**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN di KANTOR KELURAHAN PANIKI DUA KECAMATAN MAPANGET MANADO**

Saifrul Rully Pulubuhu, Julius L.K Randang, Meiske Rembang

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: pulubuhurully@gmail.com

**ABSTRAK**

**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan** **Peranan Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan layanan di kantor kelurahan paniki dua kecamatan mapanget manado. Oleh karena itu penelitian ini membahas tentang Peranan Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan layanan di kantor kelurahan paniki dua kecamatan mapanget manado. Penelitian ini menggunakan Teori yang ditemukan oleh Joseph A. Devito Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam organisasi, di dalam organisasi formal maupun informal, Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual. metode diskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistimatis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan populasi yang ada sebagai sampel penelitian*.* Hasil penelitian yang di dapatkan adalah: (1) Komunikasi formal yang diterapkan di kantor kelurahan paniki dua sudah berjalan dengan baik, hampir semua menjalankan dengan baik komunikasi formal antara pimpinan dengan bawahan, (2) Komunikasi informal yang diterapkan di kantor kelurahan paniki dua, tidak ada yang menerapkan. Karena hal ini akan mempengaruhi kinerja dari setiap pegawai yang ada. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Komunikasi formal yang baik antara pimpinan dan bawahan akan membantu meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan layanan kelurahan kepada masyarakat paniki dua kecamatan mapanget kota manado.**

**Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Layanan, Kelurahan**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and understand the implementation of the Role of Organizational Communication in improving services at the Paniki sub-district office in the two sub-districts of Mapanget Manado. Therefore, this study discusses the role of Organizational Communication in improving services at the Paniki sub-district office in the two sub-districts of Mapanget Manado. This study uses the theory found by Joseph A. Devito Organizational communication is the sending and receiving of various messages within the organization, in formal and informal organizations. Formal communication is communication that is approved by the organization itself and is organization-oriented. It contains the ways of working within the organization, productivity, and various jobs that must be done in the organization. Informal communication is communication that is socially agreed, oriented not to the organization itself, but rather to its individual members. descriptive method which aims to systematically describe the facts or characteristics of a particular population or a particular field in a factual and accurate manner with the existing population as the research sample. The results of the research obtained are: (1) Formal communication implemented at the Paniki Dua sub-district office has been running well, almost all of them are running well in formal communication between the leadership and subordinates, (2) Informal communication applied at the Paniki Dua sub-district office, does not someone applies. Because this will affect the performance of every existing employee. So it can be concluded that the existence of good formal communication between leaders and subordinates will help improve employee performance and improve village services to the panicked community of two mapanget sub-districts, Manado city.*

