau konflik di masyarakat itu pernah, yang dibilang tadi tuh ya bisa diselesaikan dengan jalan kekeluargaan aja disini masih bisa diarahkan.
5. Menurut ibu, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?
Kita dapat membangun rasa kepercayaan itu menurut saya dari cara kita yang sering bersama-sama menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.
6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?
Iya ikut berperan dikarenakan selalu diadakan musyawarah atau apel pagi hari gitukan setiap senin pengarahan dari pak kades, para pegawai di dalam musyawarah ikut ambil andil dalam memberi saran dan pasti selalu dimintai saran oleh beliau.
7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang ibu sampaikan?
Bapak selalu nerima ya, dan untuk pegawai lainnya kalau minta pendapat dari kita ya kita berikan. Kadang ada yang nerima ada juga yang enggak tapi itu kan hak setiap orang yang penting pekerjaannya selesai dengan baik.
8. Bagaimana ibu menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?
Jika itu informasi terkait pekerjaan terutama *urgent* pasti kita langsung sampaikan saat itu juga kepada perangkat terkait.
9. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?
Sudah mengerti karena sudah mengerjakan sesuai tupoksinya masing-masing dan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

Informan 4

Nama: Septia Tri Wardana

Peran: Kaur Umum dan Perencanaan

Lokasi: Kantor Desa Firdaus Estatet Kabupaten Serdang Bedagai

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut bapak bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?

Informasi yang disampaikan pak kades tentang tugas-tugas yang diberikan oleh beliau kepada para pegawai khususnya saya merasa cukup jelas.

2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?

Dibolehkan ya, karena saya juga sering nanya ke beliau jika ada rasa saya yang kurang pas.

3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?

Pastinya diperlukan ya komunikasi kita sesama pegawai karena itu untuk mempermudah pekerjaan kita juga, jadi kita bisa berbagi informasi tentang rencana atau kegiatan yang akan dilakukan agar kita dapat melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) juga memberikan kinerja yang baik.

4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?

Untuk di dalam kantor desa ini belum pernah ada sih, dan jangan sampai terjadilah. Karena kita selalu berusaha menjaga keharmonisan yang ada.

5. Menurut bapak, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?

Kita diberikan tugas-tugas saja menurut saya itu adalah sebuah kepercayaan yang diberikan karena kita dipercaya mampu menyelesaikannya.

6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?

Semua ikut berperan, pak kades selalu meminta pendapat dari perangkat desa dan melakukan rapat atau musyawarah, kita diberikan kebebasan berpendapat disitu.

7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang bapak sampaikan?

Kalau memang untuk mencapai kinerja yang baik dan membawa desa lebih baik lagi ya pastinya diterima.

8. Bagaimana bapak menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?

Dengan rekan kerja biasa kita langsung sampaikan aja apa yang mau informasikan pada saat di kantor, untuk ke pak kades jika tidak mendesak saya biasa bertanya ke sekdes dulu jadwal bapak padat atau tidak.

9. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?

Udah cukup mengerti, semua berjalan dengan baik dan memahami bagiannya masing-masing.

Informan 5

Nama: Muhammad Qori, S.Pd

Peran: Kasi (Kepala Seksi) Pemerintahan

Lokasi: Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut bapak bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?

Komunikasi yang dilakukan bapak dalam menyampaikan informasi cukup baik terutama perihal tugas yang beliau berikan, apel pagi dan raker juga rutin dilakukan, sehingga memungkinkan kita juga untuk menyampaikan pendapat ataupun sesuatu yang kurang kita pahami perihal tugas yang diberikan.

2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?

Seperti yang saya sampaikan tadi, komunikasi yang beliau lakukan itu terbuka, sehingga memberikan kesempatan untuk pegawai lainnya menanggapi informasi yang disampaikan itu.

3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?

Untuk komunikasi biasanya di sini kita sesama pegawai saling bantu jika kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sehingga menambah wawasan kita jugakan.

4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?

Kalau di desa ya pasti ada konflik contohnya di masyarakat kemarin tentang perselingkuhan gitu, ini memang aib cumakan bertanya kan permasalahan itu salah satu contohnya ya musyawarah juga pada akhirnya suami dan istri ini kayak mana bagusnyanya. Pemerintah desa sebagai ketuanya di masyarakat membantu untuk menyelesaikan itu biar nggak ada melebar atau kegaduhan lah gitu jadi diselesaikan lah di sini karena tugas kita untuk melayani masyarakat. Tapi, untuk internal kantor desa sendiri tidak pernah terjadi konflik.

5. Menurut bapak, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?

Jadi untuk meningkatkan kepercayaan tadi ya paling penting antara kepala desa dengan pegawai lainnya ya komunikasi, komunikasinya gak terlalu formal atau tegang kali.

6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?

