



## Komunikasi Kepemimpinan: Bagaimana Meningkatkan Kinerja Pegawai Kelurahan

Andi Rai Giri Gilang Rezky<sup>1</sup>, Zohrah Basalamah<sup>2</sup>, Pramudita Budi Rahayu<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia  
[pramuditabudirahayu.dty@uim-makassar.ac.id](mailto:pramuditabudirahayu.dty@uim-makassar.ac.id)

**Keywords:**  
Communication  
Leadership  
Employee Performance

### ABSTRACT

*This research aims to determine the leadership patterns used between village heads and employees at the Sudiang Raya Village Head Office, Makassar City, and to find out the supporting and inhibiting factors in implementing organizational communication patterns at the Sudiang Raya Village Head Office, Makassar City. This research uses qualitative research. Data collection techniques in this thesis are interviews and observation. The informants in the research are six (6) people from the Sudiang Raya Village Head Office, Makassar City who will be asked for their opinions regarding the leadership pattern in that place. The results of this research show that the communication patterns used at the Sudiang Raya Village Head Office are the Circle Pattern, Wheel Pattern, and Y Pattern. Meanwhile, the supporting factors are (1) Personal relationships, (2) Communication Media, (3) Facilities and (4) Time. Meanwhile, the inhibiting factors in organizational communication patterns are more directed towards (1) less than optimal supporting facilities, (2) hierarchy in the organization and (3) relationships that are not too personal.*

**Kata Kunci:**  
Komunikasi  
Kepemimpinan  
Kinerja Pegawai

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola kepemimpinan yang dipakai antara pemimpin lurah dan pegawai di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar, dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pola komunikasi organisasi di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini yaitu, wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian itu yakni enam (6) orang bagian dari Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar yang akan diminta pendapatnya mengenai Pola kepemimpinan di tempat tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pola komunikasi yang digunakan di Kantor Lurah Sudiang Raya yaitu Pola Lingkaran, Pola Roda, dan Pola Y. Sedangkan faktor yang menjadi pendukung ialah (1) Hubungan yang personal, (2) Media Komunikasi, (3) Fasilitas dan (4) Waktu. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pola komunikasi organisasi lebih mengarah kepada hal (1) Kurang optimalnya fasilitas pendukung, (2) Hierarki dalam organisasi dan (3) Hubungan yang tidak terlalu personal.

\* Corresponding Author  
Email : [pramuditabudirahayu.dty@uim-makassar.ac.id](mailto:pramuditabudirahayu.dty@uim-makassar.ac.id)

## **A. PENDAHULUAN**

Komunikasi adalah salah satu unsur sangat penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita sebagai makhluk sosial, karena melalui komunikasi kita dapat bertukar pikiran dan perasaan dengan sesama sehingga terjalin sebuah hubungan yang harmonis (Tuerah: 2023). Setiap orang berkomunikasi dengan orang lain guna mencapai tujuan yang sama yaitu menyampaikan pesan kepada orang lain sehingga tercipta kesamaan makna. Komunikasi Organisasi adalah proses yang terjadi dan muncul dalam suatu organisasi berupa penyampaian, penerimaan hingga pertukaran informasi dan pesan (Asri: 2022). Peranan pola komunikasi kepemimpinan dalam suatu organisasi sangatlah penting untuk karyawan, karena akan membantu terjalinnya hubungan yang baik serta koordinasi yang baik antar sesama anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam setiap masyarakat timbul dua kelompok yang berbeda peranan sosialnya, yaitu yang memimpin sebagai golongan kecil dan golongan yang besar, tanpa adanya seorang pemimpin maka tujuan suatu organisasi yang dibuat tidak akan ada artinya karena tidak ada yang bertindak sebagai penyalu terhadap berbagai kepentingan.

Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar adalah Salah Satu Kelurahan di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Kelurahan Sudiang Raya memiliki Kode Wilayah 73.71.110.010. Memiliki luas wilayah sekitar +3,85 Km dan Terdiri dari 57 RT dan 11 RW . Dikutip dari Buku Nama Rupabumi Unsur buatan yang disusun Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar, Jumlah Penduduk Kelurahan Sudiang Raya pada Tahun 2022 tercatat 19.765 jiwa, Kantor Lurah Sudiang Raya. Dengan pegawai 13 orang atas bidang-bidang tertentu diantaranya Pimpinan Kantor, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi, Seksi Kebersihan, Seksi Pemerintahan, Seksi Ekonomi Pembangunan, Sekretariat. Tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Saat berlangsungnya operasional tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada pegawai yang belum bekerja sesuai ketentuan jam kerja yang ada, seperti jam masuk dan pulang kantor tidak tepat pada waktunya, keterlambatan dalam masuk jam kerja dan cepatnya pulang pada saat masih dalam jam kantor sehingga sering memperlambat pekerjaan dalam memberikan pelayanan dan motivasi kerja pegawai hingga kedisiplinan. Maka akan sangat disayangkan karena jika peran setiap pihak terkhusus seorang pimpinan dalam menjaga pola komunikasi organisasi untuk meningkatkan motivasi kerja

pegawainya yang kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para pegawai selaku sumber daya manusia yang belum optimal.

Agar kantor berjalan dengan baik kantor membutuhkan pola komunikasi pemimpin yaitu LURAH. Sebagai aparat pelaksana tugas, selayaknya seorang Lurah dapat melakukan perencanaan, pergerakan, dan pengawasan terhadap organisasi maupun kegiatan masyarakat. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati atau Walikota. Salah satu faktor yang turut serta menentukan keberhasilan kinerja pegawainya di kelurahan adalah kepemimpinan seorang lurah (Porah: 2020) Pemerintah kelurahan diharapkan dapat menjadi sasaran yang efektif baik dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam menggerakkan partisipasi masyarakat. Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang di dalam berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang tugas dan fungsi Kelurahan di dalam Pelayanan Publik karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih bervariasi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik agar tidak lebih memihak kepada orang-orang tertentu dengan tujuan agar pelayanan umum bisa dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat, pegawai kelurahan pada khususnya diharapkan memiliki sikap tekad, sikap semangat, sikap mental ketiaatan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik, wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai atau aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara optimal agar dapat dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti dalam penyusunan proposal ini, yaitu: Bagaimana pola komunikasi kepemimpinan Lurah di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kota Makassar dalam meningkatkan kinerja pegawai? dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam kepemimpinan lurah untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kota Makassar?

## **B. METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku, atau sumber lain. Penelitian ini dilakukan Di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar yang terletak di Jalan Mannuruki No.41 Telepon 0411 510800 Kode Pos 90242.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis agar dapat mendapatkan proses yang tersistematis melalui data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti saat melakukan penelitian dengan cara turun langsung ke kantor Sudiang Raya Kota Makassar Kota dan data sekunder, yaitu data yang diperlukan dari literatur berupa buku-buku paket, hasil penelitian, dan lain-lain sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua instrumen dalam pengumpulan data, yaitu wawancara dan observasi. Maksud dari digunakannya metode ini adalah untuk memperoleh keterangan atau data yang diperlukan untuk tujuan penelitian. Data yang akan digali melalui wawancara ini berkaitan dengan pendapat atau pernyataan dari sumber data. Peneliti akan mewawancarai sampel penelitian yaitu Pimpinan Lurah dan Pegawai Kantor Lurah Sudiang Raya. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan mendalam. Selain wawancara penulis juga melakukan observasi yang digunakan untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisis secara sistematis terhadap gejala atau objek yang akan diteliti.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan penelitian ini. Dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis yaitu mengambil data dari:

Tabel 1: Daftar Informan

No	Informan Penelitian	Ket
1	Lurah Sudiang Raya Kota Makassar	1 orang
2	Sekretaris Lurah	1 orang
3	Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan	1 orang
4	Staff Seksi Ekonomi Pembangunan	1 orang
5	Staff Seksi Pemerintahan	1 orang
6	Staff Seksi Kebersihan	1 orang
Jumlah		6 orang

Setelah data didapatkan kemudian dilakukan analisa data dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, data yang diperoleh dengan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Setelah dilakukan reduksi data kemudian dilakukan penyajian data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah

selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut. Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya.

