

**INTERAKSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
PENINGKATAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

YASMINE NATASYA FAUWZI

188530088



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

MEDAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

2025

Document Accepted 28/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)28/7/25

**INTERAKSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
PENINGKATAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas FISIP Universitas Medan Area**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 28/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)28/7/25

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Motivasi
Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Kota Medan

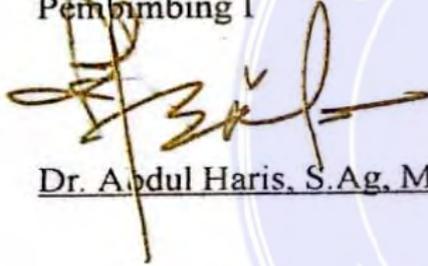
Nama Mahasiswa : Yasmine Natasya Fauwzi

NPM : 188530088

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ara Auza, S.Sos, M.I Kom

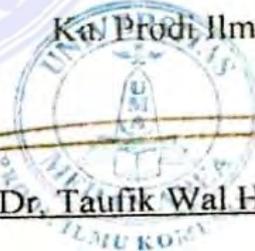
Mengetahui

Dekan Fakultas Isipol



Dr. Wahid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP

Ka Prodi Ilmu Komunikasi



Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP

Tanggal Lulus : 23 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area merupakan sebuah hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, 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 dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini



20 Februari 2025

Yasmine Natasya Fauwzi

188530088

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGASAKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yasmine Natasya Fauwzi

Npm : 188530088

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/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 : **Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Motivasi Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (databse), 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 sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada Tanggal : 20Februari 2025

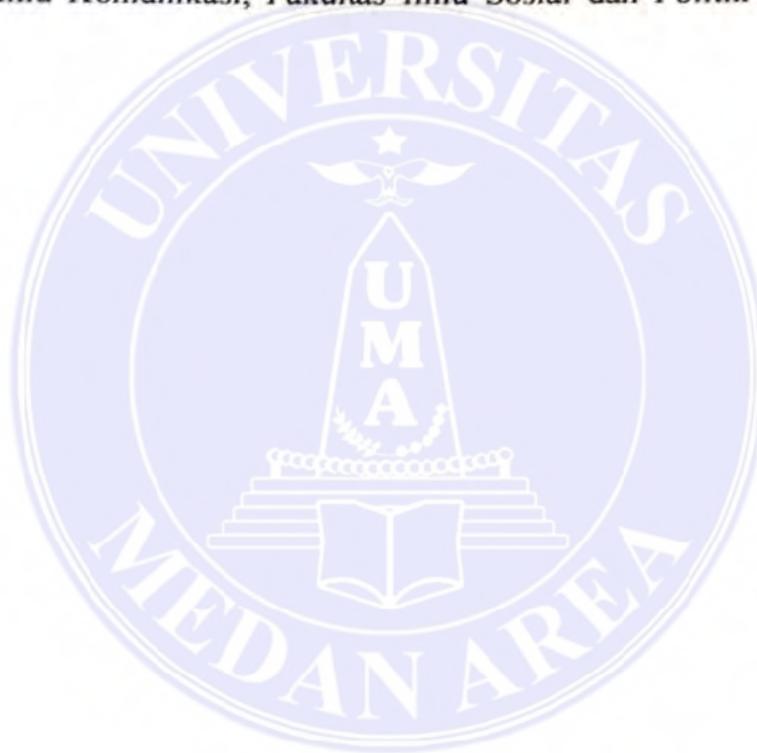
enyatakan

Yasmine Natasya Fauwzi

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Yasmine Natasya Fauwzi, lahir pada tanggal 03 Januari 1999. Penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara, pasangan dari Meite Khairuzan Fauzi dan Zunaidar Hasnan.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri No132409 Tanjungbalai dan tamat pada tahun 2012. Selanjut melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Tanjungbalai dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Tanjungbalai dan tamat pada tahun 2018. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmad dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan baik. Adapun judul proposal penelitian ini adalah **“Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Medan”**.

Penelitian ini merupakan tugas akhir mahasiswa guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana dan mendapatkan gelar sesuai jurusan yang telah diambil dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik di Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Univeritas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa S.Sos, M.I.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Taufik Hidayat, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu komunikasi Universitas Medan Area.
4. BapakDr. Abdul Haris, S.Ag, M.Siselaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan saran, kritikan, serta motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Bapak Ara Auza S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan saran serta kritikan kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.

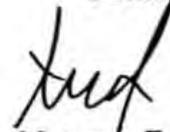
6. Bapak Khairullah, S.I.Kom, M.I.Kom Selaku Sekertaris yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam setiap urusan yang berhubungan dengan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang secara langsung dan tidak langsung telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, arahan, dan bimbingan kepada penulis selama masih duduk di bangku perkuliahan ini.
8. Seluruh pegawai Universitas Medan Area yang telah banyak membantu dalam proses pengurusan administrasi di Universitas Medan Area.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta bapak Meite Khairuzan Fauzi dan ibu Zunaidar Hasnan yang telah membesrkan penulis degan cinta dan kasih yang begitu besar. Selalu menjadi orang nomor satu dalam memberikan doa,dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skipsi ini. Terimakasih telah menjadi orang tua yang hebat, yang selalu mengusahakan yang terbaik bagi anak-anaknya. Terimaksih sudah mengantarkan saya dtempat ini dan saya persembahkan karya tulis ini dan gelar untuk bapak dan ibu. Semoga menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bahagia karena penulis sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
10. Kakak saya Nevi Maulyda Fauzi S.I.Kom dan adik saya Al Tezar Fauzi yang selalu menjadi motivasi saya untuk selalu semangat dan bertahan dalam himgga saat ini. Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun.
11. Teruntuk orang spesial Bagus yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah dan menjadi support system penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terimaksih atas waktu,doa yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal-hal yang telah diberikan kepada penulis.

12. Sahabat terbaik Mela Silvia yang selalu ada dikala susah dan senang penulis. Terimakasih untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini
13. Rekan-rekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2018, terkhusus Ilmu Komunikasi Genap Universitas Medan Area yang tidak bisa penuklis sebut satu persatu
14. Dan terakhir kepada diri saya sendiri Yasmine Natasya Fauwzi. Terimakasih sudah berjuang dan berjalan sejauh ini, terimakasih tetap berusaha dan tetap merayakan diri sendiri sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun banyaknya cobaan dan rintangan dan berkali kali sering mengeluh, menangis dan hampir saja menyerah. Namun saya bangga pada diri saya sendiri, mari berkejasama untuk lebih berkembang lagi dari hari kehari karena kehidupan sesungguhnya baru akan segera dimulai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata sekian dan terimakasih semoga penelitian bermanfaat bagin semua pihak yang berkepentingann.

Medan, 20 Februari 2025

Penulis

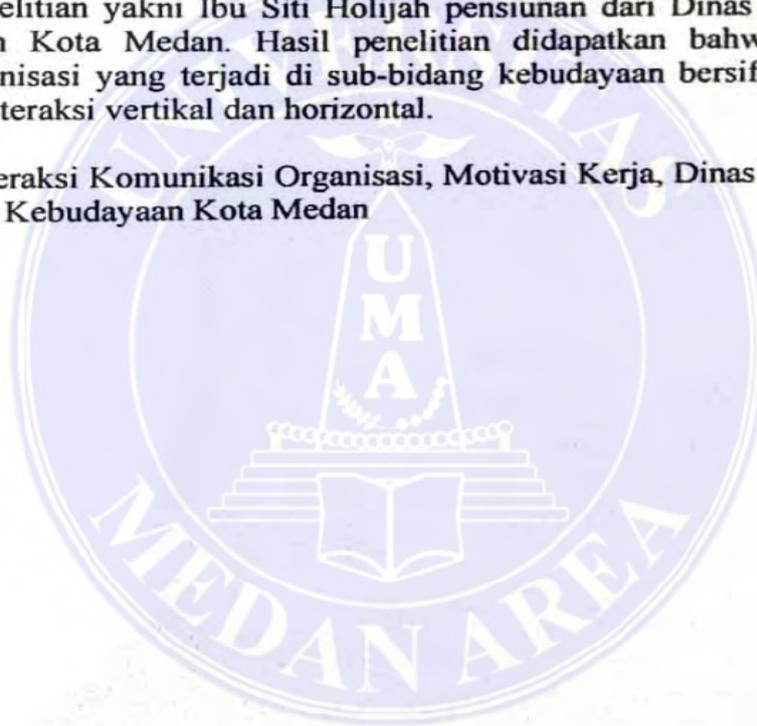


Yasmine Natasya Fauwzi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui interaksi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Sebagai panduan dalam mengetahui interaksi komunikasi organisasi pada penelitian ini menggunakan tiga bentuk interaksi komunikasi yakni secara vertikal, horizontal dan diagonal. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun informan penelitian ditetapkan dengan menggunakan teknik purposive. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 informan penelitian yang terdiri dari dua Aparatur Sipil Negara yakni Ade Ira Carla dan Miftah Putra Damanik dengan status jabatan pamong budaya dan dua pegawai Non-Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan yakni Ibu Riska Fadhilla dan Tengku Viga Melha. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam terstruktur, observasi dan studi dokumentasi. Keabsahan data penelitian dilakukan dengan mewawancarai Triangulator penelitian yakni Ibu Siti Holijah pensiunan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Hasil penelitian didapatkan bahwa interaksi komunikasi organisasi yang terjadi di sub-bidang kebudayaan bersifat dua arah dengan bentuk interaksi vertikal dan horizontal.

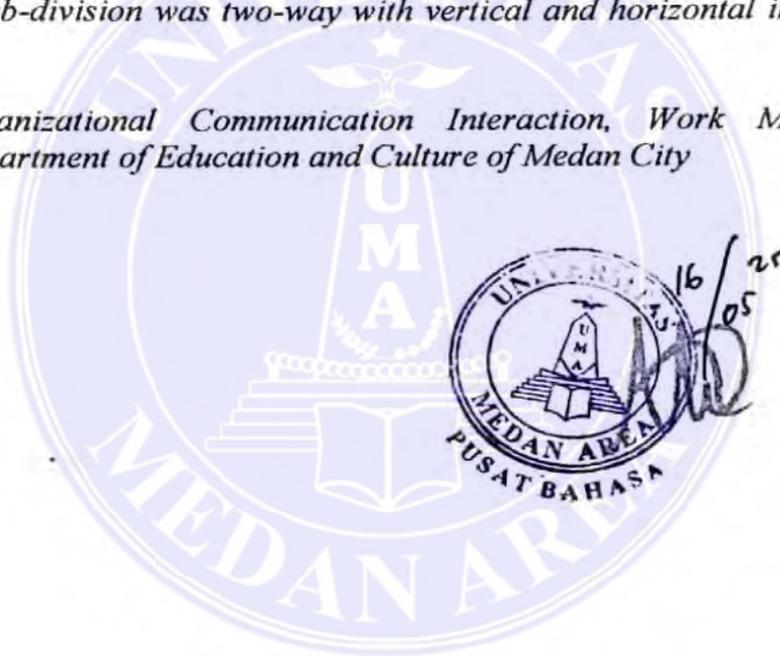
Kata Kunci: Interaksi Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan



ABSTRACT

This research aimed to determine organizational communication interaction in improving employee performance at the Department of Education and Culture of Medan City. As a guide to understanding organizational communication interaction in this research, three forms of communication interaction were used: vertical, horizontal, and diagonal. The research method used was descriptive qualitative. The research informants were determined using a purposive technique. The informants in this research consisted of four people: two civil servants, Ade Ira Carla and Miftah Putra Damanik, with positions as cultural staff, and two non-civil servant employees working at the Department of Education and Culture of Medan City, namely Mrs. Riska Fadhillah and Tengku Viga Melha. Data collection techniques were carried out using structured in-depth interviews, observation, and documentation studies. The validity of the research data was ensured by interviewing a triangulator, Mrs. Siti Holijah, a retiree from the Department of Education and Culture of Medan City. The results of the research showed that organizational communication interaction occurring in the cultural sub-division was two-way with vertical and horizontal interaction forms.

