**POLA KOMUNIKASI ANTAR PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI SULAWESI UTARA**

Gloria Angel Chrisanta Pelle, Debby Kawengian, Eva A Marentek

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi Manado Jln. Kampus Bahu, Kec. Malalayang, Manado, Sulawesi Utara, 95115, Indonesia

Email : [gloripelle@gmail.com](mailto:gloripelle@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Pola komunikasi dalam sebuah instansi sangatlah penting, salah satunya adalah untuk meningkatkan kinerja dari pegawai-pegawai pada instansi itu sendiri, karena dengan mengetahui pola komunikasi yang digunakan antar pegawai pada instansi tersebut, kita dapat memahami apa saja yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Seperti pada Bidang Kepengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Utara juga demikian. Sebagai salah satu kelompok dalam suatu bidang pemerintah, Bidang Kepengawasan mengutamakan kinerja pegawai terutama dalam bertanggung jawab, disiplin, berinisiatif dan selalu semangat dalam hal memenuhi tuntutan bidang, terutama sebagai pelayan masyarakat. Bidang Kepengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Utara mengemban fungsi yang strategis dalam pembinaan dan pengawasan norma ketenagakerjaan berdasarkan aturan yang berlaku, serta memiliki tugas diantaranya merumuskan, pelaksana, administrasi, pengawasan serta pelaporan kebijakan ketenagakerjaan dan transmigrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pola komunikasi antar pegawai di Bidang Kepengawasan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Utara sehingga dapat meningkatkan kinerja kelompok tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, 1 kepala bidang kepengawasan dan 5 pegawai bidang. Dari penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa pola yang dapat menggambarkan proses komunikasi antara para pegawai di Bidang Kepengawasan ini adalah pola komunikasi sirkular berbentuk lingkaran. Penerapan pola komunikasi sirkular xii berbentuk lingkaran inilah yang kemudian menjadi pemicu peningkatan kinerja di Bidang Kepengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sulawesi Utara.**

**Kata Kunci: Kinerja, Pola Komunikasi, Pegawai**

*ABSTRACT*

*The pattern of communication in an agency is very important, one of which is to improve the performance of the employees in the agency itself, because by knowing the communication patterns used between employees in the agency, we can understand what can improve employee performance. As in the Supervision Sector at the Manpower and Transmigration Office of North Sulawesi Province, this is also the case. As one of the groups in a government field, the field of supervision prioritizes employee performance, especially in being responsible, disciplined, taking initiative and always being enthusiastic in terms of meeting the demands of the field, especially as public servants. The supervisory sector at the Department of Manpower and Transmigration of North Sulawesi Province carries out a strategic function in fostering and supervising labor norms based on applicable regulations, and has duties including formulating, implementing, administering, supervising and reporting on manpower and transmigration policies. The purpose of this study was to understand how the communication pattern between employees in the field of supervision at the Department of Manpower and Transmigration of North Sulawesi province so as to improve the performance of the group. The research method used is a qualitative research method. The informants in this study amounted to 6 people, 1 head of supervision and 5 field employees. The In this study, the researchers concluded that the pattern that can describe the communication process between employees in the Supervision Sector is a circular communication pattern in the form of a circle. The application of this circular communication pattern in the form of a circle then became the xiv trigger for improving performance in the Supervision Sector of the North Sulawesi Manpower and Transmigration Service.*

*Keywords: Performance, Communication Pattern, Employees*

**PENDAHULUAN**

K

omunikasi menjadi kebutuhan penting bagi setiap anggota kelompok dalam rangka mencapai tujuan bersama, bahkan tujuan pribadi dari setiap anggotanya. Komunikasi yang baik juga sangat berperan bagi kelancaran kegiatan suatu kelompok. Sebaliknya, kurangnya komunikasi atau tidak adanya komunikasi dapat berakibat buruk bagi kelompok tersebut. Tidak lepas dari pencapaian tujuan bersama komunikasi kelompok juga melibatkan komunikasi antarpribadi, sehingga ada banyak teori komunikasi antarpribadi yang juga berlaku bagi komunikasi kelompok. Pada suatu kelompok atau organisasi, pola komunikasi dapat dilihat dari hubungan antar sesama pegawai, hubungan bawahan dengan atasan, atau sebaliknya hubungan atasan dengan bawahan. Pola komunikasi dalam kelompok akan sangat menentukan keberhasilan tugas-tugas yang ingin dicapai. Pola komunikasi akan menciptakan bagaimana situasi hubungan dalam suatu kelompok apakah bersifat formal atau sebaliknya, yang biasanya akan ditentukan oleh bagaimana atasan memilih dengan siapa ia berkomunikasi dan dengan situasi seperti apa. Seiring dengan pencapaian tujuan yang ada, suatu kelompok atau organisasi juga pastinya menginginkan peningkatan kinerja dari setiap anggota. Karakteristik dari setiap pegawai yang berbeda-beda menjadi tantangan tersendiri bagi kelompok atau organisasi untuk menyatukan pendapat bagi kelancaran kegiatan yang ada. Kinerja berhubungan erat dengan pola komunikasi. Kinerja merupakan ukuran keberhasilan dari suatu organisasi yang dapat berupa lembaga atau badan lainnya memiliki pegawai. Sedangkan pegawai adalah orang yang ada dibalik keberhasilan tersebut. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai pada saat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan batas-batasan yang ditentukan oleh bidang atau lembaga, dan hasil tersebut disesuaikan dengan kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku di bidang tersebut.

