

**Pengelolaan Komunikasi Organisasi Di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai**

**Management Of Organizational Communications In The North Sumatra Province Of Education Department In Increasing Employee Performance Effectiveness**

**Adam Ridwan<sup>1</sup>, Fadhil Pahlevi Hidayat<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: [adamridwan071000@gmail.com](mailto:adamridwan071000@gmail.com), [fadhilpahlevi@umsu.ac.id](mailto:fadhilpahlevi@umsu.ac.id)

**ABSTRACT**

*This research is important to know the management of organizational communication in the Education Office of North Sumatra Province in increasing the effectiveness of employee performance. The type of research used in this research is qualitative research. Data collection techniques used in this study was observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are the management of organizational communication in the Education Office of North Sumatra Province, especially in the General and Personnel Fields in increasing the effectiveness of employee performance, namely communication that is carried out by vertical communication and horizontal communication. The communication is done directly and also using social media, namely whatsapp.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Vertical Communication, Horizontal Communication, Employee Performance Effectiveness*

**ABSTRAK**

Penelitian ini penting untuk mengetahui pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah pengelolaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai yaitu komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi tersebut dilakukan secara langsung dan juga memanfaatkan media sosial yaitu Whatsapp.

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi, Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, Efektivitas Kinerja Karyawan

**Pendahuluan**

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan peran dari komunikasi, sehingga aktivitas kerja dapat dioptimalkan. Penggunaan komunikasi baik secara verbal maupun secara nonverbal berpengaruh cukup besar pada lingkungan kerja yang diwujudkan dalam visi serta misi dari organisasi. Secara tidak langsung dibutuhkan suatu komunikasi yang efektif dalam menggerakkan jalannya organisasi, semakin efektif komunikasi

Article Submitted: Oktober 8th, 2022, Revised: November 10th, 2022, Accepted: November 18th, 2022 yang dibina dalam tiap-tiap departemen, maka semakin produktif perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Sutrisno, 2016).

Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Dalam organisasi dikenal adanya struktur formal dan informal. Maka dalam komunikasi organisasi juga sangat penting dikemukakan sebagai unsur kontinum yang utama adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi dalam organisasi juga mencakup penyampain pesan secara akurat dari satu orang kepada satu orang lainnya atau lebih. Selain faktor-faktor tersebut, struktur, wewenang, desain pekerjaan organisasi, dan lain-lain merupakan faktor-faktor unik yang turut berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi, sebagaimana dinyatakan oleh Simon bahwa “organisasi perlu untuk membantu manusia berkomunikasi (Sari dan Basit, 2018).

Di dalam sebuah organisasi pastinya memiliki manusia yang hidup berkelompok. Dalam berkelompok pastinya terjadi interaksi antara sesama manusia yang tentunya interaksi tersebut menggunakan komunikasi. Komunikasi berfungsi sebagai alat yang digunakan oleh manusia untuk melancarkan sebuah interaksi sosial antar individu dengan individu lainnya, individu dengan kelompok dan juga antara kelompok dengan kelompok. Dalam sebuah organisasi tentunya membutuhkan pegawai ataupun karyawan yang memiliki etos kerja (kinerja) yang baik, kinerja pegawai seringkali didapati belum berjalan maksimal, karena sebuah organisasi (perusahaan) belum mampu memberikan dan meningkatkan efektifitas kinerja dari pegawainya. Hal ini berlaku di setiap organisasi (perusahaan), baik perusahaan swasta maupun perusahaan nasional (negeri), seringkali masih didapati banyak dari pegawainya yang tidak memiliki kerja secara maksimal, bahkan sangat merugikan banyak daripada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara baik, cepat, dan efektif (Khair, 2019).

Keanggotaan dalam suatu organisasi, terdapat unsur pimpinan, staf dan pelaksana. Demi tercapainya efektivitas organisasi, maka disusun tugas dan tanggungjawab tiap-tiap anggota sesuai bidang tugas masing-masing (*job description*). Selain itu juga dibuat peraturan yang mengikat, termasuk pemberian penghargaan bagi yang berprestasi dan penjatuhan sanksi bagi yang melanggar. Disamping perlunya kesadaran tiap-tiap anggota untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, peran pimpinan sangatlah besar/penting, karena Pimpinan organisasi dipilih atau ditempatkan berdasarkan kompetensi dan prestasi yang dimiliki (Ginting dan Jumariono, 2016).