Keywords: *Organizational Communication Interaction, Work Motivation, Department of Education and Culture of Medan City*



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Definisi Komunikasi Organisasi	9
B. Interaksi Komunikasi Organisasi	17
C. Definisi Pegawai	21
D. Tingkatan Pegawai	22
E. Kinerja Pegawai	24
F. Kerangka Berpikir	28
G. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	39
C. Tempat dan Waktu Penelitian	40
D. Sumber Data Penelitian	41
E. Kriteria Informan Penelitian	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data	45
H. Keabsahan Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
b. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan	51
c. Karakteristik Informan Penelitian.....	53
d. Interaksi Komunikasi Organisasi Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan	56
B. Pembahasan	58
a. Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan	58
b. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan	61
c. Triangulasi Penelitian	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan Pegawai Dalam Kajian Manajemen	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian	40



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan termasuk ke dalam jenis bentuk organisasi lini dan staf, hal ini mengingat bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Medan terdiri dari orang-orang atau unit-unit yang secara langsung ikut serta melaksanakan tercapainya tujuan organisasi yang diketuai oleh Bapak Alexander Sinulingga sebagai pelaksana tugas kepala dinas pendidikan dan kebudayaan.

Melihat secara struktural pemerintahan daerah, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Medan terletak langsung di bawah kepemimpinan pemerintahan kota Medan yaitu Walikota. Adapun tugas dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Medan adalah melakukan perumusan dan pelaksanaan terkait dengan bidang kebudayaan serta melakukan evaluasi dan pelaporan terkait dengan bidang kebudayaan.

Demi mensukseskan tugas dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Medan dalam hal tanggung jawab laporan yang berhubungan dengan bidang kebudayaan, komunikasi merupakan bagian penting didalamnya hal ini mengingat bahwasanya organisasi dinaungi oleh orang-orang dengan berbagai macam karakteristik yang berbeda-beda. Sehingga untuk mendukung optimalisasi dalam hal tercapainya tujuan maka komunikasi menjadi pondasi dasar yang mendukungnya.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, hal ini mengingat bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendirian. Bagi Sebuah organisasi, komunikasi merupakan hal terpenting karena dengan adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil mencapai tujuannya. Sebaliknya apabila komunikasi yang terjadi di dalam organisasi kurang baik atau sama sekali tidak adanya komunikasi, maka dapat dipastikan suatu organisasi akan macet dan berantakan dalam hal kinerjanya.

Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dalam kajian ilmu komunikasi dikenal dengan istilah komunikasi organisasi. jika ditinjau secara definisi, komunikasi organisasi peneliti maknai sebagai pertukaran dan penafsiran pesan yang terjadi diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi. pendapat peneliti mengenai definisi komunikasi organisasi dikuatkan oleh pendapat ahli yakni Haber dalam (Muhammad, 2005: 65) ia menyatakan hal yang senada dengan peneliti, bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang sering berubah-ubah.

Peranan komunikasi organisasi dalam sebuah organisasi peneliti nilai sangatlah penting, hal ini peneliti analogikan bahwa komunikasi itu merupakan jantung dari sebuah organisasi, dengan kata lain organisasi merupakan suatu sistem yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Uraian yang peneliti uraikan tersebut didukung oleh teori kesisteman terutama teori sistem

terbukadalam pemikiran organisasi yang diungkapkan olehDaniel Katz dan Robert L.Khan.

Teori ini berasumsi bahwa organisasi adalah relasi antaraorang-orang dan antara mereka dengan lingkungan. Kedudukan komunikasi sangat penting, karena komunikasi bukan sekedar arus informasi tetapi proses pertukaran pengaruh timbal balik, sehingga interaksi tersebut menentukan keutuhan sistem (organisasi).

Uraian di atas membuktikan bahwa peranan komunikasi dalam sistem organisasi sangatlah penting, komunikasi dianggap sebagai salah satu faktor utama yang menentukan keutuhan organisasi. Peranan komunikasi di dalam aliran teori sistem sangat penting karena komunikasi dianggap adalah sebagai perekat antar semua bagian, antara bagian dengan kesatuan sistem, dan antara sistem dengan suprasistem (sistem sosial yang meliputi berbagai organisasi lingkungan sekitar). Uraian tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Oktaviani Margareta Katuuk, Nourma Mawengkang, Edmon R. Kalaseran dengan judul *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni VOX Angelicia* (e-Journal Acta Diurna Vol. 5 No. 5. 2016).

Hasil Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Komunikasi organisasi berperan sebagai wadah dalam mewujudkan harapan-harapan atau tujuan dari Sanggar Seni Vox Angelica. Komunikasi organisasi berperan sebagai kunci utama dalam berorganisasi karena komunikasi organisasi di dalam Sanggar Seni Vox Angelica sebagai mediator untuk para pengurus dan anggota sanggar Vox Angelica dalam memberikan saran, kritik, dan ide. Komunikasi organisasi berperan sebagai ujung tombak dimana komunikasi harus selalu dikedepankan

untuk meningkatkan produktivitas dan mutu kualitas kinerja para pengurus dan anggota sanggar Vox.

Penelitian lainnya yang menyatakan bahwasanya peranan komunikasi organisasi juga sangat berpengaruh dalam suatu organisasi adalah penelitian dari Seisy A. Parera, Elfie Mingkid, Meiske Rembang. *Peran Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa LandungSari Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. (JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan ilmu Politik Volume 2 No.1 Tahun 2013), dari hasil penelitian yang dilakukannya menemukan bahwa.

Interaksi komunikasi organisasi dalam suatu organisasi bukan hanya bermanfaat untuk membuat suatu organisasi mencapai efisiensi dan efektifitasnya tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk menunjang pelayanan, memotivasi pegawai hingga memaksimalkan produktivitas kerja pegawainnya. Uraian tersebut di dukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi organisasi sangat berperan dalam aktivitas organisasi hal ini karena jika hubungan dalam organisasi membaik maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi sebuah organisasi.

Kedua hasil penelitian di atas peneliti jadikan sebagai pijakan dalam penelitian ini guna untuk melihat bagaimana interaksi komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan dan KebudayaanKota Medan. pemilihan Dinas Pendidikan dan KebudayaanKota Medan sebagai objek dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa hal yakni, Dinas Pendidikan dan Kebudayaanmerupakan salah satu organisasi yang bertugas untuk menaungi berbagai macam informasi mengenai kebudayaan yang ada di Kota Medan kepada publik,terlebih lagi kepada

wisatawan yang datang mengunjungi Kota Medan, akan tetapi realitasnya ketika peneliti menelusuri Website resmi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, peneliti tidak menemukan sama sekali informasi mengenai kebudayaan-kebudayaan apa saja yang ada di Kota Medan. Peneliti juga menilai bahwasanya website yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan tersebut sangatlah jarang dalam hal memperbaharui publikasinya, dan peneliti juga tidak menemukan apa saja cagar-cagar kebudayaan di Kota Medan di website resmi yang dimiliki Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan tersebut.

Permasalahan lainnya yang menjadikan ketertarikan peneliti dalam menetapkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan sebagai objek dalam kajian penelitian ini berdasarkan pengalaman langsung yang peneliti alami ketika melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di Dinas Kebudayaan Kota Medan, dimana peneliti melihat bahwasanya kinerja pegawai yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tersebut tidaklah maksimal. Hal ini peneliti lihat dari kedisiplinan para pegawainya serta produktivitas pekerjaan yang dilakukan para pegawai masih terbilang rendah.

Kedua permasalahan di atas dapat peneliti jadikan dugaan bahwasanya adanya permasalahan di dalam organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, hal ini mengacu kepada kedisiplinan para pegawainya yang terbilang rendah dan kinerja pegawainya yang belum memuaskan. Sehingga diharapkan nantinya melalui penelitian ini dapat menjadi masukan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan untuk membangun komunikasi organisasi yang lebih efektif lagi guna memaksimalkan kinerja organisasinya

Permasalahan yang peneliti uraikan di atas dapat diatasi tentunya dengan memperkuat interaksi komunikasi organisasi yang baik. Baik memperkuat komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan, ataupun memperbaiki komunikasi horizontal antar sesama pegawai yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tersebut. Hal ini sesuai dengan konsep yang menyatakan bahwasanya ketika hubungan komunikasi organisasi dalam sebuah organisasi berjalan dengan baik, maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi sebuah organisasi.

Uraian-uraian di atas menjadikan ketertarikan tersendiri terkhusus bagi peneliti untuk mengangkat permasalahan ini menjadi sebuah penelitian ilmiah dengan melihat bagaimana interaksi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, mengingat kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan yang peneliti lihat belum maksimal.

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini tidak melebar ke berbagai topik serta dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang ditetapkan maka peneliti menetapkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada para pegawai Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.
2. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana interaksi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Medan.

3. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai dan komunikasi organisasi di antar pegawai dalam hal ini aparatur sipil negara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Medan.
4. Penelitian ini hanya dilakukan pada Dinas kebudayaan yang berada di bawah instansi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yang ingin diteliti adalah:

1. Bagaimana Interaksi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan?.
2. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan bermanfaat baik secara teoritis, akademis dan praktis. Terkhusus bagi Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan diharapkan dapat menjadi referensi menjalankan organisasi kedepannya.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan penelitian komunikasi khususnya dalam bidang komunikasi organisasi. Hal ini untuk mengoptimalkan produktivitas pekerjaan dalam organisasi komunikasi menjadi hal yang fundamental di dalamnya. Selain itu juga dapat dijadikan referensi pengetahuan khususnya dalam bidang komunikasi organisasi dalam bidang kinerja pegawai sebab melalui komunikasi yang baik dalam suatu organisasi maka kinerja dalam organisasi tersebut dapat ditingkatkan.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi studi ilmu komunikasi, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari akademisi yang hendak akan meneliti mengenai tema komunikasi organisasi dengan harapan bahwa penelitian ini dapat menjadi literatur bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian pada kajian tentang komunikasi organisasi.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, hal ini mengingat bahwasanya organisasi merupakan suatu sistem yang saling berkaitan satu sama lain. Dimana dalam sistem tersebut komunikasi berperan sebagai pondasinya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal disuatu organisasi. bila organisasi semakin besar dan kompleks maka akan mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Organisasi kecil yang anggotanya hanya tiga orang, proses komunikasi yang anggotanya seribu orang menjadi komunikasinya sangat kompleks.

Komunikasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Ber macam-macam persepsi dari para ahli mengenai komunikasi organisasi ini tapi dari semuanya itu ada beberapa hal yang umum yang dapat disimpulkan yaitu:

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.

- b. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
- c. Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungan dan keterampilan/skilnya.

Manusia hanya bisa bertahan hidup dalam masyarakat jika mereka menjalani kehidupan sebagai sebuah aktivitas interaksi dan kerjasama yang dinamis dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Aktivitas interaksi dan kerjasama itu terus berkembang secara teratur sehingga terbentuklah wadah yang menjadi tempat manusia berkumpul yang disebut organisasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dan dengan adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya apabila kurang atau tidak adanya komunikasi maka organisasi akan macet atau berantakan. Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapan pun juga setidaknya terdapat satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi yang menafsirkan suatu pertunjukan pesan.

Menurut Haber dalam (Muhammad, 2005: 65) dalam bukunya komunikasi organisasi yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang sering

berubah-ubah. Komunikasi organisasi mempunyai peranan penting dalam memadukan fungsi-fungsi manajemen dalam suatu perusahaan yaitu :

- a. Menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan
 - b. Menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
 - c. Melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara efektif
 - d. Memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk memberikan kontribusi
 - e. Mengendalikan prestasi.
- a. Tujuan Komunikasi Organisasi

Menurut Muhammad (2005: 372) ada empat macam tujuan dari komunikasi organisasi yaitu:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan.
 - b. Membagi informasi (*information sharing*). Memberi peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, sub organisasi, individu, maupun kelompok kerja dalam organisasi
 - c. Menyatakan perasaan dan emosi. Memberi peluang bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi.
 - d. Tindakan koordinasi. Bertujuan mengkoordinasi sebagai atau seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi yang telah dibagi habis ke dalam bagian atau subbagian organisasi. Organisasi tanpa koordinasi dan organisasi tanpa komunikasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.
- b. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri (2014: 373) dalam bukunya Sosiologi dan komunikasi organisasi ia membedakan fungsi komunikasi organisasi ke dalam fungsi umum

dan fungsi khusus. Adapun fungsi umum dari komunikasi organisasi bertujuan untuk:

- a. “Komunikasi organisasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagai atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu. Contohnya: *job description*.
- b. Komunikasi organisasi berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subyek layanan. Contohnya: *public relations* (humas), pameran, ekspo, dll.
- c. Komunikasi organisasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (*internal*), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa, yang “dijual” atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.
- d. Komunikasi organisasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi” Liliweri (2014: 373) .