Ya kalau untuk komunikasi dalam membuat keputusan paling itu ya rapatlah dirembukkan sama-sama kayak mana yang terbaik. Kalau bisa jangan sampai misalnya ada suatu masalah gitu jangan sampai kita memihak ya satu pihak. Kalau bisa ya adil, memang adil itu berat cumakan ya harus adalah keseimbangan untuk menyelesaikan masalah tersebut gitu ya pokoknya yang paling penting itu ya musyawarahkan aja gitu, kita diperbolehkan mengutarakan bagaimana pendapat gitu.

7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang bapak sampaikan?

Di sini komunikasi kita selalu terbuka, jadi kita diminta untuk memberikan ide dan gagasan kita kalau yang kita berikan itu yang baik dan benar ya pasti diterima.

8. Bagaimana bapak menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?

Cara yang paling sering kita gunakan di sini itu biasa secara langsung ya terkait dengan pekerjaan, baik itu dengan rekan kerja ataupun kepada pimpinan jika mendesak.

9. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?

Saya rasa udah cukup mengerti karena apa yang bapak perintahkan pasti selalu kami kerjakan sesuai bagian masing-masing, walaupun nanti ada yang kesulitan dalam mengerjakan tugas itu, kami sebagai rekan nanti saling membantu menyelesaikannya.



Informan 6

Nama: Angga Dimas Rianto

Peran: Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan

Lokasi: Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut bapak bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?
Kalau dalam berkomunikasi untuk menyampaikan informasi seperti itu bapak bagus sih, jadi kita memang selalu diajarkan untuk bekerja sama dengan baik.
2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?
Ada, soalnya kita selalu ditanya jika ada yang belum mengerti bisa bertanya atau memberikan tanggapan.
3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?
Proses komunikasi di kantor desa ini saya menilai cukup baik, karena kita sering menyelesaikan pekerjaan itu bersama jadi bisa saling bantu.
4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?
Tidak pernah terjadi sih di kantor desa ini selama dipimpin oleh pak kades yang sekarang.
5. Menurut bapak, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?
Kita diberikan kepercayaan sama atasan ya semuanya bekerja samalah dengan sesama pegawai lainnya
6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?
Ya mungkin diadakan *briefing* bersama mungkin bisa saling mengasih ide ataupun yang lainnya bisa saling membantu gitu..
7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang bapak sampaikan?
Tergantung apa yang kita sampaikan ya, kalau baik ya pasti diterima.
8. Bagaimana bapak menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?
Kita sering langsung sampaikan ke perangkat terkait ya, atau bisa juga kita sampaikan saat rapat gitu.
9. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?
Untuk saya pribadi sih menilai sudah mengerti karena semua kita kerjakan bersama.

Informan 7

Nama: Muhammad Ricky Pambudi

Peran: Kepala Dusun I Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

Lokasi: Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut bapak bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?

Komunikasi pemimpin saat ini baik dan lancar, seringnya kami berkomunikasi dan rapat untuk menuju desa yang lebih baik lagi.

2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?

Kita selalu diberi kesempatan untuk memberikan *feedback* oleh pak kades atas informasi yang beliau sampaikan.

3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?

Kalau yang saya lihat komunikasi yang dilakukan para pegawai cukup baik karena semua pekerjaan dapat terlaksanakan dengan semestinya walaupun jika ada kendala, kita bisa langsung mengkoordinasikan hal tersebut dengan pegawai lain dan dapat dengan segera kita selesaikan bersama.

4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?

Untuk sejauh ini belum pernah ada terjadi konflik internal, hanya kemarin yang ada di masyarakat saja.

5. Menurut bapak, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?

Cara yang kita lakukan biasanya ya saling berkomunikasi dan melakukan musyawarah untuk membahas kepentingan desa, kita percaya bahwa setiap pegawai mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.

6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?

Untuk berperan, saya rasa semua ikut berperan dengan cara kami rapat. Jika ingin mengadakan kegiatan, kepala desa mengumpulkan kami dan diperbolehkan memberikan masukan.

7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang bapak sampaikan?

Terkadang ada yang nerima ada juga yang enggak, saya rasa hak masing-masing selama tidak mengganggu kinerja mereka.

8. Bagaimana bapak menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?

Biasa saya untuk menyampaikan informasi langsung kepada kepala desa terkait dengan bagaimana kita bisa membangun desa ini menjadi lebih baik lagi.

9. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?

Saya menilai sudah pada mengerti ya tentang tupoksinya masing-masing, tinggal bagaimana supaya kita dapat meningkatkannya terus.

Informan 8

Nama: Ramadhan

Peran: Anggota BPD

Lokasi: Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai

1. Sebagai pegawai Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai menurut bapak bagaimana cara bapak kepala desa dalam menyampaikan informasi?