Adapun karakteristik informan dijabarkan sebagai berikut

Tabel 2: Daftar Nama Informan

No	Informan Penelitian	Ket
1	Andi Dudi Pamadeng, S.E., M.M.	Lurah
2	ST Nurjannah	Sekretaris Lurah
3	Artina S. Sos.	Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan
4	Rahmayani	Staff Seksi Ekonomi Pembangunan
5	Sherly	Staff Seksi Pemerintahan
6	Muh Fahri	Staff Seksi Kebersihan

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Kelurahan Sudiang Raya

Pola komunikasi organisasi adalah gaya dimana cara berkomunikasi yang berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari pengirim kepada penerima dan dapat dipahami (Habib: 2023). Maka pola komunikasi organisasi dituntut untuk dapat mengekspresikan ide-ide yang berkualitas guna untuk memajukan suatu organisasi. Fakta yang terjadi dalam proses pola komunikasi organisasi di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar terdapat berbagai macam pola dan pendapat yang ada di dalam organisasi dengan teori yang ada. Proses wawancara dilakukan kepada pihak yang dianggap reprensif terhadap objek masalah dalam penelitian. Dalam hal ini penulis menetapkan 6 informan untuk menyelesaikan rumusan masalah penelitian.

Dalam berkomunikasi, pola komunikasi yang sering digunakan di Kantor Kelurahan Sudiang Raya yaitu sebagai berikut:

#### a. Pola Lingkaran

Hasil wawancara Andi Dudi Pamadeng selaku Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa “Berkaitan dengan pola komunikasi lingkaran, kita di Kantor Lurah Sudiang Raya setiap pagi itu kami kalau memang sempat kami biasa melakukan semacam briefing singkat/apel untuk semacam mengecek kehadiran meskipun ada absensi online. Sehingga disitu juga pada saat briefing kita berkomunikasi dan berinteraksi antara sesama”. (Wawancara, 26 September 2023).

Selanjutnya Rahmayani salah seorang Staff Seksi Ekonomi Pembangunan di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Yang saya pahami terkait dengan

pola komunikasi lingkaran ya seperti itu, setiap pegawai dapat melaksanakan komunikasi/bertukar informasi dalam sebuah pertemuan atau rapat yang dilakukan untuk bertukar pendapat dan saling berinteraksi seperti itu” (Wawancara, 27 September 2023)

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan berkaitan dengan pola komunikasi lingkaran, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pertemuan, rapat singkat yang dilaksanakan rutin oleh Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar menjadi wujud adanya pola komunikasi melingkar antar pegawai karena masing-masing terlibat untuk berkomunikasi.

#### **b. Pola Roda**

Pola roda adalah pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang yang dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi yang disediakan oleh anggota organisasi lainnya dan memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan anggota lainnya. Di Kantor Lurah Sudiang Raya juga menggunakan pola komunikasi roda yakni pemimpin memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Dalam hal ini dia satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Berdasarkan dari hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai St. Nurjannah selaku Sekretaris Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Dalam hal ini, informasi yang ada di Kantor Lurah Sudiang Raya diperoleh dari pimpinan kita yaitu Pak Lurah. Beliau memberikan informasi secara lisan ataupun tulisan. Lisan disini yang dimaksud adalah secara tatap muka, sedangkan yang tulisan melalui media yang dikirim melalui grup Whatsapp. Komunikasi melalui Whatsapp ini merupakan pemanfaatan teknologi dimana kita berada di era teknologi yang berkembang pesat maka kita harus gunakan sebagai penunjang komunikasi, nah kalau misalnya ada perintah langsung dari Pak Camat namun kondisi Pak Lurah lagi perjalanan dinas maka hal yang paling tepat adalah melempar di grup Whatsapp supaya teman-teman yang ada di kantor bisa langsung mengerjakannya”. (Wawancara, 26 September 2023).

Selanjutnya Rahmayani salah seorang Staff Seksi Ekonomi Pembangunan di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Berdasarkan pendapat saya, untuk hal ini (komunikasi roda) wujudnya dilingkar kerja kita di Kelurahan Sudiang Raya, seperti dari pimpinan (Pak Lurah) memberikan instruksi ke setiap Kepala Seksi (Kasi) yang kemudian dari situlah diberikan lagi kepada kami jajaran staff”. (Wawancara, 27 September 2023).

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan berkaitan dengan pola komunikasi roda, dapat disimpulkan bahwa arahan dan informasi yang berasal dari Pak Lurah terlebih dahulu disampaikan kepada setiap Kepala Seksi yang nantinya akan menjelaskannya kembali

kepada setiap staff yang ada dijajaran bidang-bidangnya dan dengan pemanfaat dan penggunaan jaringan internet pola roda dalam komunikasi organisasi dapat berlangsung lebih efektif dan praktis.