Sedangkan fungsi komunikasi organisasi secara khusus menurut Liliweri (2014: 373) bertujuan untuk a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando. b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antarsesama bagi peningkatan produk organisasi. c. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti. Fungsi umum dan fungsi khusus dari komunikasi organisasi yang telah peneliti uraikan di atas bertujuan untuk mendukung keseluruhan pengerjaan dalam organisasi khususnya dalam pengambilan keputusan apabila sewaktu-waktu organisasi mengalami situasi yang tidak menentu bahkan terancam.

c. Hambatan Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri (2014: 373) Hambatan-hambatan komunikasi organisasi atau gangguan berkomunikasi adalah pengaruh dari dalam maupun dari luar individu atau lingkungan yang merusak aliran atau isi pesan yang dikirimkan atau yang diterima. Hambatan komunikasi dalam organisasi antara lain:

- a. Penyaringan informasi, komunikator memanipulasi informasi sedemikian rupa yang membuat penerima lebih tertarik atas informasi yang hendak dikirimkan.
- b. Persepsi selektif komunikasi sering kali bersikap tertentu kepada informasi sesuai dengan persepsi-seleksinya atas informasi yang diterima.
- c. Emosi dua pihak yang berkomunikasi berada dalam suasana emosi yang tidak memungkinkan pengiriman dan penerimaan informasi, akibatnya menyulitkan kontak dan pemberian makna atas pesan.
- d. Bahasa dua pihak menggunakan bahasa yang berbeda, konsep atau istilah yang berbeda, sehingga menyulitkan pemahaman atas informasi.
- e. Tanda-tanda nonverbal perbedaan budaya antara komunikator dan komunikasi membuat dua pihak tidak dapat memahami bahasa isyarat, bahasa jarak dan ruang, kinesik, aksesoris yang mereka gunakan sebagai pesan. (Liliweri, 2014: 375).

Hambatan atau gangguan merupakan sifat yang melekat pada komunikasi. Hambatan dapat menghalangi pengirim dalam mengirim pesan dan penerima dalam menerima pesan. Sehingga membuat pesan yang disampaikan pengirim berbeda dengan pesan yang diterima si penerima

d. Jaringan Komunikasi Organisasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Sejumlah orang tersebut saling bertukar pesan dan pertukaran pesan tersebut dilakukan melalui jalan tertentu yang disebut dengan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi berbeda dalam besar dan strukturnya misalnya mungkin hanya di antara dua orang, tiga atau lebih dan mungkin juga di antara keseluruhan orang dalam organisasi.

Menurut Muhammad (2005: 30) jaringan komunikasi organisasi terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Jaringan Komunikasi Formal

Pesan yang mengalir melalui jalan resmi dan ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan, maka pesan tersebut merupakan jaringan komunikasi formal. Terdapat tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi yaitu komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, dan komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatannya.

Pesan yang mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan merupakan pesan dalam jaringan komunikasi formal. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal. Terdapat lima jenis komunikasi formal dalam organisasi, yaitu:

1. Komunikasi *Horizontal* (Komunikasi Lateral/Menyamping)

“Merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyimpang dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan yang sama, posisi yang sama, jabatan yang se-level maupun eselon yang sama dalam suatu organisasi. Komunikasi bentuk ini selain berguna untuk menginformasikan juga untuk meminta dukungan dan mengkoordinasikan aktivitas.

Komunikasi horizontal diperlukan untuk menghemat waktu dan memudahkan koordinasi sehingga mempercepat tindakan. Kemudahan koordinasi ini terjadi karena adanya tingkat, latar belakang pengetahuan dan pengalaman yang relatif sama antara pihak-pihak yang berkomunikasi serta adanya struktur formal yang tidak ketat” Muhammad (2005: 30)

2. Komunikasi *Diagonal*

“Merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain. Komunikasi diagonal merupakan saluran komunikasi yang jarang digunakan dalam organisasi, namun penting dalam situasi dimana anggota

tidak dapat berkomunikasi secara efektif melalui saluran-saluran lain. Penggunaan komunikasi ini selain untuk menanggapi kebutuhan dinamika lingkungan organisasi yang rumit juga akan mempersingkat waktu dan memperkecil upaya yang dilakukan oleh organisasi". Muhammad (2005: 30)

3. Komunikasi *Vertikal*

Merupakan komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam organisasi. Menurut Muhammad (2005: 30) komunikasi vertikal adalah komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik. Dalam lingkungan organisasi, komunikasi antara atasan dan bawahan menjadi kunci penting kelangsungan hidup suatu organisasi.

Menurut Stonner dan Freeman dalam Muhammad (2005: 30), dua per tiga dari komunikasi yang dilakukan dalam organisasi berlangsung secara vertikal antara atasan dan bawahan sehingga peran komunikasi vertikal sangat penting dalam suatu organisasi.

Komunikasi ke atas mengacu pada pesan atau informasi yang dikirim dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam hirarki organisasi. Para pegawai menggunakan saluran komunikasi ini sebagai kesempatan untuk mengungkapkan ide atau gagasan yang mereka ketahui dan membantu para pegawai untuk menerima jawaban yang lebih baik tentang masalah dan tanggung jawabnya.

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

- a. Pimpinan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dan pimpinan dapat mempersiapkan diri menerima apa yang disampaikan bawahannya.
- b. Pimpinan memperoleh informasi yang berharga dalam pembuatan keputusan.

- c. Komunikasi ke atas dapat memperkuat apresiasi dan loyalitas pegawai terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan, ide dan saran tentang jalannya organisasi.
- d. Komunikasi ke atas dapat mendorong munculnya desas-desus dan memberikan kesempatan bagi pimpinan untuk mengetahuinya.
- e. Komunikasi ke atas memberikan petunjuk bagi pimpinan apakah pegawainya menangkap arti dari komunikasi ke bawah yang dilakukannya.

4. Komunikasi Ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas mengacu pada pesan atau informasi yang dikirim dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam hirarki organisasi. Para pegawai menggunakan saluran komunikasi ini sebagai kesempatan untuk mengungkapkan ide atau gagasan yang mereka ketahui dan membantu para pegawai untuk menerima jawaban yang lebih baik tentang masalah dan tanggung jawabnya.

Menurut Mulyana (2005: 103) Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi, yaitu: a. Pimpinan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dan pimpinan dapat mempersiapkan diri menerima apa yang disampaikan bawahannya. b. Pimpinan memperoleh informasi yang berharga dalam pembuatan keputusan. c. Komunikasi ke atas dapat memperkuat apresiasi dan loyalitas pegawai terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan, ide dan saran tentang jalannya organisasi. d. Komunikasi ke atas dapat mendorong munculnya desas-desus dan memberikan kesempatan bagi pimpinan untuk mengetahuinya. e. Komunikasi ke atas memberikan petunjuk bagi pimpinan apakah pegawainya menangkap arti dari komunikasi ke bawah yang dilakukannya. f. Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat keterlibatan pegawai dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

5. Komunikasi Ke Bawah (*Downward Communication*).

Komunikasi ke bawah dilakukan untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

b. Jaringan Komunikasi Informal

Jaringan komunikasi informal terbentuk tanpa memperhatikan struktur organisasi atas ke bawah bawah ke atas dan horizontal. Ada enam fungsi jaringan komunikasi informal, yakni memberikan konfirmasi atau penjelasan tambahan, memperluas pesan, mencatat informasi, mempertentangkan informasi, membagi informasi lebih luas dan melengkapi. Muncul pertanyaan mengapa jaringan komunikasi organisasi itu penting, hal ini karena mengingat jumlah informasi yang dikirim lebih banyak, lebih cepat dan akurasi.

B. Interaksi Komunikasi Organisasi

Sebagai makhluk sosial, setiap manusia senantiasa berinteraksi dengan manusia lainnya, bahkan cenderung hidup berkelompok atau berorganisasi untuk mencapai tujuan bersama yang tidak mungkin dicapai bila ia sendiri. Interaksi dan kerja sama ini akan terus berkembang dengan teratur sehingga membentuk wadah yang disebut dengan organisasi. Interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok/tim dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan. Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi/kelompok. Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen organisasi. William (1956) menyebutnya dengan istilah “*The Organisation Man*”.

Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas Komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi.

Komunikasi efektif akan menciptakan hubungan kerja organisasi yang sehat dan terbuka. Hal ini penting guna memusatkan kreativitas dan dedikasi para pengurus organisasi. Oleh karena itu dalam sebuah organisasi dibutuhkan komunikasi yang efektif. Efektivitas adalah melakukan tugas yang benar sedangkan efisiensi adalah melakukan tugas dengan benar. Penyelesaian yang efektif belum tentu efisien begitu juga sebaliknya. Yang efektif bisa saja membutuhkan sumber daya yang sangat besar sedangkan yang efisien barangkali memakan waktu yang lama. Sehingga sebisa mungkin efektivitas dan efisiensi bisa mencapai tingkat optimum untuk keduanya.

Saat berkomunikasi, manusia saling berbagi pengertian untuk istilah-istilah dan tindakan-tindakan tertentu serta memahami kejadian-kejadian dengan cara-cara tertentu yang dikenal dengan istilah interaksi komunikasi. Dalam sebuah organisasi

menurut Robin & Judge (2017: 56), Interaksi komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan, informasi, dan gagasan antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini dapat bersifat formal maupun informal serta terjadi dalam berbagai arah, baik vertikal, horizontal, maupun diagonal.

Menurut Littlejohn (2011:43) ruang lingkup pembahasan dari interaksi komunikasi meliputi (1) Komunikasi internal yakni Interaksi antara anggota organisasi (karyawan, manajer, pimpinan) dalam bentuk rapat, memo, email, dsb.(2) Komunikasi eksternal yakni Hubungan organisasi dengan pihak luar, seperti pelanggan, media, pemerintah, dan masyarakat. Komunikasi formal dan informal meliputi Komunikasi yang terjadi melalui jalur resmi organisasi serta interaksi spontan antar anggota organisasi. Komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal: Vertikal: Atasan ke bawahan atau sebaliknya. Horizontal: Antar anggota dengan level yang sama. Diagonal: Antara individu dengan tingkatan berbeda tetapi bukan dalam hubungan langsung.

Berdasarkan fungsinya interaksi yang dilakukan di dalam organisasi memberikan kebermanfaatannya berupa Fungsi Informatif: Menyampaikan informasi yang dibutuhkan anggota organisasi untuk menjalankan tugasnya. Fungsi Regulatorik: Mengontrol dan mengarahkan perilaku individu sesuai dengan aturan organisasi. Fungsi Persuasif: Mempengaruhi anggota organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi Integratif: Menyatukan berbagai elemen organisasi agar bekerja secara harmonis. Fungsi Motivasi: Mendorong semangat kerja dan partisipasi anggota organisasi (Gibson, Ivancevich, Donnelly, 2012: 79).

Dengan kata lain fungsi dari adanya interaksi di dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, Memfasilitasi koordinasi dan

kolaborasi antar anggota organisasi. Membangun budaya organisasi yang positif dan produktif, Meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, Menciptakan citra organisasi yang baik di mata publik.

Menurut (Siregar, 2012: 37) interaksi komunikasi organisasi adalah adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi secara tatap muka atau melalui media. Kualitas yang membedakan interaksi komunikasi organisasi dengan komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok kecil adalah:

- a. Interaksi Komunikasi Organisasi berorientasi kepada si pembicara atau sumber. Komunikasi interpersonal dan kelompok kecil terdapat hubungan timbal balik diantara si pembicara dengan si penerima yang terlibat. Pada interaksi komunikasi organisasi si pembicara mendominasi hubungan.
- b. Pada interaksi komunikasi organisasi melibatkan sejumlah besar penerimanya tetapi pada komunikasi interpersonal biasanya ada 2 orang dan komunikasi kelompok kecil tidak lebih dari 5-7 orang penerima, pesan dari interaksi komunikasi yang dilakukan dimaksudkan untuk menarik banyak orang, beratus-ratus atau berjuta-juta orang.
- c. Pada interaksi komunikasi organisasi kurang terdapat interaksi antara si pembicara dan si pendengar. Hal ini menjadikankurangnya interaksi secara langsung antara si pembicara dengan sipendengar lebih bila pendengarnya makin banyak.