*Keywords : Organizational Communication, Service, Kelurahan*

**PENDAHULUAN**

S

eiring dengan berjalannya waktu ditambah dengan perkembangan teknologi komunikasi yang pesat, radio juga dapat menjadi media komunikasi yang fleksibel dan mengikuti perkembangan zaman yang ada. Komunikasi organisasi merupakan kegiatan atau proses penyampaian pesan antar orang orang yang ada dalam organisasi tersebut, dimana isi pesan didominasi oleh hal-hal yang berkaitan langsung dengan operasionalisasi kerja yang ada dalam organisasi tersebut, entah itu komunikasi antar pimpinan, antar para pegawai atau bawahan, antara pimpinan dan bawahan serta bawahan dan atasan. Komunikasi yang berlangsung dalam organisasi tidak hanya sekedar proses penyampaian pesan atau informasi yang lambang-lambangnya dapat dilihat dan dipahami, tetapi juga mengandung makna yang terdalam yaitu perasaan, pikiran dan bahkan pengetahuan yang dimiliki oleh mereka yang terlibat dalam proses berlangsungnya komunikasi itu. Orang yang satu dapat mengenal lebih dekat dan mengerti apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari orang lain ketika mereka melaksanakan komunikasi begitu juga sebaliknya. Kegiatan ini sangatlah penting untuk membangun dan membina hubungan yang harmonis antara orang orang yang dalam organisasi itu sendiri, sebab apabila hubungan harmonis itu tercipta dan terbina dengan baik, maka rasa kekeluargaan dan rasa kebersamaan yang pada akhirnya melahirkan rasa partisipatif dari orang orang tersebut dapat disinergiskan guna diarahkan untuk membangun produktivitas kerja yang diharapkan. Fenomena yang terjadi di kantor kelurahan Paniki Dua Kecamatan Mapanget, yaitu belum maksimal dalam hal komunikasi baik vertikal maupun horizontal antara pegawai dan juga pimpinan di kantor Kelurahan Paniki Dua Kecamatan Mapanget, hal ini membuat layanan yang dilakukan oleh Kelurahan Paniki Dua kepada masyarakat kurang maksimal. Pemerintah kelurahan Paniki dua kecamatan Mapanget Manado, sebagai suatu institusi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat, tidak luput dari apa yang sudah dipaparkan sebelumnya. Sebagai suatu organisasi pemerintahan yang terdiri atas pegawai-pegawai sudah barang tentu berupaya untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar berdasarkan aturan perundang undangan yang berlaku. Namun demikian hal tersebut tidak mungkin terealisasi sesuai apa yang diharapkan, apabila komunikasi organisasi yang berlangsung dalam institusi ini tidak berjalan sebagaimana mestinya, sebab secara teoritis komunikasi organisasi merupakan salah satu faktor penyebab efektif atau tidak efektifnya kerja fungsional organisasi.

**METODE PENELITIAN**

**J**

**enis Penelitian;** metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistimatis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. **Lokasi Penelitian**: Kelurahan Paniki Dua beralamatkan di Paniki Dua Kec.Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara. **Tujuan Penelitian;** bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan produktivitas keerja pegawai pada kantor kelurahan Paniki dua Kcamatan Mapanget Manado. Populasi dan Sampel, Populasi menurut Ulber Silalahi (2010 : 253) merupakan jumlah total dari seluruh unit atau elemen dimana penyelidik tertarik. Populasi adalah seluruh unit unit yang darinya sampel dipilih. Populasi dapat berupa organisme, orang, atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefenisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang ada di kantor kelurahan Paniki dua kecamatan Mapanget Manado, mulai dari lurah sampai pada ketua ketua lingkungan yang jumlah keseluruhannya 10 (sepuluh) orang atau responden. Dan karena jumlah populasi sedikit, maka tidak ditarik sampel. Oleh karena itu penelitian ini adalah penelitian populasi atau sensus. **Teknik Pengumpulan Data;** Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden lewat kuesioner yang disebarluaskan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui observasi langsung di lapangan seperti dokumen dokumen, dan informasi-informasi yang berkaitan langsung dengan objek penelitian.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