### c. Pola Y

Pada pola ini memiliki pemimpin yang jelas, tetapi anggota lainnya berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirim dan menyampaikan pesan dari dua orang anggota lainnya. Sedangkan anggota ketiga hanya bisa menyampaikan pesan kepada satu orang saja. Salah satu proses komunikasi dari pimpinan kepada pegawai dengan cara mengadakan rapat koordinasi dengan menghadirkan seluruh Kepala Bidang. Berdasarkan dari hal tersebut peneliti kemudian mewawancara Andi Dudi Pamadeng selaku Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Biasanya saya selalu berkomunikasi dengan para Kepala Bidang untuk mengumpulkan anggotanya saat akan melakukan rapat koordinasi, selain itu komunikasi ini kami pakai untuk penyelaras visi misi kami di kantor lurah sudiang raya”. (Wawancara, 26 September 2023)

Selanjutnya Artina salah seorang pegawai di Kantor Lurah Sudiang Raya menyatakan bahwa: “Saya rasa untuk mengoptimalkan dan mengefektifkan kinerja dari Kantor Lurah kita, dengan dilakukannya pola komunikasi Y seperti melakukan rapat dengan hanya Kepala Bidang atau Seksi tertentu. Staff yang lain dapat tetap melaksanakan pekerjaannya”. (Wawancara, 26 September 2023)

Berdasarkan dari beberapa keterangan informan berkaitan dengan pola komunikasi Y, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi tersebut berwujud seperti pelaksanaan rapat terbatas yang hanya diikuti oleh setiap Kepala Bidang/Seksi sehingga pegawai yang ada di bidangnya dapat tetap melaksanakan pekerjaan, sehingga penyampaian informasi bisa lebih disederhanakan.

Fakta yang terjadi dalam proses pola komunikasi organisasi di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar terdapat berbagai macam pola dan pendapat yang ada didalam organisasi dengan teori yang ada. Pola komunikasi organisasi merujuk pada cara komunikasi terstruktur dan terorganisir di dalam sebuah organisasi. Pola komunikasi organisasi dapat memiliki berbagai bentuk, diantaranya pola lingkaran, pola roda dan dan pola Y.

Mengenai pendapat yang terjadi di perusahaan terdapat dua perbedaan sisi positif dan negatif. Pendapat mengenai sisi positif di Kantor Lurah Sudiang Raya, yaitu sikap saling keterbukaan dalam semua kegiatan yang terjadi didalam kantor antara lain, pengekspresian ide-ide dengan melalui keputusan bersama dalam organisasi. Pendapat mengenai sisi negatif di

dalam organisasi, yaitu media yang digunakan dalam penyampaian informasi masih kurang terlalu efektif, baik itu kondisi jaringan internet pendukung hingga persoalan personal lainnya. Menurut Carl I. Hovland (1952:12) dikutip dari buku (Arni, Muhammad, 2004:40) pola komunikasi adalah suatu upaya yang sistematis dimana seseorang untuk merumuskan secara tegas, atas dasar prinsip-prinsip tersebut disampaikan informasi serta dibentuk pendapat dan sikap sedangkan definisi pola komunikasi organisasi menurut *Webster's News World Dictionary* (1973:282) dikutip dari jurnal (Arni, Muhammad, 2024) adalah tindakan atau kegiatan pengiriman atau pertukaran informasi yang berupa pesan seperti bicara, bahasa tubuh dan tulisan untuk melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.

Pola komunikasi organisasi di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar sebagian besar sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Carl I. Hovland dan *Webster's News World Dictionary* yaitu dari tahap bentuk-bentuk pola komunikasi sampai dengan penerapan pola komunikasi organisasi. Pada tahap bentuk-bentuk pola komunikasi organisasi sebagian besar sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Carl I. Hovland dan *Webster's News World Dictionary*. Pada tahap media yang digunakan berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh *Webster's New World Dictionary*. Pada tahap media yang digunakan karyawan dalam berkomunikasi, *Webster's New World Dictionary* lebih menitikberatkan pada penyampaian informasi melalui simbol-simbol, sedangkan pada Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar lebih menitikberatkan pada media elektronik berupa telpon, komputer, internet, dan email. Pada tahap yang terakhir, pada pola komunikasi organisasi yaitu langkah-langkah penerapan pola komunikasi. Tahap ini seluruhnya sesuai dengan yang dikemukakan oleh Carl I. Hovland dan *Webster's News World Dictionary*.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pola Komunikasi di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar**

#### **Faktor Pendukung**

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang mendukung dalam terlaksananya pola komunikasi organisasi dengan baik sehingga dapat menunjang kinerja organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan di analisis peneliti, memperlihatkan bahwa faktor yang menjadi pendukung ialah (1) Hubungan yang personal, (2) Media komunikasi, (3) Fasilitas dan (4) Waktu.