- d. Bahasa yang digunakan dalam interaksi komunikasi organisasi lebih umum supaya dapat dipahami oleh pendengar. Biasanya sebelum presentasi sipembicara telah mengetahui tipe khusus dari sipendengar.

Beberapa tujuan dilakukannya interaksi komunikasi organisasi adalah sebagai berikut: a). Memberikan informasi kepada sejumlah besar orang yang mengenal organisasi, misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. b). menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi sebagai pihak eksternal maupun membangun komunikasi dengan pihak internal misalnya sesama pegawai dalam organisasi yang sama. c). Memberikan hiburan kepada sejumlah orang seperti menceritakan pengalaman yang menyenangkan kepada orang banyak. (Siregar, 2012: 37-38)

C. Definisi Pegawai

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan mupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor dan perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

Menurut Musanef (1984) pegawai sebagai pekerja atau *worker*, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Suharno (2008) pegawai adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

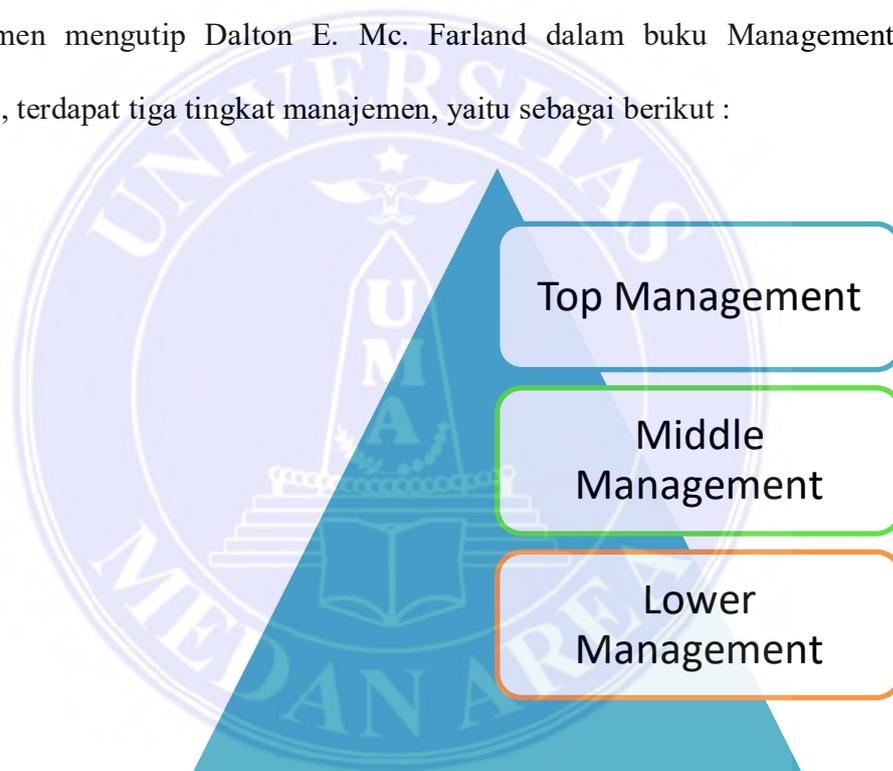
Berdasarkan uraian diatas, pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil atau tidak organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapatkan imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Serta sangat berpengaruh terhadap kualitas, disiplin, serta loyalitas kerja pada pegawai.

D. Tingkatan Manajemen Pegawai

Manajemen merupakan ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengerakan/pengarahannya dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota

organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam setiap proses pelaksanaan manajemen terdapat pengelompokan yang membuat suatu organisasi atau kelompok memiliki tingkatan-tingkatan tertentu yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tingkatan-tingkatan tertentu itulah yang dalam bidang manajemen disebut tingkat-tingkat manajemen.

Menurut Stephan J. Knezewich, dalam menunjukkan tingkat-tingkat manajemen mengutip Dalton E. Mc. Farland dalam buku *Management and Practice*, terdapat tiga tingkat manajemen, yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.1
Tingkatan Pegawai dalam Kajian Management
Sumber: buku *Management and Practice*

Manajemen puncak adalah tingkatan manajemen tertinggi dalam sebuah organisasi atau kelompok, yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan aktivitas organisasi. Manajemen puncak harus memiliki keahlian dan pengetahuan mendalam di bidang pemikiran konsep manajemen. Tugas utama dari manajemen

puncak ini adalah membuat dan merumuskan konsep yang akan dikembangkan pada tingkat manajemen di bawahnya.

Middle Management (Manajemen Menengah)

Manajemen menengah bertugas mengembangkan rencana-rencana pada tingkatan yang lebih tinggi, namun tetap sesuai dengan tujuan kemudian melaporkannya kepada manajemen puncak kembali. Manajemen menengah harus memiliki keahlian interpersonal / manusiawi, artinya keahlian untuk berkomunikasi, bekerjasama dan memotivasi orang lain dengan sangat baik.

Lower Management (Manajemen Bawah)

Manajemen Bawah bertugas memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional secara lebih dekat atau bahkan secara langsung dalam berinteraksi di lapangan. Manajemen bawah harus memiliki pengetahuan dan keahlian teknis, artinya keahlian yang mencakup prosedur, teknik, pengetahuan dan keahlian dalam bidang khusus.

Manfaat dari pembagian tingkat-tingkat manajemen seperti pernyataan di atas adalah keoptimalan hasil kerja dan tercapainya tujuan yang telah ditargetkan, karena setiap tingkatan manajemen memiliki tugas yang telah terfokus dan dapat menempatkan pelaksana yang sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan di setiap tingkatan manajemen.

E. Kinerja Pegawai

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 2013:364). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif

(Simamora, 2006:34). kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rivai (2009:532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2009:549):

- a. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
- b. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian

aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.

- c. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor (Gibson, et all, 2013:375), antara lain:

- a. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga, dst), dan demografis (umur, asal usul, dll).
- b. Faktor organisasi, adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan diskripsi pekerjaan (job description).
- c. Faktor psikologis, ialah persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi.

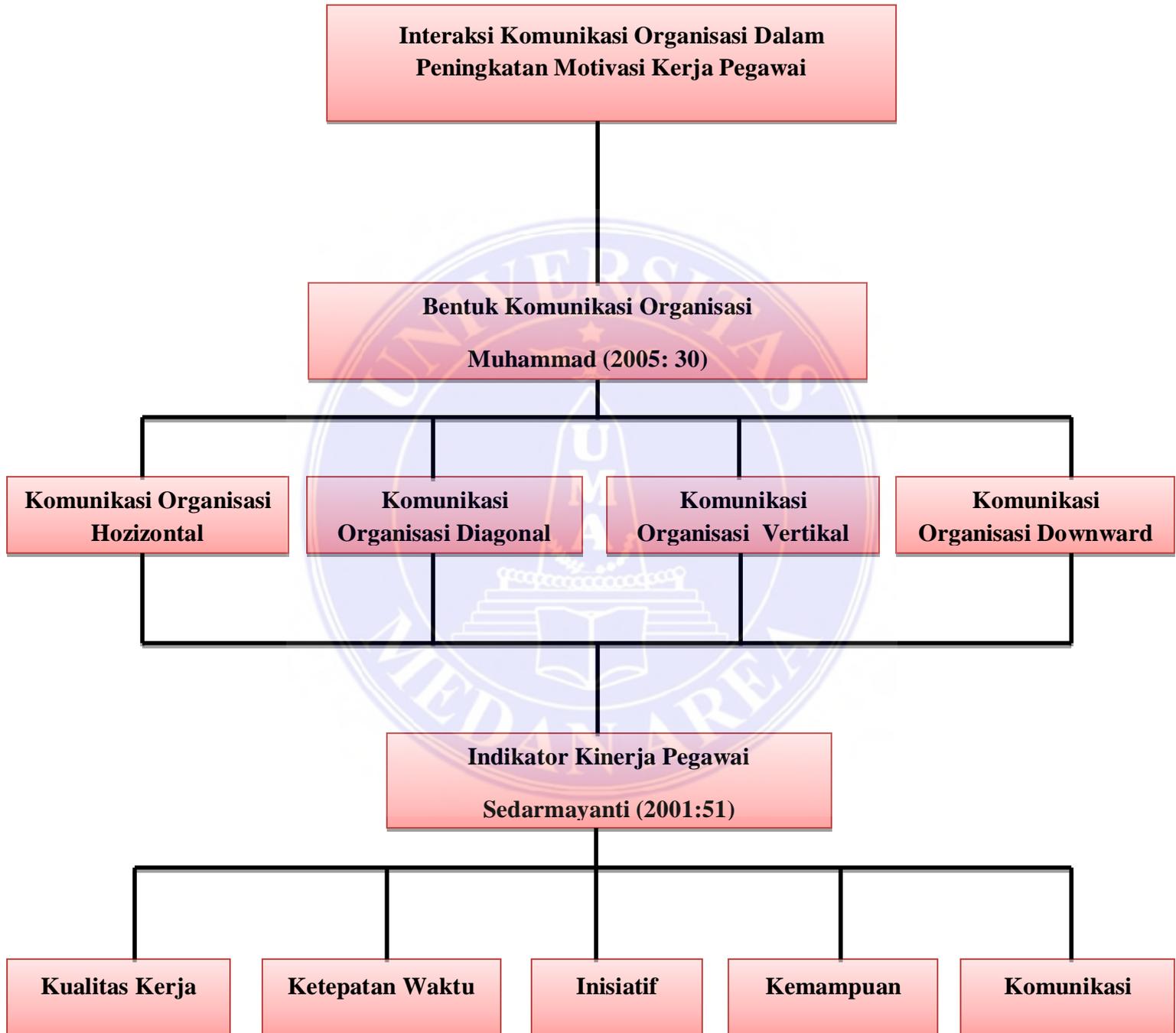
Organisasi pegawai dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif, untuk itu pegawai harus memiliki ciri individu yang produktif. Ciri ini menurut Sedarmayanti (2001:51) harus ditumbuhkan dalam diri pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Adapun ciri-ciri atau karakteristik dari individu yang produktif antara lain: 1. Kepercayaan diri 2. Rasa tanggung jawab 3. Rasa cinta terhadap pekerjaan 4. Pandangan ke depan 5. Mampu menyelesaikan persoalan 6. Penyesuaian diri terhadap lingkungan yang berubah 7. Memberi kontribusi yang positif terhadap lingkungan 8. Kekuatan untuk menunjukkan potensi diri.

1. Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut (1) Kualitas Kerja (*Quality of work*) Pencapaian berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat. (2) Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) kesesuaian atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. (3) Inisiatif (*Initiative*) kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan. (4) Kemampuan (*Capability*) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan. (5) Komunikasi (*Communication*) interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-

hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

F. Kerangka Berpikir



Gambar 2.2
Kerangka Berpikir Penelitian Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai
Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Kerangka berpikirdi atas merupakan alur yang digunakan oleh peneliti untuk memudahkan penelitian ini, dari sistematika kerangka berpikir yang peneliti buat di atas dapat di ilustrasikan hal-hal sebagai berikut. Kedudukan interaksi komunikasi yang terjalin di dalam sebuah organisasi sangatlah penting hal ini mengingat bahwa dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi, terlebih lagi interaksi komunikasi yang dilakukan secara baik dan berkesinambungan karena komunikasi bukan hanya sekedar arus informasi tetapi proses pertukaran pengaruh timbal balik, sehingga interaksi tersebut menentukan keutuhan sistem (organisasi).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan merupakan salah satu organisasi formal yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Medan yang bertugas membidangi Bidang Pendidikan dan Kebudayaan yang ada di Kota Medan. Mengingat wilayah Kota Medan yang cukup besar sebagai Kota Terbesar ke Tiga di Indonesia tentunya memerlukan berbagai macam individu di dalamnya guna mensukseskan segala macam bentuk program yang di wacanakan.