Salah satu organisasi pemerintahan yang tentunya memiliki pegawai dalam melayani berbagai bidang pelayanan yaitu adalah Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara. Dinas pendidikan merupakan dinas yang bertanggung jawab dalam mengurus segala bidang pendidikan.

Berdasarkan observasi awal penulis, Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara didapati telah berusaha membangun komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja dari pegawainya, akan tetapi komunikasi yang dilakukan belum berjalan maksimal, dikarenakan masih adanya pegawai yang belum memiliki kinerja yang baik.

Observasi awal penulis juga mendapati bahwa, terdapat pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara belum memiliki kinerja yang baik, masih adanya pelayanan yang agak lambat, pekerjaan yang menumpuk dan penggunaan waktu yang tidak dapat dioptimalkan oleh pegawai. Hal ini tentunya menjadi sebuah permasalahan dalam melayani pelayanan publik, karena pelayanan publik membutuhkan pelayanan yang cepat dan optimal. Komunikasi di antara bagian, bidang, atasan ataupun bawahan harus terjalin komunikasi yang baik, pengelolaan komunikasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara harus lebih ditingkatkan, jangan sampai terjadi *miscommunication*, karena apabila hal ini terjadi tentu saja akan sangat merugikan organisasi ini karena pekerjaan nantinya akan tidak selesai. Organisasi ini juga merupakan organisasi yang bertanggung jawab dalam menangani beberapa dinas pendidikan yang ada di Kabupaten/Kota yang ada di Sumatera Utara, tentunya ini pekerjaan yang tidak mudah dan dibutuhkan kinerja karyawan yang baik, karena kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan organisasi.

Dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara tentunya Kepala Dinas (pimpinan) memiliki peranan yang cukup besar, karena pimpinan merupakan orang yang dapat memberikan instruksi-instruksi kepada para pegawainya untuk melakukan suasana kerja yang baik dengan meningkatkan komunikasi yang baik antara sesama pegawai, sehingga kinerja pegawai menjadi lebih maksimal dan setiap pekerjaan akan menjadi efektif.

Kontribusi pegawai pada suatu organisasi akan menentukan maju atau mundurnya organisasi. Kontribusi pegawai pada organisasi akan menjadi penting, jika dilakukan dengan tindakan efektif dan berperilaku secara benar, tidak hanya jumlah usaha tetapi juga arah dari usaha. Demikian setiap pegawai perlu mengetahui dengan pasti apa yang menjadi tanggung jawab utamanya, kinerja seperti apa yang harus dicapainya serta dapat mengukur sendiri sesuai indikator keberhasilannya.

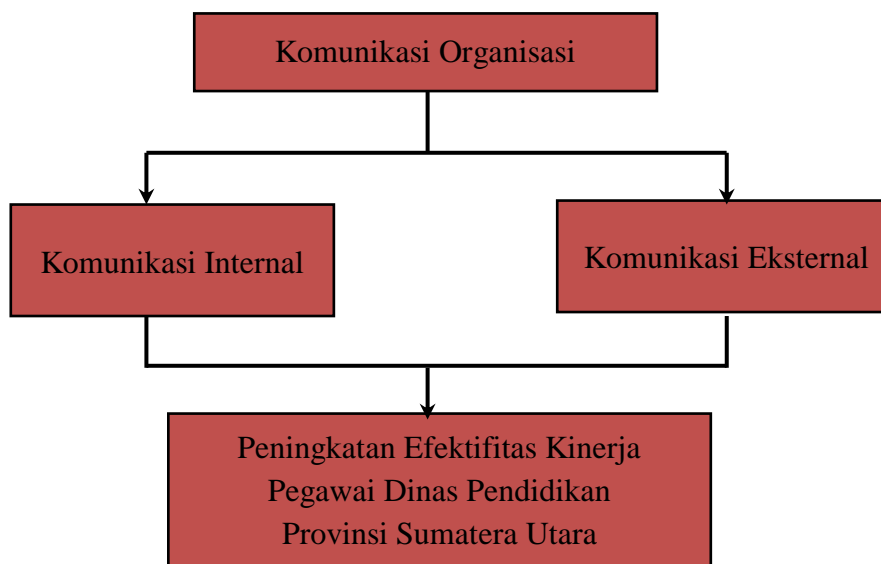
Komunikasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai, apabila pengelolaan komunikasi berjalan dengan baik, maka akan membuat Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara memiliki pengaruh yang baik, nantinya akan membuat kinerja dari pegawai akan mengalami peningkatan, meminimalisir stress dari pada pegawai sehingga kinerja pegawai nantinya