Tentunya saat ini komunikasi pak kades cukup baik dengan para pegawai yang dipimpin beliau, dalam menyampaikan informasi atau tugas yang diberikan beliau cukup jelas sehingga dapat mempermudah pekerjaan.

2. Apakah para pegawai diperbolehkan memberi *feedback* dari semua informasi yang disampaikan pimpinan?

Boleh kali, karena pak kades senang jika pegawainya dapat memberikan *feedback* atas informasi yang disampaikannya. Itu kan juga untuk mengetahui apakah informasi yang pak kades sampaikan dapat dipahami dengan jelas.

3. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan para pegawai di kantor desa ini?

Untuk komunikasi yang sering saya lakukan biasanya dengan kepala desa terkait dengan peraturan desa dan menyalurkan aspirasi masyarakat juga yang sering kita bahas saat apel pagi ataupun raker.

4. Apakah pernah terjadi konflik di Kantor Desa Firdaus Estate, serta bagaimana para pegawai dapat menyelesaikan konflik tersebut?

Engga pernah terjadi apa-apa antara pegawai.

5. Menurut bapak, apakah di dalam kantor Desa Firdaus Estate terdapat rasa kepercayaan dan bagaimana cara membangunnya?

Menurut saya dari tugas-tugas yang diberikan bapak kepala desa itu sudah menunjukkan sebuah kepercayaan, nah untuk selanjutnya ya bagaimana pegawai tersebut dapat menjaga kepercayaan yang ada dengan baik.

6. Bagaimana seluruh pegawai di Kantor Desa Firdaus Estate ikut berperan dalam membuat sebuah keputusan?

Pastinya akan diadakan rapat perangkat jadi disitu kita akan saling berkomunikasi mengutarakan pendapat kita masing-masing.

7. Apakah pimpinan ataupun pegawai lainnya dapat menerima ide dan gagasan yang bapak sampaikan?

Kita saling *sharing* tentang pekerjaan, kita cari solusi bersama jika ada masalah.

8. Bagaimana bapak menyampaikan informasi yang berkaitan dengan atasan dan rekan kerja di sini?

Untuk ke pak kades saya menyampaikan informasi secara langsung ke beliau, informasi yang biasa kita bahas tentang peraturan desa ataupun saya menyampaikan aspirasi masyarakat.

9. Menurut bapak apakah pegawai disini sudah mengerti tentang tugas pokok mereka masing-masing?

Yang saya lihat sudah pada mengerti ya tentang tupoksi mereka apa, kita dapat melihat juga kan dari bagaimana hasil kinerja dari pegawai yang ada disini. Salah satu dari visi misi pak kades yang sangat disenangi masyarakat itu, pembuatan AKTE, KK atau berkas lain yang serupa,

masyarakat udah gak perlu ke Dukcapil lagi, jadi cukup antar berkas yang diperlukan selanjutnya dari pihak kantor desa yang mengurus, sehingga masyarakat gak perlu lagi jauh-jauh ke Dukcapil dan prosesnya cepat.



Lampiran 4: Wawancara Dengan Triangulator

Nama: Dr. Selamat Riadi SE, M.I.Kom

Peran: Triangulator (pendapat ahli) Komunikasi Organisasi

Lokasi: Institut Teknologi Sawit Indonesia – ITSI Medan

1. Menurut bapak komunikasi organisasi seperti apa yang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik?

“Ketika semua proses dari hulu sampai hilir terkait dengan proses organisasi pada tempat yang diteliti apakah sudah berjalan dengan semestinya. Jobdesk yang ada disana sudah dijalankan sesuai dengan norma-norma yang ada dan kemudian hubungan emosional secara pribadi itu sudah didapatkan dan mereka itu saling enak dan nyaman. Kemudian pekerjaan itu dijadikan sebagai warna seni terhadap aktivitasnya itu sendiri makanya, itu dikatakan efektif secara menyeluruh seperti itu. Bayangannya sesuai dengan nanti anda teliti disana. Tetapi, terkait dengan komunikasi organisasi yang baik itu berarti semua roda organ tubuh di dalam organisasi disalah satu tempat yang sudah berjalan berdasarkan norma tertentu dan peraturan yang sudah ditetapkan seperti itu.” (wawancara pada Kamis, 20 Oktober 2022).

2. Menurut bapak apa saja faktor yang dapat meningkatkan komunikasi organisasi jika dilihat berdasarkan iklim dan jaringan komunikasi organisasi?