Dalam sebuah organisasi, komunikasi yang baik dan terjaga dilandasi dengan hubungan antar personal yang baik sehingga dalam melakukan kegiatan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui

hubungan personal dalam menjaga pola komunikasi yang baik. Andi Dudi Pamadeng selaku Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Menurut saya yang menjadi faktor dalam terciptanya pola komunikasi yang baik adalah seperti hubungan yang baik, kami sudah seperti keluarga jadi untuk komunikasinya kami bisa menjalankannya dengan baik. Kemudian juga saat saya memberikan informasi ke Seklur atau Kasubag itu juga melihat situasi dan kondisinya sehingga dapat menyesuaikan seperti itu”. (Wawancara, 26 September 2023)

Aspek hubungan personal dalam pola komunikasi organisasi dapat dikatakan bahwa hubungan kekeluargaan menjadi salah satu pendukung dalam menciptakan pila komunikasi yang baik selain dari pada suasana dan kondisi yang sesuai sehingga komunikasi yang diberikan oleh pimpinan dapat menyesuaikan keadaan. hunungan personal dalam pola komunikasi organisasi, dapat dikatakan bahwa dalam pola komunkasi yang berlangsung harus didasari dengan hubungan yang baik (hubungan personal yang baik) agar yang tercipta kondisi ideal dalam berkomunikasi. Hubungan personal dalam pola komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa dalam pola komunikasi organisasi dalam menjaga pola komunikasi organisasi yang paling utama adalah dibutuhkan kesadaran individu dalam berinteraksi sehingga tercipta kondisi hubungan personal yang tentunya akan mendukung komunikasi.

Media komunikasi yang digunakan tentunya menjadi hal yang wajib untuk diperhatikan dalam keberlangsungan suatu pola komunikasi organisasi. Peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan untuk mengetahui aspek media komunikasi dalam menjadi pola komunikasi yang baik.Muh Fahri salah seorang staff di Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Untuk media yang kami gunakan seperti smartphone masing-masing dengan menggunakan internet untuk berkomunikasi dan mengupdate berita terbaru seputar Kota Makassar atau bahkan diluar Kota Makassar, itu tentu sangat mendukung kami”. (Wawancara, 27 September 2023)

Aspek media komunikasi dalam pola komunikasi organisasi dapat dikatakan bahwa dengan memanfaatkan dan menggunakan layanan internet di handphone masing-masing, setiap unsur pegawai dapat berkomunikasi hingga mengupdate berita dan informasi baik seputar dalam kota hingga diluar kota dan tentunya hal tersebut sangat mendukung dalam keberlangsungan pola komunikasi di dalam lingkungan Kantor Lurah Sudiang Raya. Dengan memanfaatkan layanan internet dan penggunaan smatphone dapat mendukung pola komunikasi setiap unsur di Kantor Lurah Sudiang Raya dalam mendapatkan informasi, berita hingga berinteraksi antara satu sama lain untuk memudahkan untuk komunikasi.

Fasilitas pendukung yang memadai tentu akan sangat mendukung dalam terciptanya pola komunikasi organisasi yang baik. Peneliti kemudian mewawancara salah seorang informan untuk mengetahui aspek fasilitas dalam menjaga pola komunikasi yang baik. Artina salah seorang staff Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Fasilitas pendukung yang bagus juga tentu akan mempengaruhi kita dalam berkomunikasi bahkan mempengaruhi terhadap kelancaran pekerjaan”. (Wawancara, 26 September 2023)

Aspek fasilitas dalam pola komunikasi organisasi, dapat dikatakan bahwa fasilitas pendukung yang kurang bagus juga, tentu akan mempengaruhi kita dalam berkomunikasi bahkan mempengaruhi terhadap kelancaran pekerjaan. Aspek fasilitas dalam pola komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa Kantor Lurah Sudiang Raya memiliki fasilitas pendukung seperti jaringan wifi, kemudian ada komputer beserta printer untuk fasilitas teknis. Dan lebih lanjut fasilitas lain yang ada dalam menjaga pola komunikasi, kita tentu memfasilitasi setiap pegawai untuk mengeluarkan pendapatnya disetiap pertemuan yang ada.