Article Submitted: Oktober 8th, 2022, Revised: November 10th, 2022, Accepted: November 18th, 2022  
akan menuju ke arah yang positif. Berdasarkan penjelasan dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan lebih mendalam terkait permasalahan ini dengan judul “Pengelolaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai”.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Sementara itu, menurut Strauss dan Corbin, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya, meskipun datanya dapat dihitung dan disampaikan dalam angka-angka sebagaimana dalam sensus. Penelitian kualitatif merujuk pada analisis data non-matematis, yang menghasilkan temuan melalui data-data yang dikumpulkan dengan berbagai sarana, antara lain wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip, dan tes (Nugrahani, 2014).

#### **Bagan Kerangka Konsep**



### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pengelolaan komunikasi organisasi diterapkan dan dilaksanakan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, komunikasi yang terjadi lebih ditekankan kepada komunikasi internal. Dimana dalam komunikasi internal terbagi atas komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal yang terjadi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yaitu komunikasi

Article Submitted: Oktober 8th, 2022, Revised: November 10th, 2022, Accepted: November 18th, 2022 antara atasan dan bawahan. Atasan dalam hal ini Kepala Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dan bawahan adalah pegawai yang berada di Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Sumatera Utara. Komunikasi yang dilakukan tentunya komunikasi dilakukan secara langsung dan juga memanfaatkan media sosial yaitu Whatsapp. Komunikasi secara langsung tentunya dilakukan untuk membahas mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh bawahannya atau pegawainya, begitu pula sebaliknya pegawainya akan melakukan komunikasi secara langsung perihal pekerjaan atau tugas yang kurang dimengerti seperti surat-menyurat yang sifatnya segera dan penting.

Komunikasi melalui media sosial yaitu *whatsapp* kerap kali dilakukan, terutama di dalam Whatsapp group, di dalam media sosial ini biasanya atasan yaitu Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara memberikan informasi dan menginstruksikan kepada pegawainya terkait apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dikerjakan. Komunikasi lewat Whatsapp, tentunya tidak terjadi lewat grup saja akan tetapi pegawai atau bawahan juga melakukan komunikasi dengan atasan melalui chat pribadi terkait pekerjaan terutama saat-saat hari libur dan juga pada saat apabila atasan tidak berada di tempat.

Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara dengan pegawainya, tentunya dengan cara mengenali latar belakang dari mereka, hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan persepsi. Selanjutnya setelah mengerti dan memahami latar belakang dari teman-teman pekerjaannya barulah menyesuaikan sesuai dengan uraian-uraian tugas yang ada di bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara, sehingga pegawainya dapat memahami dan mengerti tentang tugas-tugas yang akan dikerjakannya. Komunikasi horizontal yang terjadi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yaitu komunikasi antara pegawai (bawahan) dan sesama pegawai (bawahan). Komunikasi antara pegawai sama pegawai cukup baik dan diterapkan di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara. Komunikasi dilakukan secara langsung terutama saat jam bekerja, komunikasi antara pegawai terjalin dengan baik karena antara satu dengan pegawai lainnya saling bantu-membantu sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan juga tidak terdapat hambatan dalam melakukan komunikasi antara sesama pegawai. Antara sesama pegawai mereka juga memanfaatkan media sosial yaitu Whatsapp, hal ini biasanya dilakukan secara pribadi dan juga melalui grup.

