

## **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KULAITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN LONG ITAM KABUPATEN KUTAI BARAT**

**Dwi Indah Astuti <sup>1</sup>, Bambang Itrawan <sup>2</sup>, Annisa Wahyuni Arsyad <sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Long Iram dalam meningkatkan kualitas pada pelayanannya. Serta untuk menganalisis dan juga mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi organisasi serta untuk mengetahui apa saja factor pendukung dan juga penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Long Iram.*

*Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik analisis dari Miles dan Huberman. Lokasi penelitian di kantor Kecamatan Long Iram. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber penelitian sebanyak 7 (tujuh) dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi telah diterapkan oleh Kantor Kecamatan Long Iram. Penerapan komunikasi dari atas ke bawah terlihat dalam penyebaran informasi kebutuhan pegawai kantor kecamatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pada komunikasi dari bawah ke atas diterapkan dalam penyampaian hasil pekerjaan para pegawai. Namun, terdapat kendala yang sering terjadi yakni waktu bertemu yang tidak tepat sehingga menyebabkan terhambatnya penyelesaian pekerjaan. Pelaksanaan komunikasi horizontal terlihat pada pelaksanaan pekerjaan, koordinasi, rapat, diskusi di kantor Kecamatan Long Iram. Pada komunikasi diagonal diterapkan dalam diskusi pekerjaan antar satu divisi dengan divisi lain.*

***Kata Kunci:*** *Komunikasi Organisasi, Kantor Kecamatan, Kualitas Pelayanan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [dwiindah997@gmail.com](mailto:dwiindah997@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen pembimbing I dan staf pengajar Program studi Administrasi Bisnis , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II dan staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## PENDAHULUAN

### *Latar Belakang*

Interaksi manusia dalam kehidupan bermasyarakat pastinya tidak dapat dilepaskan dari komunikasi dimana komunikasi sendiri menjadi roh kehidupan bagi sebuah peradaban yang mana sejak kita bangun tidur sampai tertidur kembali secara kodrat selalu senantiasa terlibat dalam komunikasi. Mengingat perannya yang sangat penting dalam kehidupan manusia yang mana dengan kata lain kualitas hidup manusia dapat dilihat dari bagaimana pola komunikasi yang digunakannya. Jika pola komunikasi yang digunakan baik, maka akan menciptakan komunikasi yang efektif.

Arin Muhammad (2015) dalam bukunya menyebutkan ada tiga arus komunikasi dalam organisasi yang mana berfungsi, pertama komunikasi kebawah yang mana berlangsung ketika orang yang berada dalam tatan manajemen mengirimkan pesan pada bawahannya. Kedua, komunikasi ke atas terjadi saat bawahan mengirimkan pesan pada atasannya dan yang ketiga, komunikasi horizontal atau sejajar komunikasi ini berlangsung antara karyawan maupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Komunikasi yang efektif antar sesama karyawan atau pegawai memberikan kontribusi pada produktivitas kerja karyawan tersebut dan dapat membantu dalam pencapaian hasil kerja dan tujuan organisasi.

Komunikasi yang efektif mempunyai peranan penting dalam membantu kelancaran sebuah organisasi. Tidak terkecuali di Kantor Kecamatan yang mana merupakan salah satu alat kelengkapan negara yang meliputi kelembagaan, tetatalaksanaan, dan juga kepegawaian yang bertanggung jawab untuk melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Sebagai abdi masyarakat Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin kepada masyarakat. Selain memberikan pelayanan yang terbaik, aparatur juga harus dapat memaksimalkan waktu dalam pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dewasa ini mengingat pandemi *Covid-19* yang terjadi menuntut adanya perubahan dalam bidang birokrasi pelayanan publik yang mana perubahan ini sendiri terjadi pada dua dimensi yaitu dimensi organisasi dan juga sistem kerja. Salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*.

Kantor Kecamatan Long Iram dalam merespon kondisi tersebut mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Barat yang dituangkan dalam surat edaran Nomor 965/4950/BPBD-KUBAR/IV/2020 tentang pelaksanaan kebijakan isolasi terbatas di wilayah Kabupaten Kutai Barat, serta surat edaran lanjutan Nomor:965/SEK.540/STG-KBR/VII/2021

tentang pelaksanaan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) berbasis mikro dan kabupaten untuk pencegahan, pengendalian dan penanganan pandemi *Corona-19* di Kabupaten Kutai Barat. Kebijakan ini menuntut semua yang terkait dengan pelayanan melakukan penyederhanaan disetiap aktivitasnya. Tidak dapat dipungkiri hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk Kantor Kecamatan Long Iram terutama untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi, pelayanan barang publik atau jasa. Kantor Kecamatan Long Iram dituntut harus tetap memberikan pelayanan prima, namun tidak mengesampingkan protokol kesehatan.