Kehadiran berbagai macam individu yang menaungi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan tentunya menjadi problema dalam hal komunikasi mengingat individu yang ada di dalam organisasi tersebut terdiri dari berbagai macam latar belakang yang berbeda. Sehingga untuk mensukseskannya diperlukan bentuk komunikasi yang paling efektif yang mampu di pergunakan

oleh pimpinan untuk mencapai produktivitas yang efektif dalam lingkup pekerjaan.

Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti ingin melihat bentuk komunikasi organisasi apa yang diterapkan oleh Kepala Bidang Kebudayaan, selaku pimpinan tertinggi di bidang kebudayaan untuk menjaga keutuhan sistem organisasi yang di naunginya. Selanjutnya peneliti juga ingin melihat bagaimanakah kinerja pegawai dalam hal ini peneliti khususnya yaitu aparatur sipil negara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, dengan indikator yang telah peneliti jelaskan sebelumnya di kerangka konsep seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, kemampuan, inisiatif dan komunikasi. Sehingga nantinya dari penelitian ini peneliti mengetahui bagaimana kinerja aparatur sipil negara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, sekaligus juga dapat menjadi bahan referensi dan evaluasi bagi para pimpinan.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian Relevan dalam penelitian ini berjumlah 7 penelitian, yang hasil penelitiannya relevan dengan pembahasan ini. Ketujuh penelitian ini bersumber dari jurnal yang telah diterbitkan dan beberapa skripsi, adapun penelitian relevan tersebut akan peneliti uraikan sebagai berikut:

NO	Identitas Kajian Relevan	Hasil Penelitian	Persamaan Perbedaan	Temuan Penelitian
1	Oktaviani Margareta Katuuk, Nourma Mawengkang, Edmon R. Kalaseran. <i>Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni VOX Angelicia</i> (e-Journal Acta Diurna Vol. 5 No. 5. 2016)	Komunikasi organisasi berperan sebagai wadah dalam mewujudkan harapan-harapan atau tujuan dari Sanggar Seni Vox Angelicia. Komunikasi organisasi berperan sebagai kunci utama dalam berorganisasi karena komunikasi organisasi di dalam Sanggar Seni Vox Angelicia sebagai mediator untuk para pengurus dan anggota sanggar Vox Angelicia dalam memberikan saran, kritik, dan ide. Komunikasi organisasi berperan sebagai ujung tombak dimana komunikasi harus selalu dikedepankan untuk meningkatkan produktivitas dan mutu kualitas kinerja para pengurus dan anggota sanggar Vox. Komunikasi organisasi berperan sebagai alat untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada di Sanggar	<i>Persamaan</i> penelitian adalah sama-sama ingin melihat mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi. <i>Perbedaannya</i> yang paling mencolok adalah pada waktu lokasi penelitian selain itu perbedaan lainnya adalah konsep yang digunakan dimana dalam penelitian ini yang peneliti ingin lihat adalah peningkatan motivasi kerja karyawan yang diperoleh melalui interaksi komunikasi organisasi dalam cakupan organisasi formal yakni bidang kebudayaan dinas pendidikan dan kebudayaan Kota Medan	Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan menemukan bahwa interaksi komunikasi organisasi yang terjalin pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan masih terbilang Kaku. Sebab dari hasil temuan penelitian mereka hanya menggunakan komunikasi vertikal saja. Selain itu interaksi komunikasi yang terjalin baik hanya berada pada satu bidang saja sebab interaksi dengan bidang-bidang lain jarang

		<p>Seni Vox Angelica. Komunikasi organisasi berperan penting dalam melakukan kegiatan yang bersifat internal maupun eksternal. Komunikasi organisasi berperan penting didalam Sanggar Seni Vox Angelica dan merupakan hal yang mendasar untuk kelancaran operasional sanggar Vox Angelica ini.</p>		<p>dilakukan hal ini di karenakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan terdiri dari berbagai sub-Bidang pekerjaan yang memiliki ruangan berbeda sehingga menyulitkan sesama pegawai untuk saling berinteraksi satu sama dengan bidang yang berbeda, terlebih lagi acara gathring hanya dilakukan setahun sekali sehingga hal ini menyebabkan ketidak kompakn yang terjadi dengan bidang yang berbeda. Sedangkan mengenai kinerja pegawai pada bidang kebudayaan masih terbilang baik antara pegawai ASN dan Non-ASN meskipun beberapa kali ada pekerjaan yang dilakukan yang tidak sesuai dengan ketentuan dari</p>
2	<p>Evi Zahara. <i>Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi.</i> (Jurnal Warta Edisi 56 April 2018).</p>	<p>komunikasi dalam sebuah kepemimpinan merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan tujuan yang akan diraih oleh suatu organisasi. Sebab Komunikasi yang baik akan akan mampu meningkatkan motivasi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan hal ini akan mampu meningkatkan kinerja serta control kerja juga akan terlaksana dengan baik. sebuah organisasi pemimpin adalah sebagai komunikator. Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinya.</p>	<p><i>Persamaan</i> dalam penelitian ini adalah sama-sama mencakup ruang lingkup komunikasi organisasi. <i>Perbedaan</i> dalam penelitian ini yang peneliti ingin lihat adalah keseluruhan interaksi para pegawai yang menaungi bidang kebudayaan sementara dalam penelitian ini yang dilihat hanya komunikasi pimpinan saja.</p>	<p>untuk saling berinteraksi satu sama dengan bidang yang berbeda, terlebih lagi acara gathring hanya dilakukan setahun sekali sehingga hal ini menyebabkan ketidak kompakn yang terjadi dengan bidang yang berbeda. Sedangkan mengenai kinerja pegawai pada bidang kebudayaan masih terbilang baik antara pegawai ASN dan Non-ASN meskipun beberapa kali ada pekerjaan yang dilakukan yang tidak sesuai dengan ketentuan dari</p>
3	<p>M. Fikri Akbar, Neysa Amallia,</p>	<p>Komunikasi pimpinan dalam penyampaian</p>	<p><i>Persamaan</i> penelitian sama-sama ingin</p>	<p>sesuai dengan ketentuan dari</p>

	<p>Ghoni Ghozali. <i>Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai.</i> (Jurnal Global Komunika Vol. V No.2</p>	<p>pesan untuk meningkatkan produktivitas kerja lebih banyak menggunakan pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Oleh karena itu dalam meningkatkan produktivitas kerja pimpinan lebih banyak menyampaikan informasi secara tertulis dari buletin, booklet, dan film sebagai pengganti kontak personal secara tatap muka antara atasan dan bawahan.</p>	<p>melihat peranan komunikasi dalam sebuah organisasi. <i>Perbedaan</i> dalam penelitian ini yang di lihat adalah peranan komunikasi organisasi dalam produktivitas kerja sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menjadi fokus adalah motivasi kerja pegawai</p>	<p>pimpinan, hal ini terjadi tidak terlepas dari minimnya komunikasi dua arah yang dapat dilakukan antara pegawai dengan pimpinan sehingga kerap menyebabkan terjadinya miss komunikasi.</p>
<p>4</p>	<p>Marvin Goni, <i>Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado.</i> (e-journal Acta Diurna Vol. V No.3 Tahun 2016).</p>	<p>peranan komunikasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin, dengan kepuasan. Komunikasi organisasi yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan hal ini dapat</p>	<p><i>Persamaan</i> dengan penelitian ini adalah sama-sama mengangkat ruang lingkup komunikasi organisasi yang berada dalam organisasi formal, <i>perbedaan</i> dalam penelitian ini yang menjadi fokus adalah peningkatan kualitas pelayanan</p>	

		dilihat dari kepuasan dalam prosedur pelayanan, kepuasan dalam memenuhi berbagai bentuk persyaratan pelayanan, kepuasan dalam pemberian biaya pelayanan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan.		
5	Antonius Wilson Sembiring, Arifin Sugianto, <i>Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Hotel Grandhika Setia Budi Medan.</i> (Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi).	<p>korelasi $r_{xy} = 0.617$. Hubungan $r_{xy} = 0.617$ berdasarkan analisis koefisien korelasi menunjukan bahwa hubungan tersebut termasuk hubungan yang kuat. Hasil uji hipotesis diketahui nilai r hitung = $0.617 >$ nilai r tabel = 0.207, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya komunikasi organisasi memiliki peran dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Hotel Grandhika Setia Budi Medan.</p> <p>Hasil analisis koefisien determinasi menunjukan bahwa Komunikasi Organisasi memiliki peran sebesar 38 % terhadap motivasi bekerja karyawan Di Hotel Grandhika Setia Budi Medan. Sisanya 62 % motivasi bekerja karyawan Di Hotel Grandhika Setia Budi Medan di pengaruhi oleh faktor lainnya, gaya kepemimpinan, suasana bekerja dll.</p>	<p><i>persamaan</i> dalam penelitian ini adalah sama-sama mengkaji mengenai motivasi kerja pegawai yang di pengaruhi oleh komunikasi organisasi. <i>Perbedaan</i> penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan melibatkan indikator gaya kepemimpinan sementara penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada motivasi kerja pegawai dan dilakukan dengan kualitatif dengan tujuan mendapatkan data lebih mendalam.</p>	

6	<p>Taufiq Adilawati, <i>Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di kantor Urusan Agama Kecamatan Somba opu Kabupaten gowa.</i> (Skripsi 2016 : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).</p>	<p>faktor pendukung dalam proses komunikasi organisasi pada kantor urusan agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten gowa adalah tingkat pendidikan, sistem pelayanan yang lengkap, sedangkan faktor penghambatnya adalah kedisiplinan para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem online, dan dominasi atasan terhadap kerja bawahan. Sedangkan untuk peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan pelayanan dapat di aplikasikan melalui memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan antara atasan dan bawahan serta meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan.</p>	<p><i>Persamaan</i> dalam penelitian ini adalah sama-sama ingin melihat indikator yang terdapat dalam ruang lingkup komunikasi organisasi. Sedangkan perbedaan penelitian adalah penelitian yang mejadi rujukan telah mengkaji jauh mengenai kualitas pelayanan hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sementara dalam penelitian yang dilakukan peneliti hanya masih terbatas dalam kajian motivasi kerja hal ini mengingat sebelumnya belum ada yang mengkaji mengenai motivasi kerja di instansi ini sehingga menyulitkan peneliti untuk melakukan kajian mendalam karena terhalang data pendukung.</p>	
7	<p>Seisy A. Parera, Elfie Mingkid, Meiske Rembang. <i>Peran Komunikasi Organisasi Pada PemerintahanDesa LandungSari Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.</i> (JISIP: Jurnal Ilmu</p>	<p>peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi terbilang cukup baik hal ini di lihat dari kemampuan dan kehandalan dari para petugas dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian</p>	<p><i>Perbedaan</i> Penelitian ini memiliki cakupa yang cukup kecil karena hanya dalam tatanan desa sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti sudah mengarah ke Dinas, selain itu penelitian ini melihat aktivitas sehari-hari dari para pegawai dalam</p>	

	<p>Sosial dan ilmu Politik Volume 2 No.1 Tahun 2013).</p>	<p>menunjukkan juga bahwa komunikasi organisasi sangat berperan dalam aktivitas organisasi hal ini karena jika hubungan dalam organisasi membaik maka akan menghasilkan kinerja yang baik bagi pemerintahan desa landung sari dalam menunjang pelayanan.</p>	<p>menunjang pelayanan terhadap masyarakat sementara penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada motivasi kerja untukn meningkatkan kinerja pegawai yang selama ini masih rendah. Adapun persamaannya adalah sama-sama mengkaji organisasi formal dan dalam lingkup komunikasi</p>	
--	---	--	---	--



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kasus dengan sedalam-dalamnya. Dimana suatu temuan yang nantinya menjadi sumber data utama merupakan produk yang dihasilkan dari interaksi peneliti dengan yang diteliti. Pemahaman realitas dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yang sudah ditetapkan dan dari observasi yang akan peneliti lakukan di lapangan nantinya.

Metode penelitian dapat diartikan sebagai suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Menurut Rakhmat (2009: 24) metode penelitian deskriptif berguna untuk memaparkan situasi atau peristiwa.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif menurut (Rakhmat, 2009: 25) yaitu:

1. Mengumpulkan masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.

4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Menurut Neuman (2002: 22), Prinsipnya penelitian deskriptif menyajikan gambaran rinci dan akurat mengenai sebuah objek penelitian, membangun kategorisasi dan klasifikasi serta memaparkan latar belakang dan konteks sebuah situasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif tidak menggunakan perhitungan angka melainkan penggambaran terhadap objek penelitian baik berbentuk kata-kata tertulis ataupun lisan berdasarkan fenomena yang terjadi dan ditemukan oleh peneliti ketika berada dilapangan.