Pentingnya waktu atau situasi dan kondisi yang tepat dalam berkomunikasi tentu sangat berperan penting dalam keberlangsungan pola komunikasi yang ada diorganisasi. Peneliti kemudian mewawancara salah seorang informan untuk mengetahui aspek waktu dalam menjaga pola komunikasi yang baik. Andi Dudi Pamadeng selaku Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Kalau yang kita lihat sendiri, untuk hal ini saya rasa setiap unsur yang ada di Kantor Lurah Sudiang Raya sudah sadar dan memiliki pemahaman tentang bagaimana melakukan komunikasi menyesuaikan dengan kondisi waktu dan situasi yang ada”. (Wawancara, 26 September 2023)

Aspek waktu dalam pola komunikasi organisasi, dapat dikatakan bahwa untuk keberlangsungan pola komunikasi organisasi yang berlangsung kembali lagi kepada individu itu sendiri untuk menyesuaikan waktu untuk berkomunikasi santai dan serius di waktu-waktu tertentu untuk membahas pekerjaan. Aspek waktu dalam pola komunikasi organisasi, dapat disimpulkan bahwa dengan menyesuaikan situasi waktu dan kondisi dalam berkomunikasi tentu akan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan pola organisasi secara keseluruhan karena apabila tidak tepat tentu dapat mengganggu pekerjaan. Pola komunikasi organisasi yang berlangsung kembali lagi kepada individu sendiri untuk menyesuaikan waktu untuk berkomunikasi santai dan serius di waktu-waktu tertentu.

### **Faktor Penghambat**

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik pola komunikasi organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan

dan analisis peneliti, memperlihatkan bahwa faktor yang menjadi penghambat pola komunikasi organisasi lebih mengarah kepada hal (1) Kurang optimalnya fasilitas pendukung (2) Hirarki dalam organisasi dan (3) Hubungan yang tidak terlalu personal.

Fasilitas pendukung merupakan hal yang krusial didalam keberlangsungan setiap aspek yang ada disebuah organisasi, tidak hanya menyangkut pola komunikasi. Peneliti mewawancara salah seorang informan untuk mengetahui aspek hirarki dalam organisasi yang menjadi faktor penghambat dalam pola komunikasi organisasi. Rahmayani salah seorang staff kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Dalam hal kurang optimalnya fasilitas pendukung di kantor, saya ambil contoh jika wifi (jaringan internet) sedang tidak bagus otomatis komunikasi dengan pegawai yang sedang berada diluar jadi terganggu, kan kita kontrol semuanya melalui grup whatsapp”. (Wawancara, 27 September 2023)

Kurang optimalnya fasilitas dalam keberlangsungan pola komunikasi organisasi, dapat dikatakan bahwa fasilitas pendukung seperti kondisi perangkat komputerisasi yang kurang baik dapat mengganggu pekerjaan tugas yang tentunya juga akan berdampak pada terganggunya pola komunikasi yang baik dalam organisasi. Fasilitas penunjang seperti jaringan internet (wifi) akan dapat memperngaruhi pola komunikasi organisasi karena sekarang ini pegawai sering menggunakan akses internet untuk berkomunikasi semisal dengan whatsapp grup dan juga cukup menghambat penyampaian informasi yang diterima melalui email.

Hirarki dalam organisasi sederhananya dipahami sebagai tingkatan atau jawaban yang dimiliki dalam sebuah organisasi. Peneliti mewawancara salah seorang informan untuk mengetahui aspek hirarki dalam organisasi yang menjadi faktor penghambat dalam pola komunikasi organisasi. Peneliti kemudian mewawancara Rahmayani salah seorang staff Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Saya rasa untuk hal ini seperti adanya rasa segan (malu-malu) apabila ingin berkomunikasi dengan orang yang memiliki posisi yang tinggi. Artinya hal tersebut tidak bisa kita pungkiri ya, jadi hal tersebut bisa dikatakan cukup menghambat”. (Wawancara, 27 September 2023)

Kondisi untuk berkomunikasi dengan orang yang berposisi lebih tinggi jabatannya dari staff cukup dapat menghambat pola komunikasi yang berlangsung dikarenakan adanya rasa segan hingga canggung dalam berkomunikasi yang tidak dapat dipungkiri. Pola komunikasi organisasi sedikit terhambat dengan adanya perasaan segan hingga canggung yang dialami oleh deorang staff contohnya, apabila diperhadapkan pada situasi untuk berkomunikasi dengan seseorang yang memiliki posisi/jabatan yang lebih tinggi.