**METODE PENELITIAN**

M

etode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Lokasi Penelitian; Lokasi dalam penelitian ini adalah pada Bidang Kepengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sulawesi Utara yang beralamat di jl. 17 Agustus, Teling Atas, Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara. Fokus penelitian ini adalah peneliti ingin menentukan bagaimana model serta proses komunikasi yang menggambarkan pola komunikasi yang terjadi antar pegawai Bidang Kepengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Utara. Sumber data dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah teknik pangambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016:219). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini; adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi yang dipakai dalam penelitian ini ialah observasi terus terang menurut sugiyono (2016:228) observasi terus terang ialah teknik pengumpulan data yang dimana peneliti menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Wawancara merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang dapat memberikan keterangan. Teknik wawancara dapat memberikan data sekunder dan data primer yang akan mendukung penelitian. Dokumentasi Menurut Sugiyono (2017:124), hasil penelitian dengan menggunakan Teknik wawancara atau observasi akan lebih dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada. Teknis analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data ialah proses penyempurnaan data dan informasi yang telah diperoleh oleh peneliti. Peneliti akan mengemlompokkan data tersebut menjadi beberapa kategori. Hal ini bertujuan untuk mengetahui data mana yang perlu dikurangi dan data mana yang perlu ditambah terkait penelitian. Penyajian data diperlukan agar memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian, kemudian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penarikan kesimpulan didapat setelah dilakukannya interpretasi data terhadap data yang sudah disajikan sebelumnya. Interpretasi data merupakan proses penafsiran atau pemahaman makna dari serangkaian data yang sudah disajikan sebelumnya dan diungkapkan dalam bentuk teks atau narasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Jurnal ini menguraikan tentang pola komunikasi antar pegawai dalam meningkatkan kinerja di dinas tenaga kerja dan transmigrasi Sulawesi Utara. Dengan menggunakan teori Pola Komunikasi Kelompok dari Joseph A. Devito. Suatu kelompok dapat diartikan sebagai kumpulan individu yang ingin memuaskan beberapa kebutuhan pribadi melalui sebuah kebersamaan. Peran individu dalam konteks komunikasi ditentukan oleh hubungan antara satu individu dengan individu lainnya dalam sebuah kelompok. Adapun beberapa model pola komunikasi dalam kelompok menurut Joseph A. Devito (Abdullah Masmuh, 2008: 57-58) yaitu Pola lingkaran Tidak ada pemimpin dalam pola ini. Artinya, semua anggota memiliki posisi yang sama yaitu memiliki wewenang atau kekuatan untuk memengaruhi kelompok. Dalam pola ini semua anggota dapat berkomunikasi satu sama lain melalui sejenis system pengulangan pesan. Semua anggota dapat berhubungan langsung dengan anggota lainnya, dan anggota yang memiliki akses langsung terhadap seluruh informasi yang diperlukan untuk memecahkan persoalan. Pola Roda Dalam pola ini, kelompok memiliki pemimpin yang jelas sebagai posisi pusat dan merupakan satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota kelompok. Artinya, seorang anggota hanya dapat mengirim pesan kepada anggota lainnya melalui pemimpin kelompok tersebut. Pola Y juga mempunyai pemimpin yang jelas. Anggota dapat mengirim dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Pola Y relative kurang tersentralisasi disbanding pola Roda. Pola Rantai Pola ini mirip dengan pola lingkaran, kecuali anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Anggota yang berada di tengah lebih berperan sebagai pemimpin dibanding anggota lainnya. Dan Pola Bintang Pola ini hampir sama dengan pola lingkaran. Bedanya, pola ini memungkinkan semua anggota berkomunikasi antara satu dengan lainnya tanpa harus melalui anggota lain. Tidak ada pemimpin jelas dalam pola ini dan semua anggota memiliki kekuatan untuk memengaruhi kelompok. Dari hasil wawancara kepada para informan dalam penelitian ini, pola komunikasi sirkular bebentuk lingkaran sangat cocok mendefinisikan proses komunikasi antarpegawai pada Bidang Kepengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sulawesi Utara. Pola komunikasi sirkular adalah pola komunikasi yang di dalamnya terdapat feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus komunikan terhadap komunikator sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dengan kata lain, proses komunikasi berjalan terus dengan adanya umpan balik antar komunikan dan komunikator, serta tidak menutup kemungkinan komunikator dapat berubah menjadi 44 komunikan atau sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator. Proses pola komunikasi sirkular menurut Osgood dan Schramm, di mana mereka melihat sumber dan penerima dalam pola komunikasi ini berkedudukan sama dan dapat dimulai oleh siapa saja. Hal ini sesuai dengan arus komunikasi yang terjadi di lokasi penelitian ini di mana para pegawai dapat memulai komunikasi dan saling memberi tanggapan atas pesan-pesan yang mereka terima. Bahkan pemimpin dapat saling bertukar pikiran dengan para bawahannya dan saling memberi masukan, yang berarti setiap pegawai baik atasan maupun bawahan saling berkomunikasi dan menciptakan feedback atau umpan balik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut juga memberi penekanan bahwa tidak selamanya pemimpin di bidang ini menjadi satu-satunya komunikator, tetapi anggota juga bisa menjadi komunikator, dan sebaliknya secara berulang. Dikatakan pula sebagai pola komunikasi sirkular berbentuk lingkaran karena para pegawai mengutarakan dalam wawancara, bahwa mereka berinteraksi tidak harus melalui pimpinan yang ada dalam bidang tersebut. Adanya penerapan pola komunikasi berbentuk lingkaran ini tentunya sangat berpengaruh pada kinerja pegawai sebagai ukuran keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan mereka di Bidang Kepengawasan. Hal tersebut pun yang menentukan sejauh mana pencapaian yang akan diraih kelompok dalam bertanggung jawab akan visi dan misi dari bidang tersebut.