Pemilihan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dilakukan karena dalam penelitian ini sebab memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam proses komunikasi dalam organisasi serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja pegawai.

Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menafsirkan fenomena komunikasi organisasi sebagaimana adanya dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel. Fokus utama penelitian ini adalah memahami bagaimana interaksi komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dapat memengaruhi motivasi kerja pegawai, baik dari aspek komunikasi vertikal, horizontal, maupun diagonal.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna yang lebih dalam terkait dengan pengalaman, persepsi, dan interpretasi pegawai terhadap pola komunikasi yang ada di organisasi mereka. Dengan menggunakan teknik

pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, penelitian ini dapat memperoleh informasi yang lebih kaya dan mendalam dibandingkan sekadar data kuantitatif.

Selain itu, metode ini memberikan fleksibilitas dalam memahami dinamika komunikasi yang kompleks sehingga memberikan gambaran yang nyata mengenai interaksi komunikasi yang terjadi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan secara faktual sesuai dengan apa yang ada di lapangan.

Dengan demikian, metode deskriptif kualitatif sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena dapat menggambarkan secara komprehensif interaksi komunikasi organisasi serta dampaknya terhadap motivasi kerja pegawai dalam lingkungan kerja yang nyata.

B. Subjek dan Objek Penelitian

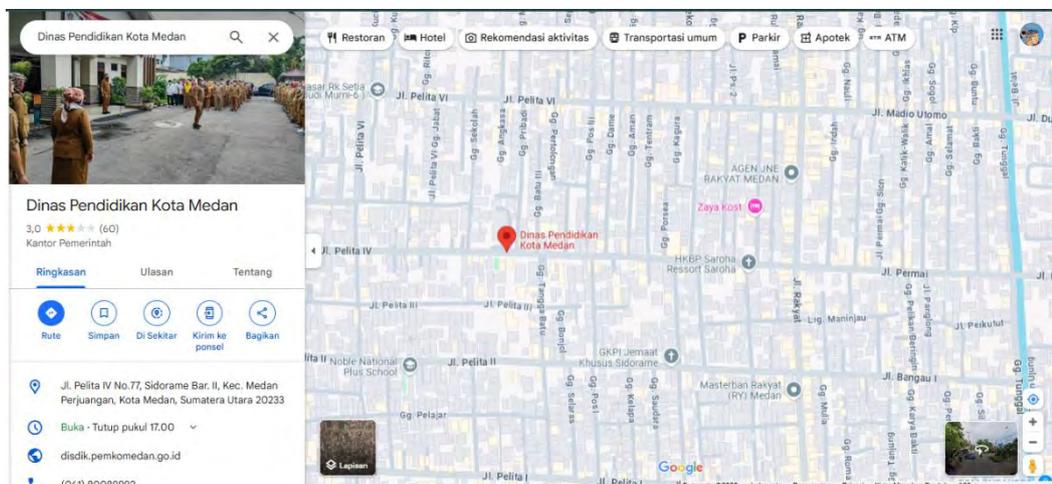
Moleong (2010: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sejalan dengan definisi tersebut, Moleong (2010: 152) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai orang yang diamati sebagai sasaran penelitian. Dalam sebuah penelitian subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena dari subjek penelitian data dapat terkumpul dan dianalisis.

Merujuk dari pendapat Moleong di atas maka pada penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut dengan istilah informan yaitu orang yang berkompeten untuk dimintai informasi tentang data yang diinginkan peneliti terkait dengan penelitiannya. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai padabidang Kebudayaan dinas Pendidikan Kota Medan.

Sedangkan objek penelitian menurut Supranto (2000: 21) adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti atau dengan kata lain objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Interaksikomunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan yang terletak di Jl. Pelita IV No. 77 Medan Perjuangan. Pemilihan tempat didasarkan pada pengalaman peneliti ketika melangsungkan kuliah kerja lapangan langsung di kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tersebut. Dimana peneliti melihat bahwasanya pegawai yang bekerja di kantor tersebut memiliki motivasi kerja yang rendah hal ini di buktikan dari keterlambatan kehadiran dari para pegawai sampai dengan ketidak maksimalan dalam bekerja, alasan-alasan tersebutlah yang menjadikan relevansi dalam pemilihan tempat penelitian berikut terlampir peta lokasi penelitian.



Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian Tahun 2024-2025						
Bulan						
No	Kegiatan	Maret dan April	Mei S/d September	Januari 2025	Februari 2025	Maret 2025
1	Bimbingan Proposal Skripsi					
2	Seminar Proposal					
3	Pengambilan data di lapangan					
4	Menyusun Laporan Hasil Penelitian					
5	Bimbingan Skripsi					
6	Seminar Hasil Penelitian dan Perbaikan					
7	Sidang					

Sumber: Olahan Peneliti

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2008: 129). Adapun sumber data dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan perspektif *emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana mereka memandang dan menafsirkan dunia dari pendiriannya. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah berbagai informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu para pihak yang dijadikan informan penelitian. Menurut Sugiyono (2014: 54) informan penelitian yang menjadi sumber data primer ditentukan dengan metode *purposive* dimana

pengambilan sumber data dilakukan dengan pertimbangan tertentu adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

b. Data Skunder

Sedangkan data sekunder dari penelitian ini berupa buku-buku bacaan, jurnal dan beberapa artikel yang ada hubungannya dengan materi penelitian ini.

E. Kriteria Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan *purposive* dengan kriteria tertentu dengan tujuan agar informasi yang didapatkan dalam penelitian ini bermanfaat dan dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

Menurut Spradley dalam Moleong (2010: 165) informan harus memiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Informan masih terikat secara penuh dan aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.

4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Berdasarkan pendapat Spradley mengenai kriteria informan diatas, maka peneliti menentukan informan berdasarkan kriteria tersebut. Informan yang peneliti tentukan adalah orang-orang yang yang bekerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Adapun orang-orang tersebut dapat dikelompokkan menjadi: Pegawai yang telah bekerja lebih dari 3 sampai dengan 5 tahun, aparatur sipil negara, kepala bidang atau perwakilannya.

Berdasarkan kriteria yang telah peneliti tetapkan di atas informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang terdiri dari dua Pegawai Negeri Sipil dan dua pegawai Honorer. Adapun dua pegawai Negeri Sipil yang peneliti wawancarai adalah Ade Ira Carla S.E dan Miftah Putra Damanik S.E. sedangkan pegawai honorer yang peneliti wawancarai adalah Tengku Viga Melhadan Riska Fadilla. Pemelihan tersebut dilakukan sesuai dengan kriteria yang telah peneliti tetapkan sebelumnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Berdasarkan cara pengumpulannya dikenal beberapa cara pengumpulan data penelitian antara lain adalah pengamatan, wawancara, dan studi dokumentasi.

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara yaitu, proses tanya jawab secara langsung yang dilakukan dengan informan dan orang-orang yang terkait dengan masalah-masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam. Bungin (2010: 110) wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang pokok yang diteliti, yang dilakukan secara teliti dan berulang-ulang. Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan orang-orang yang berkompeten yang memahami bagaimana komunikasi organisasi yang terjalin di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota medan. Adapun orang-orang yang ingin peneliti wawancarai dalam penelitian ini adalah kepala bidang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota medan atau perwakilannya, dan aparatur sipil negara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota medan.
2. Observasi yaitu, pengamatan yang dilakukan untuk mengetahui kondisi objek tentang berbagai aktivitas masyarakat dalam berinteraksi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Moleong (2010: 176) mengemukakan, pengamatan berperanserta melakukan dua peranan sekaligus yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamati. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengamati komunikasi organisasi yang terjadi di kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota medan. Sehingga observasi yang dilakukan tersebut berguna sebagai data untuk menjawab rumusan masalah.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya sumber data yang diperoleh melalui foto-foto, rekaman suara dan video dari lokasi penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui hubungan dan bagian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif proses analisis data dilakukan dengan memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola sehingga menemukan data yang penting dan dapat dipelajari guna untuk memutuskan apa yang dapat digambarkan dalam suatu penelitian.

Menurut Bungin (2010: 68-69) dalam penarikan kesimpulan penelitian kualitatif menggunakan logika induktif abstraktif. Artinya dalam penarikan kesimpulan bersifat dari khusus ke umum. Sebagaimana dalam kegiatan pengumpulan data dan analisis data menjadi tak mungkin dipisahkan satu sama lain. Dimana keduanya berlangsung secara simultan dan serempak sehingga berbentuk siklus.

Data yang diperoleh dilapangan nantinya akan dilakukan analisis dengan menggunakan model Milles dan Huberman dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*) data yang dikelompokkan dan disusun dalam bentuk narasi, sehingga terbentuk rangkaian informasi yang bermakna dengan masalah penelitian.
2. Penyajian Data (*Data Display*), melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
3. Reduksi Data (*Data Reduction*), melakukan pengumpulan data terhadap informasi yang penting terkait masalah penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conslusion Verification*) pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun sehingga dapat memberikan jawaban atas masalah penelitian.
5. Evaluasi, melakukan verifikasi terhadap hasil analisis data dengan informan guna untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan dari fokus penelitian. (Pujileksono, 2015: 152-153)

Kelima tahapan tersebut dilakukan secara berkelanjutan dan tak dapat dipisahkan sampai akhir penelitian guna untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan oleh peneliti.

H. Teknik Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi menurut Moleong (2010: 330) adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut Denzim dalam Moleong (2010: 330) ia membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

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 cara memanfaatkan penelitian atau pengamatan lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan hasil pekerjaan seseorang analis dengan analis lainnya.
4. Triangulasi Teori, dilakukan berdasarkan fakta tertentu yang menganggap bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan pembanding.

Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini melalui wawancara dengan triangulator, Wawancara dengan triangulator dimaksudkan untuk menjaring data primer tambahan yang berkaitan dengan komunikasi organisasi yang seharusnya dilakukan, sedangkan teknik observasi dan dokumentasi digunakan untuk menjaring data skunder yang diangkat dari keadaan di lapangan dan berbagai dokumentasi ketika melakukan penelitian. Dari keempat triangulasi di atas, peneliti menggunakan Teknik triangulasi Sumber (data) untuk memperoleh keabsahan data.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai, yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dilakukan dengan bentuk interaksi dua arah hal ini terlihat dari interaksi yang dilakukan antar pimpinan dan pegawai yang berkerja disana bahkan sekalipun dengan pegawai Non-ASN yang tidak memiliki perbedaan jarak sama sekali antar pegawai. Adapun bentuk komunikasi dua arah yang terjadi adalah bentuk vertikal dan horizontal. Bentuk komunikasi vertikal terjadi ketika pimpinan memberikan tugas kepada para pegawai, menyampaikan aturan-aturan baru, sebaliknya komunikasi vertikal juga terjadi ketika pegawai menyampaikan keluhan kesahnya kepada pimpinan secara langsung atau melalui perantara whatshap group organisasi. sedangkan bentuk komunikasi horizontal terjadi ketika sesama pegawai saling bercerita terkait dengan penugasan yang diberikan pimpinan serta saling bercandanya para pegawai pada kegiatan ghetring yang di adakan sekali setahun.

2. Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan adalah faktor Kepemimpinan hal ini terlihat dari kurang jelasnya informasi yang diberikan pimpinan kepada para bawahan sehingga sering menyebabkan pekerjaan yang dilakukan bawahan kurang memuaskan. Selain itu faktor lainnya ada pada faktor kebijakan dan sistem manajemen hal ini dikarenakan kurangnya penghargaan dan promosi yang berikan kepada para pegawai yang telah bekerja maksimal sehingga para pegawai hanya bekerja sesuai dengan arahan pimpinan saja tanpa mau untuk melakukan inovasi lebih terkait dengan pekerjaan yang dilakukan dan faktor terakhir ada pada faktor hubungan antar pegawai yang masih terbilang pasif sebab hanya dilakukan secara formal tanpa adanya lanjutan komunikasi yang dilakukan secara informal.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perkuat Sistem Komunikasi Internal yang Transparan dan Terstruktur Dinas sebaiknya membangun sistem komunikasi yang lebih jelas dan terjadwal, baik vertikal maupun horizontal. Ini bisa dilakukan melalui forum mingguan atau buletin internal agar semua pegawai mendapatkan informasi yang sama dan dapat menyampaikan pendapat secara terbuka.