Komunikasi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian sangat intens dan sangat sering dilakukan. Komunikasi dilakukan paling banyak disampaikan yaitu pada saat jadwal periodik atau pada saat rapat, dan juga saat istirahat juga kerap

Article Submitted: Oktober 8th, 2022, Revised: November 10th, 2022, Accepted: November 18th, 2022 membangun komunikasi. Komunikasi sangat penting, jika komunikasi yang terjalin tidak baik maka akan terganggu terhadap pekerjaan. Maka dari itu Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara selalu menekankan komunikasi dan menjaga komunikasi yang baik kepada teman-teman pegawainya sehingga pekerjaan akan cepat selesai dan tentunya berdampak baik bagi prestasi teman-teman (pegawainya). Pada prinsipnya apabila komunikasi terjalin dengan baik maka tentunya akan meningkatkan hasil kinerja dari teman-teman (pegawainya) sekalian, sehingga ketika bekerja berpacu untuk cepat selesai dalam bekerja maka akan menghasilkan suatu hal yang positif, dan itu yang yang diterapkan saat ini.

Komunikasi sangat penting dilakukan saat bekerja, untuk tidak saling bersentuhan dengan petugas lainnya agar pekerjaan menjadi terarah dan terfokus. komunikasi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai karena ada juga terkadang pegawai yang tidak mengerti perihal pekerjaan, jadi ketika pegawai tidak melakukan komunikasi yang baik antara sesama pegawai dan atasannya maka akan menyebabkan pekerjaan tidak menjadi efektif dan sia-sia karena tidak mau bertanya. Contohnya dalam pembuatan surat dan maksud dari tujuan surat yang akan dibuat, tentunya harus melakukan konsultasi terlebih dahulu dengan atasan atau juga pegawai lainnya sehingga tidak akan terjadi pembuatan surat yang salah.

Pekerjaan akan terasa mudah apabila terjalin komunikasi antara pegawai dengan pegawai, dan atasan dengan pegawai. Hal ini sangat mendukung dalam bekerja, pekerjaan akan lebih efektif dilakukan, karena pegawai tidak merasa sendirian dan dapat berkonsultasi dengan pegawai lainnya dan juga atasan. Sehingga komunikasi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas pekerjaan yang akan dilakukan. Pengelolaan komunikasi organisasi yang baik saat ini yang telah diterapkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara yaitu berdampak baik bagi atasan dan bawahan, dalam hal ini mampu meningkatkan kualitas kerja, ketepatan waktu, dan efektifitas dalam sebuah pekerjaan, sehingga kinerja pegawai akan lebih meningkat dan tentunya dapat berprestasi akan kinerja yang telah dilakukan dan diterapkannya.

Hambatan yang dihadapi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara khususnya di Bidang Umum dan Kepegawaian yaitu dalam melakukan komunikasi dengan pegawai-pegawai lainnya yaitu terkait dengan surplus, bahwa ketika ada informasi yang disampaikan melalui Whatsapp group belum terbaca oleh pegawai lainnya. Selanjutnya dengan situasi pandemi covid-19 yang relatif membaik tapi juga dihadapkan yaitu kita harus bekerja secara hati-hati sembari juga bahwa banyak yang harus kita berikan pelayanan, begitu kompleksnya maka komunikasi yang kita bangun dikhawatirkan juga akan membuat *crowded* cara kerja pegawai. Yang terakhir apabila ingin

Article Submitted: Oktober 8th, 2022, Revised: November 10th, 2022, Accepted: November 18th, 2022  
melakukan komunikasi dan konsultasi dengan atasan perihal pekerjaan terkadang atasan tidak ada di tempat dan sedang tugas ke luar kota atau bahkan menghadiri acara atau pekerjaan di tempat lain, terkadang Nomor dari Whatsapp tidak aktif, sehingga inilah yang merupakan hambatan dalam melakukan komunikasi dengan pegawai ataupun dengan atasan.

### **Ucapan Terimakasih**

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya dan setulusnya penulis berikan kepada Muhammad Iwan dan Mariati selaku orang tua. Terimakasih juga kepada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara karena telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

### **Daftar Pustaka**

- Ginting, Rahmanita, dan Toto Jumariono. 2016. "Iklim Komunikasi Organisasi Di Batalyon Infanteri 100/Raider Kodam I/Bukit Barisan." *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2016 Indonesia Menuju SDGs* 3(2): 800–816.
- Khair, Muhammad Miftahul. 2019. "Pengaruh media sosial dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sumatera utara." *Jurnal ilmiah Universitas Sumatera Utara* 2(1): 8–13.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Sari, Puput Purnama Sari, dan Lutfi Basit. 2018. "Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa." *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 2(2): 47–60.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.