H

asil penelitian yang dirangkum secara menyeluruh, dengan mendeskripsikan hasil tabel persentase pada bab sebelumnya. Dalam pandangan masyarakat tidak terlepas dari bagaimana komunikasi kepemimpinan, jenis komunikasi kepemimpinan atau gaya komunikasi yang digunakan pemimpin dalam menyampaikan pesan kepada pegawai kantor kelurahan paniki dua. Gaya komunikasi kepemimpinan harus digunakan pemimpin untuk dapat mempengaruhi bawahan mencapai tujuannya. Berkaitan dengan permasalahan penelitian ini yaituperanan komunikasi organisasi dalam meningkatkan layanan di kantor kelurahan paniki dua kecamatan mapanget manadodengan mengukur beberapa indikator yang telah ditetepkan antara lain adalah: (1) Intensitas komunikasi yang berlangsung antara atasan dengan bawahan, (2) Isi pesan dari komunikasi yang berlangsung antara atasan dengan bawahan, (3) Komunikasi formal yang diterapkan di kantor kelurahan paniki dua, (4) Komunikasi informal yang diterapkan di kantor kelurahan paniki dua. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yaitu menjalankan quisioner kepada 10 responden penelitian maka mendapatkan bahwa: Intensitas komunikasi antara pimpinan dan pegawai kelurahan Paniki dua berlangsung dengan baik, karena tugas dan tanggung jawab sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja dari setiap pegawai-pegawai yang ada. Hal ini membantu pimpinan untuk lebih mengkoordinasi pegawai dalam menjalankan tugas, yaitu melayani masyarakat dengan baik. Isi pesan yang di sampaikan antara pimpinan dengan pegawai kadang-kadang tersampaikan dengan baik, hal ini bisa menjadi salah paham atau *miss* komunikasi. Kadang-kadang juga tersampaikan dengan baik isi pesan yang disampaikan baik dari pimpinan kepada bawahan maupun bawahan kepada atasan. Komunikasi formal yang diterapkan di kantor kelurahan paniki dua sudah berjalan dengan baik, hampir semua menjalankan dengan baik komunikasi formal antara pimpinan dengan bawahan. Hal ini membuat pelayanan yang dilakukan oleh kelurahan paniki dua kepada masyarakat akan berjalan dengan baik. Komunikasi informal yang diterapkan di kantor kelurahan paniki dua, tidak ada yang menerapkan. Karena hal ini akan mempengaruhi kinerja dari setiap pegawai yang ada, dan ini akan berdampak kepada masyarakat, terlebih layanan yang dilakukan oleh kelurahan paniki dua kepada masyarakat tidak baik. Tetapi kelurahan paniki dua tidak menerapkan komunikasi informal. Komunikasi yang diterapkan antara pimpinan dan bawahan sudah cukup baik, hal ini akan membuat layanan dari kelurahan paniki dua kepada masyarkat akan semakin membaik, ini menjadi suatu peningkatan yang akan diterapkan oleh seluruh pegawai kelurahan paniki dua.

**KESIMPULAN**

B

erdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Intensitas komunikasi yang ada di kelurahan paniki dua sangat erat, karena komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dan pegawai menggunakan komunikasi yang formal, hal ini membuat layanan yang dilakukan oleh kelurahan paniki dua kepada masyarakat menghasilkan peningkatan. Isi pesan dari pimpinan kepada bawahan maupun bawahan kepada atasan sudah cukup baik, isi pesan berpengaruh pada setiap kinerja pegawai, hal ini akan meningkatkan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan semakin meningkat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku:**

Davis K, 1976. ***A method of studying communications pattern organization personal psychology***. Newyork ,Random haouse .

Dennis H. ***The constuction of managerial communication climate inventory for use in complex organization***. Chicago , Brown publisher.

Devito J A, 1986. ***The interpersonal communication***. Newyork , addison wesley longman

Goldhaber G, 1986. ***organizational communication***. Iowa , Brown publisher

Ibrahim A , 1998. **Peran komunikasi organisasi**. Jakarta , Bina aksara .

Liliweri A , 2011. **Komunikasi serba ada serba makna**. Jakarta, Kencana

Machdarsyah , 2001. **Manajemen sumberdaya manusia**. Jakarta, Bumi Aksara

Muhammad A , 2008. **Komunikasi organisasi**. Jakarta, Balai pustaka

Mulyana D, 2003. **Ilmu komunikasi suatu pengantar**. Bandung, PT Remaja Rosdakarya

Nawawi A , 1982. **Manajemen Personalia**. Jakarta, Ghalia Indonesia

Ngalimun, 2017. **Ilmu Komunikasi sebuah pengantar praktis**. Yogyakarta, Pustaka baru press.

Simamora Prietsaweny, 2021. **Komunikasi Organisasi**. Medan. Yayasan Kita Menulis

Wiryanto, 2004. **Pengantar ilmu komunikasi**. Jakarta , Grasindo

Yuniarsih T dan suwatno , 2008. **Manajemen sumberdaya Manusia**. Bandung, Alfabeta