2. Tingkatkan Kompetensi Kepemimpinan Melalui Pelatihan Manajerial
Pimpinan perlu dibekali dengan pelatihan komunikasi dan kepemimpinan agar mampu menyampaikan instruksi secara efektif, mendengarkan aspirasi pegawai, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan suportif.
3. Terapkan Sistem Penghargaan dan Promosi Berbasis Kinerja
Perlu adanya sistem penilaian kinerja yang transparan dan adil sebagai dasar pemberian penghargaan dan promosi. Hal ini dapat mendorong pegawai untuk lebih termotivasi dan berinovasi dalam pekerjaannya.
4. Bangun Budaya Kerja yang Kolaboratif dan Inklusif
Dinas bisa menyelenggarakan kegiatan informal seperti gathering rutin, pelatihan bersama, atau program kerja tim lintas bidang untuk mempererat hubungan antarpegawai dan menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman dan komunikatif.
5. Gunakan Teknologi Komunikasi Secara Efektif dengan Maksimal
Penggunaan platform digital (seperti WhatsApp Group, intranet kantor, atau aplikasi kerja internal) tidak hanya untuk penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media diskusi, apresiasi kinerja, dan wadah inovasi antarpegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar M. Fikri, Ammalia Neysi, Gozali Ghoni (2018) *Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai*. Volume V No.2
- Arikunto, Suharsimin, (2008) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Arni, M. (2000). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arni, M. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009, Cet.11.
- Bungin, Burhan (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Creswell, J, W. (2021) *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Daryanto. (2007). *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya: Apollo.
- Effendy, O,U. (2006). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O,U. (2016). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Handyaningrat, Soewarno (2010). *Pengantar ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Haji Masagung: Jakarta.
- Gibson (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat, Erlangga: Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., & Donnelly, James H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. McGraw-Hill.
- Goni Marvin (2016), *Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado*. E-Journal Acta Diurna Volume V No.3.
- Hasibuan, Malayu S.P 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksara.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2011). *Qualitative Research Methods*. SAGE.

<https://Disbudaya.pemkomedan.go.id>

- Katuk Oktaviani Margareta, Mawengkang Nourma, Kalesaran Edmon R.(2016) e-
Journal Acta Diurna *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan
Eksistensi Sanggar Seni VOX Angelica*. Volume V No.5.
- Liliweri Alo (2014), *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Littlejohn, Stephen W. & Foss, Karen A. (2011). *Theories of Human
Communication*. Waveland Press
- Manulang (2002), *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu (2000), *Manajemen Sumber daya Manusia
Perusahaan*. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Morissan (2010). *Teori Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muhammad Arni (2005) *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mulyana, Deddy (2005) *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja
Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Moleong, Lexy J, (2010), *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya:
Bandung.
- Neuman, Lawrence William (2000), *Social Research Methods, Qualitative and
Quantitative Approach* 4th Edition. Allyn & Bacon: USA.
- Pujileksono, Sugeng (2015) *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Kelompok
Intrans Publishing: Malang.
- Rakhmat, Jalaludin (2009) *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja
Rosdakarya: Bandung.
- Rivai Veithzal (2009), *Manajemen Sumber daya Manusia Untuk Perusahaan
Dari Teori Ke Praktik*. Rajawali: Jakarta
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2017). *Organizational Behavior*.
Pearson Education.
- Saldana., Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE
Publications
- Sarwoto (2002), *Dasar-dasar Organisasi Management*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Sedarmayanti, (2001), *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. PT. Bumi
Aksara: Jakarta
- Seisy A. Parera, Elfie Mingkid, Meiske Rembang (2013). *Peran Komunikasi
Organisasi Pada Pemerintahan Desa LandungSari Dalam Menunjang*

Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. (JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 2 No.1.

Sembiring Antonius Wilson, Sugianto Arifin (2019). *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi. Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Hotel Grandhika Setia Budi Medan. Volume 2 No.4*

Simamora, Henry (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN: Yogyakarta.*

Siregar, Nina, Siti Salamaniah (2012). *Jurnal Ilmu Sosial Fakultas Isipol UMA PERSPEKTIF. Interaksi Komunikasi Organisasi. Vol 5 No. 1 April 2012*

Sobur, A. (2006). *Ensiklopedia Komunikasi. Jakarta: Simbiosis Rekatama.*

Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.*

Supranto (2000). *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran. Rineka Cipta: Jakarta*

Suprpto, Tommy. (2011). *pengantar ilmu komunikasi dan peran manajemen dalam komunikasi. Yogyakarta: Penerbit CAPS.*

Taufiq Adilawati (2016), *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di kantor Urusan Agama Kecamatan Somba opu Kabupaten gowa. Universitas Islam Negeri Alauddin: Makassar.*

Wiryanto. (2004). *Teori Komunikasi Massa. Jakarta: Balai Pustaka.*

Zahara Evi (2018) *Jurnal Warta. Peran Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. Edisi 56 April.*

LAMPIRAN

1. Surat Izin Riset Universitas



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366876, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : /FIS.3/01.10/XI/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

1 November 2023

Kepada Yth,
Kantor BRIDA (Badan Riset dan Inovasi Daerah)
Di
Tempat

Dengan hormat,

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

Nama : Yasmine Natasya Fauwzi
N P M : 188530088
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset ke **BRIDA (Badan Riset dan Inovasi Daerah)** dengan judul Skripsi **INTERAKSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI (studi kasus pada dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan)**

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/Ibu pimpin

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

Dekan,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



2. Surat Selesai Melaksanakan Riset



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Pelita IV Nomor 77, Medan Kode Pos 20236
Email : disdikbud@pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000.9/0113

Yang bertanda tangan di bawah ini Sekretaris Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Medan :

Nama : **Kiky Zulfikar, S.Sos, M.Si**
NIP : 19771225 199803 1 002
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina, IV/a
Jabatan : Sekretaris
Unit Kerja : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Yasmine Natasya Fauwzi
NPM : 188530088
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Universitas : Universitas Medan Area

Telah melaksanakan Riset di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dengan judul "*Interaksi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan*" pada tanggal 21 Nopember s.d 05 Desember 2023

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Medan,
03 Januari 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
**a.n KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MEDAN
Sekretaris,
KIKY ZULFIKAR, S.Sos, M.Si
Pembina(IV/a)
NIP 197712251998031002**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSSE.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 - Informasi Elektronik dan/atau Elektronik diterbitkan hasil verifikasi menggunakan data tidak hilang (sinyal) sah.

3. Dokumentasi Penelitian



Suasana dan Iklim Kerja Pegawai pada Bidang Kebudayaan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan



(a)



(b)



(c)



(d)

Gambar (a), (b), (c) Proses wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai Bidang Kebudayaan Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Medan

Gambar (d) Dokumentasi wawancara yang dilakukan peneliti dengan Triangulasi Penelitian yang merupakan Pensiunan Bidang Kebudayaan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

4. Transkrip Wawancara

Informan 1

Nama : Ade Ira Carla

Peran/Jabatan: Fungsional (Pamong Budaya)/ Aparatur Sipil Negara

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

Pewawancara: Selamat siang! Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara ini. Bisa Anda ceritakan sudah berapa lama bekerja di instansi ini?

Narasumber: Selamat siang! Saya sudah bekerja di instansi ini selama 13 tahun.

Pewawancara: Wah, sudah cukup lama ya. Bagaimana menurut Anda komunikasi yang terjadi di instansi ini?

Narasumber: Menurut saya, komunikasi di instansi ini ada yang bersifat formal dan informal. Sesama pegawai berkomunikasi secara intens setiap harinya.

Pewawancara: Dalam bentuk apa komunikasi itu biasanya dilakukan?

Narasumber: Selain komunikasi langsung, di instansi ini juga ada banyak grup WhatsApp. Biasanya, grup ini digunakan untuk membahas pekerjaan yang akan dilakukan.

Pewawancara: Bagaimana dengan komunikasi antara pimpinan dan bawahan?

Narasumber: Pimpinan sering berkomunikasi dengan bawahan, terutama dalam urusan pekerjaan. Namun, pimpinan tidak terlalu sering bercanda dengan bawahan dalam konteks pekerjaan.

Pewawancara: Jika ada aturan baru, bagaimana pimpinan menyampaikannya?

Narasumber: Biasanya, pimpinan akan menyampaikan aturan baru melalui grup WhatsApp terlebih dahulu. Jika ada kesempatan bertemu langsung, aturan itu juga akan disampaikan secara langsung.

Pewawancara: Jika ada hambatan atau keluhan dalam pekerjaan, bagaimana cara menyampaikannya?

Narasumber: Langsung saja disampaikan kepada pimpinan.

Pewawancara: Bagaimana dengan pembagian pekerjaan per divisi?

Narasumber: Menurut saya, pekerjaan per divisi sudah cukup baik. Semua pekerjaan selalu diselesaikan tepat waktu sesuai target yang ditentukan.

Pewawancara: Apakah ada sistem rotasi pegawai jika suatu divisi kekurangan tenaga?

Narasumber: Ya, jika ada satu divisi yang kekurangan pegawai, biasanya akan diambil dari divisi yang memiliki kelebihan pegawai.

Pewawancara: Apakah Anda pernah mendapatkan teguran dalam bekerja?

Narasumber: Pernah. Teguran itu wajar karena tidak semua hasil pekerjaan bisa selalu sempurna.

Pewawancara: Bagaimana dengan jam kerja di instansi ini?

Narasumber: Jam kerja dari Senin sampai Kamis adalah pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB. Sedangkan pada hari Jumat, jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai 16.30 WIB.

Pewawancara: Apakah ada deadline pekerjaan yang harus dipenuhi?

Narasumber: Ya, setiap bulan ada deadline yang harus dipenuhi oleh setiap divisi.

Pewawancara: Apakah ada sistem iuran di antara pegawai?

Narasumber: Ya, biasanya ada iuran yang dikumpulkan jika ada pegawai yang sakit atau menikah.

Pewawancara: Apakah ada penghargaan bagi divisi yang berprestasi?

Narasumber: Tidak, sejauh ini belum pernah ada penghargaan yang diberikan kepada divisi tertentu.

Pewawancara: Bagaimana hubungan antarpegawai di instansi ini?

Narasumber: Hubungan antarpegawai cukup baik dan terjalin dengan harmonis.

Pewawancara: Apakah ada kegiatan sosial atau rekreasi bersama?

Narasumber: Ada, kegiatan gathering diadakan setahun sekali. Namun, untuk arisan antarpegawai tidak ada.

Pewawancara: Baik, terima kasih banyak atas waktunya. Wawancara ini sangat membantu.

Narasumber: Sama-sama! Semoga bermanfaat.

Informan 2

Nama : Tengku Viga Melha

Peran/Jabatan : Honorer

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

Pewawancara: Selamat siang! Bisa Anda ceritakan sudah berapa lama bekerja di instansi ini?

Narasumber: Selamat siang! Saya sudah bekerja di instansi ini selama 6 tahun.

Pewawancara: Bagaimana menurut Anda komunikasi yang terjadi di instansi ini?

Narasumber: Komunikasi di instansi ini berlangsung secara formal dan informal. Sesama pegawai sering berkomunikasi dan juga bersenda gurau.

Pewawancara: Apakah ada media khusus yang digunakan untuk komunikasi?

Narasumber: Ya, di instansi ini ada banyak grup WhatsApp. Biasanya, grup tersebut digunakan untuk membahas pekerjaan yang akan dikerjakan.

Pewawancara: Bagaimana dengan komunikasi antara pimpinan dan bawahan?

Narasumber: Pimpinan berkomunikasi dengan bawahan sebatas keperluan saja dan jarang bersenda gurau dengan bawahan.

Pewawancara: Jika ada aturan baru, bagaimana cara pimpinan menyampaikannya?

Narasumber: Biasanya, jika bertemu langsung dengan bawahan, pimpinan akan menyampaikan aturan baru secara langsung. Selain itu, aturan juga disampaikan melalui grup WhatsApp.

Pewawancara: Jika ada hambatan atau keluhan dalam pekerjaan, bagaimana cara menyampaikannya?