Hubungan yang tidak personal antara satu dengan yang lain dalam sebuah organisasi dikhawatirkan dapat berdampak kurang baik untuk keberlangsungan suatu organisasi. Peneliti mewawancara salah seorang informan untuk mengetahui aspek hubungan yang tidak personal dalam organisasi yang menjadi faktor penghambat dalam pola komunikasi organisasi. Rahmayani salah seorang staff Kantor Lurah Sudiang Raya Kota Makassar mengatakan bahwa: “Kalau menurut pendapat saya kita dalam berkomunikasi tentu masih menjaga etika jika berkomunikasi dengan orang yang tidak terlalu akrab.. jadi kalau dari hal itu bisa saya simpulkan bahwa hal tersebut tadi juga sepertinya dapat menjadi hal yang sedikit menghambat dalam proses komunikasi”. (Wawancara, 27 September 2023)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas terkait dengan hubungan yang tidak personal dalam pola komunikasi organisasi, dapat dikatakan bahwa etika dalam berkomunikasi tentu harus selalu dijaga oleh setiap pegawai yang terlibat dengan ketidak akrab juga dapat menjadi penghambat dalam pola komunikasi organisasi sebab terkadang ada rasa segan jika pegawai berkomunikasi.

#### **D. SIMPULAN**

Pola komunikasi yang digunakan di Kantor Lurah Sudiang Raya yaitu Pola Lingkaran, Pola Roda, dan Pola Y. Pada Kantor Lurah Sudiang Raya menggunakan pola komunikasi lingkaran disaat melakukan rapat koordinasi guna untuk mencapai tujuan organisasi yang disepakati bersama setiap bidang agar pekerjaan dapat terselesaikan tanpa adanya kesalahan. Pola Komunikasi Roda yakni pemimpin memiliki kekuasaan penuh dalam mengontrol setiap pegawainya. Dalam hal ini dia satu - satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Sedangkan Pada pola Y ini memiliki pemimpin yang jelas, tetapi anggota lainnya berperan sebagai pemimpin kedua.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan analisis peneliti, memperlihatkan bahwa faktor yang menjadi pendukung ialah (1) Hubungan yang personal, (2) Media Komunikasi, (3) Fasilitas dan (4) Waktu. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat pola komunikasi organisasi lebih mengarah kepada hal (1) Kurang optimalnya fasilitas pendukung, (2) Hierarki dalam organisasi dan (3) Hubungan yang tidak terlalu personal.

## REFERENSI

- Ahmad. (t.thn.). pengertian komunikasi organisasi fungsi, teori, jenis dan manfaat. Dipetik juni 18, 2022
- Akbar, M., & Nahdiana, N. (2023). Peningkatan Kedisiplinan Prajurit Melalui Pola Komunikasi Kepemimpinan Militer. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, 5(2), 95-104.
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administasi Kemennterian Agama RI. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267-285.
- APRINI, I. (2014). Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff PT. London Sumatra Indonesia, Tbk. Palangsiang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten, 49-64.
- Muhammad, A. (2004). Komunikasi organisasi.
- Habib, A. A. (2023). Pola Komunikasi Organisasi Pada PT Indotek Buana Karya (Studi Etnografi Mengenai Loyalitas Kerja Karyawan PT Indotek Buana Karya) (Doctoral dissertation, Perpustakaan).
- Pora, R., Kaunar, A., & Ali, M. I. (2020). Efektivitas Kepemimpinan Lurah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kantor Kelurahan Dufa-Dufa Kecamatan Kota Ternate Utara). *Jurnal Government Of Archipelago-Jgoa*, 1(2), 32-40.
- Tuerah, P. R., Pinem, P. D. S., & Mesra, R. (2023). Interaksi sosial antara mahasiswa pemeluk Agama Kristen dengan mahasiswa pemeluk Agama Islam di lingkungan FISH Unima. *Jurnal Integrasi Dan Harmoni Inovatif Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(6), 653-666.
- Yusuf, R. I., Rahman, M., & Masdar, N. A. (2024). Pendekatan Untuk Memahami Kepemimpinan. Deepublish.