Terkait ini, memang banyak faktor ya. Tetapi, yang paling utama terkait dengan diberikannya sebuah ruang kepercayaan. Karena, ketika di ruang kepercayaan dan tanggung jawab secara moral maka, efektivitas yang terjadi dan salah satunya kreativitas akan muncul. Dari beberapa kasus yang terjadi, terkadang itu tidak dikeluarkan secara maksimal kepercayaan itu tidak diberikan, hanya kepercayaan butuh atau tidakkah pengawasan. Ya, itu ada tapi dengan adanya kepercayaan yang diberikan, itu akan muncul sebuah kepercayaan. Maka dengan hal ini kepercayaan-kepercayaan itu lah yang dijaganya dengan seperti apa?. Itulah dengan cara pengawasannya, walaupun dengan tetap ada pengawasan namun dalam konsep pengawasan ini tidaklah mutlak. Nantinya dimintai pertanggungjawaban di akhir tahun. Makanya, kalau di dalam suatu Kantor atau organisasi apapun itu ada namanya rencana tindak lanjutan kerja, maka disitu akan muncul”. (Wawancara pada Selasa, 11 Oktober 2022)

3. Bagaimana iklim dan jaringan komunikasi organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai ?

Nah kalau iklim ini yang disebut dengan iklim dan semacam dinamika yang ada LoB kerjanya, nah ini ketergantungan terhadap pekerjaan jadi iklim itu dibangun berdasarkan pada emosional yang harus kuat. Tadi sudah dijelaskan di awal pada saat di sana tetapi terkait dengan iklim ini tergantung untuk kerja artinya ketika bekerja itu tinggi itu adalah pressing kerja itu tinggi itu maka dibutuhkan satu motivasi yang kuat dan disitu karena apa, akan muncul ya akan muncul tingkat masalah yang cukup tinggi. Maka disitulah disesuaikan dengan iklim kerja maka itu kerjanya ini, tidak saat ini berdasarkan pada LoB kerja. Kemudian yang kedua setelah kita dapat bekerja maka dibutuhkan lagi apa yang menjadi

diharuskan dia bisa mendapatkan iklim komunikasi yang kondusif ya. Kondusif artinya yang sesuai kita harus memahami bagaimana persoalan yang ada di rumah tangga dia juga kadang-kadang kita enggak bisa. Mungkin itu akan terbawa ke dalam dunia kerja makanya kita harus memahami di lingkungan dari sehari-harinya dimulai iklim itu akan terjadi jadi iklim yang disampaikan ini nanti boleh juga anda merujuk pada apa namanya itu organisasi ya kalau itu organisasi itu bagaimana melihat secara utuh yang ada di dalam manajemen dinamikanya di dalam, apa namanya ini di dalam kinerja pegawai sudah ada LoB nya, ya kalau kita bicara perbarui dia sudah ada LoB jadi setiap pegawai itu sudah punya menurut program kerja apa yang untuk program kerja dan evaluasi itulah yang mendasari.



Lampiran 5: Dokumentasi Dengan Informan



Wawancara Dengan Bapak Zoefri Arie Harahap, S.Pd Selaku Kepala Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai



Wawancara Dengan Ibu Maya Syera Anjani, S.Pd Selaku Sekretaris Kantor Desa Firdaus Estate Kabupaten Serdang Bedagai



**Wawancara Dengan Ibu Sugiati
Selaku Kaur (Kepala Urusan) Keuangan Kantor Desa Firdaus Estate
Kabupaten Serdang Bedagai**



**Wawancara Dengan Bapak Septia Tri Wardana
Selaku Kaur Umum Dan Perencanaan Kantor Desa Firdaus Estate
Kabupaten Serdang Bedagai**



**Wawancara Dengan Bapak Muhammad Qori, S.Pd
Selaku Kasi (Kepala Seksi) Kantor Desa Firdaus Estate
Kabupaten Serdang Bedagai**



**Wawancara Dengan Bapak Angga Dimas Rianto
Selaku Kasi Kesejahteraan Dan Pelayanan Kantor Desa Firdaus Estate
Kabupaten Serdang Bedagai**



**Wawancara Dengan Bapak Muhammad Rikky Pambudi
Selaku Kepala Dusun I Desa Firdaus Estate
Kabupaten Serdang Bedagai**



**Wawancara Dengan Bapak Ramadhan
Selaku Anggota BPD (Badan Permusyawaratan Desa) Firdaus Estate
Kabupaten Serdang Bedagai**

Lampiran 6: Dokumentasi Dengan Triangulator



**Wawancara Dengan Bapak Dr. Selamat Riadi S.E, M.I.Kom
Selaku Triangulator Sumber (Pendapat Ahli) Pada Penelitian ini**

Lampiran 7: Dokumentasi Kegiatan Pegawai Kantor Desa Firdaus Estate bersama masyarakat.



Kegiatan Gotong Royong Yang Diikuti Oleh Perangkat Desa Dan Masyarakat Firdaus Estate



Pelatihan Berbasis Koptensi (PBK) Mobil Training Unit Jenis Pelatihan Menjahit Tahun 2022



Pemeliharaan Jalan Desa Firdaus Estate 2022