Narasumber: Langsung saja memberitahukannya kepada kepala tim. Nanti kepala tim yang akan menyampaikan kepada kabid.

Pewawancara: Bagaimana menurut Anda tentang sistem kerja per divisi?

Narasumber: Menurut saya, pekerjaan per divisi sudah cukup baik.

Pewawancara: Apakah Anda pernah mendapatkan teguran dalam bekerja?

Narasumber: Ya, tentu saja. Teguran pasti pernah ada, misalnya jika ada hal yang tidak sesuai dengan perintah yang diberikan.

Pewawancara: Bagaimana dengan jam kerja di instansi ini?

Narasumber: Jam kerja dari Senin hingga Kamis adalah pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB, sedangkan pada hari Jumat dari pukul 08.00 WIB hingga 16.30 WIB.

Pewawancara: Apakah ada deadline pekerjaan?

Narasumber: Ya, setiap bulan ada deadline yang harus dipenuhi.

Pewawancara: Apakah ada sistem iuran di antara pegawai?

Narasumber: Ya, biasanya ada pengumpulan iuran jika ada pegawai yang sedang berduka.

Pewawancara: Bagaimana dengan penyelesaian pekerjaan di masing-masing divisi?

Narasumber: Setiap divisi harus bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Pewawancara: Bagaimana sistem penempatan pegawai di instansi ini?

Narasumber: Penempatan pegawai dilakukan sesuai dengan keahlian masing-masing.

Pewawancara: Apakah ada penghargaan bagi divisi yang berprestasi?

Narasumber: Tidak, hingga saat ini belum ada penghargaan yang diberikan kepada setiap divisi.

Pewawancara: Bagaimana hubungan komunikasi antarpegawai?

Narasumber: Komunikasi antarpegawai cukup baik dan berjalan dengan lancar.

Pewawancara: Apakah ada kegiatan sosial atau rekreasi bersama?

Narasumber: Ya, kegiatan gathering diadakan setahun sekali. Namun, untuk kegiatan seperti kumpul bersama, misalnya sarapan bersama, sering dilakukan.

Pewawancara: Terima kasih banyak atas waktunya. Wawancara ini sangat membantu.

Narasumber: Sama-sama! Semoga bermanfaat.

Informan 3

Nama : Miftah Putra Damanik, S.E

Peran/Jabatan : Fungsional (Pamong Budaya) /Aparatur Sipil Negara

Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

Pewawancara: Selamat pagi. Bisa diceritakan sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di instansi ini?

Narasumber: Selamat pagi. Saya sudah bekerja di instansi ini selama 8 tahun.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi yang terjalin di lingkungan instansi ini?

Narasumber: Komunikasi di instansi ini terjalin dalam bentuk formal maupun informal. Sesama pegawai menjalin komunikasi yang cukup intens. Kami juga memiliki berbagai grup WhatsApp yang digunakan untuk membahas kegiatan, khususnya yang berkaitan dengan bidang kebudayaan.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi antara pimpinan dan pegawai?

Narasumber: Pimpinan sering berkomunikasi dengan para pegawai, terutama dalam hal menanyakan kegiatan. Namun, untuk bercanda, pimpinan jarang melakukannya. Jika ada aturan baru, biasanya disampaikan secara resmi. Sementara itu, jika ada keluhan terkait pekerjaan, pegawai langsung menyampaikan kepada kepala bidangnya.

Pewawancara: Bagaimana menurut Anda kinerja tiap divisi di instansi ini?

Narasumber: Menurut saya, setiap divisi memiliki kinerja yang cukup baik. Saya pribadi selalu dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Namun, pernah juga mendapat teguran jika ada pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pewawancara: Bagaimana jam kerja yang berlaku di instansi ini?

Narasumber: Jam kerja di instansi ini dimulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, sedangkan pada hari Jumat sampai pukul 16.30 WIB.

Pewawancara: Apakah ada banyak deadline pekerjaan yang harus diselesaikan?

Narasumber: Ya, setiap bulan pasti ada banyak deadline yang harus dikerjakan, terutama karena adanya kegiatan seperti sosialisasi.

Pewawancara: Apakah ada sistem iuran atau bentuk solidaritas antarpegawai?

Narasumber: Ya, ada. Para pegawai biasanya mengumpulkan iuran untuk berbagai keperluan, seperti jika ada rekan yang mengalami musibah atau untuk membeli kue saat ada pegawai yang berulang tahun.

Pewawancara: Bagaimana dengan kerja sama antar divisi?

Narasumber: Pernah ada bantuan dari divisi lain, tetapi biasanya bukan dalam bentuk teknis. Misalnya, jika ada acara keagamaan dan diperlukan undangan, divisi lain membantu dalam penyebarannya.

Pewawancara: Bagaimana sistem penempatan pegawai di instansi ini?

Narasumber: Biasanya penempatan pegawai disesuaikan dengan gelar atau latar belakang pendidikan. Namun, jika ada bidang yang kekurangan pegawai, maka akan diambil dari bidang lain yang kelebihan pegawai.

Pewawancara: Apakah ada penghargaan bagi pegawai yang berprestasi?

Narasumber: Sejauh ini, belum ada penghargaan yang diberikan kepada pegawai.

Pewawancara: Bagaimana hubungan antarpegawai di instansi ini?

Narasumber: Hubungan antarpegawai selama ini cukup baik dan komunikatif.

Pewawancara: Apakah ada kegiatan khusus di luar pekerjaan yang diselenggarakan oleh instansi?

Narasumber: Ya, di Dinas Pendidikan ada kegiatan outbound yang diadakan setahun sekali. Namun, untuk kegiatan seperti arisan, tidak ada.

Pewawancara: Baik, terima kasih atas waktunya dan informasi yang telah diberikan.

Narasumber: Sama-sama, terima kasih juga.

Informan 4

Nama : Riska Fadilla
Peran/Jabatan : Fungsional/Honorar
Lokasi Wawancara : Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

Pewawancara: Selamat pagi. Bisa diceritakan sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di instansi ini?

Narasumber: Selamat pagi. Saya sudah bekerja di instansi ini selama 3 tahun.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi yang terjadi dalam instansi ini?

Narasumber: Komunikasi yang terjadi di instansi ini bersifat formal. Sesama pegawai berkomunikasi secara intens dan selalu saling tegur sapa saat bertemu.

Pewawancara: Apakah ada grup komunikasi di instansi ini?

Narasumber: Ya, ada beberapa grup WhatsApp, seperti grup per bidang, grup per dinas, dan grup sesama PHL. Grup ini digunakan untuk membahas pekerjaan, termasuk rapat atau acara yang diumumkan di dalamnya.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi antara pimpinan dan pegawai?

Narasumber: Pimpinan sering berkomunikasi dengan pegawai, terutama terkait pekerjaan. Namun, untuk bercanda, pimpinan jarang melakukannya.

Pewawancara: Bagaimana cara penyampaian aturan baru di instansi ini?

Narasumber: Aturan baru biasanya diinformasikan melalui grup WhatsApp atau langsung disampaikan ketika bertemu.

Pewawancara: Bagaimana proses penyampaian keluhan dari pegawai?

Narasumber: Jika ada keluhan, pegawai menyampaikan langsung kepada kepala tim. Setelah itu, kepala tim akan meneruskannya ke kepala bidang (Kabid).

Pewawancara: Bagaimana menurut Anda kinerja per divisi di instansi ini?

Narasumber: Kinerja per divisi cukup baik karena setiap bidang sudah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga pegawai tahu apa yang harus dikerjakan.

Pewawancara: Apakah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu?

Narasumber: Ya, pekerjaan selalu dapat diselesaikan tepat waktu. Saya juga jarang mendapat teguran terkait kualitas maupun kuantitas pekerjaan.

Pewawancara: Bagaimana jam kerja di instansi ini?

Narasumber: Jam kerja dimulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, sedangkan pada hari Jumat sampai pukul 16.30 WIB.

Pewawancara: Apakah pekerjaan yang harus diselesaikan cukup banyak?

Narasumber: Ya, selalu ada pekerjaan setiap hari yang harus diselesaikan.

Pewawancara: Apakah ada sistem iuran di antara pegawai?

Narasumber: Ya, pegawai mengumpulkan iuran jika ada rekan yang mengalami kemalangan atau sedang menikah.

Pewawancara: Apakah pernah meminta bantuan dari divisi lain?

Narasumber: Pernah, tetapi lebih sering pekerjaan dapat diselesaikan sendiri dan tepat waktu.

Pewawancara: Bagaimana sistem penempatan pegawai di instansi ini?

Narasumber: Penempatan pegawai ditentukan langsung oleh kepala dinas.

Pewawancara: Apakah ada penghargaan bagi pegawai?

Narasumber: Tidak, sejauh ini tidak ada penghargaan yang diberikan kepada pegawai.

Pewawancara: Bagaimana hubungan komunikasi antarpegawai?

Narasumber: Komunikasi antarpegawai terjalin dengan cukup baik.

Pewawancara: Apakah ada kegiatan di luar pekerjaan yang diselenggarakan oleh instansi?

Narasumber: Tidak, sejauh ini tidak ada kegiatan di luar pekerjaan.

Pewawancara: Baik, terima kasih atas waktunya dan informasi yang telah diberikan.

Narasumber: Sama-sama, terima kasih juga.

Triangulator Penelitian

Nama : Siti Holijah

Peran/Jabatan : Pensiunan Dari Bidang Kebudayaan

Lokasi Wawancara : Kediaman Narasumber

Pewawancara: Sudah berapa lama Anda bekerja di instansi ini?

Triangulator: Saya sudah bekerja di instansi ini selama dua tahun.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi yang terjadi dalam instansi ini?

Triangulator: Komunikasi dalam instansi ini bersifat formal. Sesama pegawai cukup sering berkomunikasi, terutama dalam grup WhatsApp yang biasanya digunakan untuk membahas pekerjaan yang sedang dilakukan.

Pewawancara: Bagaimana komunikasi antara pimpinan dan karyawan?

Triangulator: Pimpinan cukup sering berkomunikasi dengan karyawan, tetapi jarang datang langsung ke ruangan-ruangan. Jika ada aturan baru, biasanya disampaikan secara langsung kepada pegawai.

Pewawancara: Jika ada keluhan mengenai pekerjaan, bagaimana cara menyampaikannya?

Triangulator: Keluhan mengenai pekerjaan biasanya langsung dilaporkan kepada pimpinan secara langsung.

Pewawancara: Bagaimana disiplin kerja di divisi Anda?

Triangulator: Di divisi saya, kami selalu mengerjakan pekerjaan secara tepat waktu.

Pewawancara: Apakah Anda pernah mendapat teguran dalam bekerja?

Triangulator: Ya, pernah mendapat teguran karena ada beberapa pekerjaan yang kurang sesuai.

Pewawancara: Bagaimana jam kerja di instansi ini?

Triangulator: Jam kerja dari Senin hingga Kamis adalah pukul 08.00 – 16.00 WIB, sedangkan pada hari Jumat pukul 08.00 – 16.30 WIB.

Pewawancara: Apakah ada masa-masa sibuk dalam pekerjaan?

Triangulator: Ya, jika ada pekerjaan dengan tenggat waktu yang banyak, seperti saat ini ketika Dinas Kebudayaan sedang mengurus cagar budaya yang ada.

Pewawancara: Apakah ada sistem iuran di instansi ini?

Triangulator: Ya, jika ada kejadian tertentu seperti berduka cita, pasti ada iuran yang diambil dari pegawai.

Pewawancara: Bagaimana dengan sistem penempatan pegawai?

Triangulator: Biasanya penempatan pegawai diatur langsung oleh kepala dinas.

Pewawancara: Apakah ada penghargaan untuk divisi atau individu dalam instansi ini?

Triangulator: Tidak ada penghargaan khusus yang diberikan setiap bulan atau tahun.

Pewawancara: Bagaimana hubungan komunikasi sesama pegawai?

Triangulator: Komunikasi antarpegawai terjalin cukup baik selama ini.

Pewawancara: Apakah ada kegiatan kebersamaan seperti outbound?

Triangulator: Ya, tetapi tidak sering. Biasanya hanya diadakan setahun sekali dalam kegiatan outbound di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pewawancara: Terima kasih atas waktu dan informasinya.

Triangulator: Sama-sama, semoga bermanfaat.