**KESIMPULAN**

B

erdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti telah menyimpulkan pola komunikasi yang terjadi di antara para pegawai di Bidang Kepengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmirasi Sulawesi Utara adalah pola komunikasi sirkular berbentuk lingkaran. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian berupa wawancara terhadap para informan yang menggambarkan pola komunikasi sirkular, di mana proses komunikasi mereka berlangsung secara terus menerus dan terdapat feedback atau umpan balik dari komunikan terhadap komunikator yang menentukan keberhasilan komunikasi tersebut. Dikatakan juga berbentuk lingkaran karena dari hasil wawancara menunjukan bahwa para pegawai dapat saling berkomunikasi secara langsung atau bebas antara satu dengan yang lainnya tanpa harus melalui pemimpin yang ada. Maka dari itu, peneliti meyimpulkan pola komunikasi sirkular berbentuk lingkaran sebagai adalah gambaran dari pola komunikasi yang ada di lingkungan Bidang Kepengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sulawesi Utara. Melalui penerapan pola komunikasi sirkular berbentuk lingkaran 47 tersebut, dengan begitu dapat memicu efektivitas setiap pegawai yang ada dalam melakukan pekerjaan. Hal demikian tentunya sangat berpengaruh pada peningkatan kinerja mereka untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam rangka keberhasilan visi dan misi Bidang Kepengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sulawesi Utara.

**DAFTAR PUSTAKA**

Buku:

Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi.* Bandung: Armico.

Devito, J. (1996). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Book. Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Effendy, O. U. (1989). *Human Relations & Public Relations*, Alumni: Bandung. Griffin. EM. (2009). *A First Look of Communication Theory, 8th edition*. Boston: McGraw Hill. Bungin.

Hasibuan & Malayu S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: BumiAksara.

Laswell, H. D. (1948). *Teori Komunikasi*. Jakarta: *Profesional Book.*

Lubis, dkk (2019). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Masmuh, A. (2008). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif: Teori Dan Praktek.*

*Malang*: UPT Muhammaddiyah.

Miller, K. (2009). *Organizational Communication: Approaches and Processes*, *6th edition*. Belmond, CA: *Wadsworth Publishing Company*.

Moloeng, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Rakhmat, J. (1994). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja RosdaKarya.

Ross, R. S. (1983). *Speech Communication; Fundamentals and Practice*. USA: Mishawaka.

Sendjaja, S. D. (2002). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

Sobur, A. (2014). *Ensiklopedia Komunikasi.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media. Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*

Bandung: Alfabeta.

Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sumber Jurnal Online dan Skripsi

Aan Srialam Irian. (2016). Pola Komunikai Organisasi dalam Penerapan Visi Dan Misi (Studi Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makassar (Skripsi). Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.

Azmi, Nur. (2015). Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP (Brand Presenter) Di PT. Budiman Subrata Niaga Pekanbaru. JOM FISIP Bina Widya.

Jumriati. (2017). Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Gowa (Skripsi). Makassar: UniversitasIslam Negeri Alauddin.

Lidia Lengkey, Meity D. Himpong, Norma N. Mewengakang, “Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Sulawesi Utara” dalam E-journal Acta Diurna, Volume. IV No.3, 2015.

Lumentut, G. F. (2017). Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat. Jurnal Acta Diurna.