Di Kantor Kecamatan Long Iram, komunikasi internal yang terjadi antara camat selaku pimpinan tertinggi terhadap bawahannya, utamanya terhadap karyawan masih menggunakan komunikasi dalam bentuk perintah yang bersifat kondisional untuk menyelesaikan tugas karyawan Sehingga seringkali pimpinan harus mengulang-ulang memberikan perintah tersebut. Selain itu, sebagian pegawai juga masih merasa sungkan untuk menyampaikan ide-ide mereka kepada camat selaku pimpinan karena kultur sebuah organisasi di kantor kecamatan Long Iram menempatkan Camat sebagai orang yang tertinggi dalam organisasi dan selalu wajib untuk dihormati. Dengan demikian, para karyawan seringkali menunggu perintah dari camat tanpa ada inisiatif dari diri sendiri, meskipun intruksi itu pernah diberikan untuk permasalahan atau pekerjaan yang sama. Maka dari itu pola komunikasi organisasi sangatlah penting di terapkan di Kantor Kecamatan Long Iram karena sangat erat kaitannya dengan komunikasi atau interaksi antara pimpinan dan karyawan agar dapat memahami satu sama lain.

Selanjutnya menurut hasil observasi penulis dilapangan kurang adanya kedisiplinan dari pegawai kantor kecamatan yang mana disaat pandemi seperti sekarang jam kerja Kantor Kecamatan Long Iram memang menyesuaikan dengan peraturan yang ada akan tetapi pegawai kantor kecamatan malah memanfaatkan hal tersebut untuk lebih sering meninggalkan kantor ketika jam kerja yang terbatas ini masih berlangsung. Dan berakibat pada penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan targetnya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Seisy A.Parera,dkk (2014) dalam penelitiannya tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik di PT. Taspem (PERSERO) cabang Manado, dengan hasil penelitian bahwa peran komunikasi organisasi mampu menunjang kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, mengingat pentingnya pola komunikasi dalam suatu organisasi, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat”.

### ***Rumusan Masalah***

Bagaimana pola komunikasi organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat serta apa

saja faktor pendukung dan penghambat yang terjadi di Kantor Kecamatan Long Iram dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### ***Tujuan Penelitian***

Untuk mendeskripsikan dan juga menganalisis pola komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai barat. Serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa yang menjadi factor pendukung serta penghambat pada pola komunikasi yang ada di Kantor Kecamatan Long Iram.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam memahami komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.
2. Dalam konteks komunikasi organisasi, penelitian diharapkan dapat memberikan referensi bagi Kantor Kecamatan Long Iram dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Teori Interaksi Simbolik***

Teori interaksi simbolik bias dikatakan merupakan salah satu teori yang cukup berpengaruh dimana fokusnya pada peran, interaksi antar individu, serta tindakan-tindakan dan komunikasi yang dapat kita amati. Proses interaksi yang terbentuk melibatkan pemakaian simbol-simbol bahasa, ketentuan adat istiadat, agama dan pandangan-pandangan. Blumer (dalam Veeger, 1993) mengembangkan lebih lanjut gagasan Mead dengan mengatakan ada tiga konsep dasar dalam interaksi simbolik, yaitu pertama makna bagi perilaku pada manusia, kedua pentingnya konsep diri dan ketiga hubungan antar individu dan masyarakat.

### ***Komunikasi Organisasi***

Banyak definisi komunikasi organisasi menurut para ahli, salah satunya R. Wayne Pace dan Don F Faules (2006), menurut mereka komunikasi organisasi dapat di definisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pengertian komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi yang kompleks dimana organisasi sendiri merupakan perkumpulan atau wadah bagi

sekelompok orang untuk bekerjasama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu. Orang-orang yang terkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk mencapai tujuan tertentu melalui sumber daya secara sistematis dan rasional yang terkendali dan adanya pemimpin organisasi yang akan memimpin operasional organisasi dengan terencana.

### ***Fungsi Komunikasi Organisasi***

Ada tiga macam fungsi komunikasi menurut Conrad dalam Tubbs dan Moes (2005) yaitu, fungsi perintah, fungsi relasional dan juga fungsi manajemen ambigu. Sedangkan menurut Robbins (2006) komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam kelompok atau organisasi, yakni pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi dan informasi.

### ***Komunikasi Efektif dalam Komunikasi Organisasi***

Dimaksudkan komunikasi efektif apabila rangsangan yang diberikan dan yang ditangkap dapat dipahami oleh penerimanya. Dalam berkomunikasi tentunya kita menginginkan sebuah hasil atau beberapa kemungkinan yang dapat diperoleh. Adapun tolak ukur komunikasi efektif menurut Steward dan Syivia (2008) ada lima yaitu, pemahaman, kesenangan, mempengaruhi sikap, memperbaiki hubungan dan juga tindakan.

### ***Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi***

Sesuai dengan definisi yang telah dibahas di atas, komunikasi organisasi menyangkut pesan-pesan yang dapat dibedakan berdasarkan penerima pesan dan fungsi pesan. Berdasarkan 'penerima' pesan, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi internal dan komunikasi eksternal organisasi. Bila dilihat dari 'fungsi' pesan, komunikasi organisasi meliputi komunikasi formal dan komunikasi informal.

### ***Aliran Komunikasi Organisasi***

Arni Muhammad (2015) dalam bukunya menyebutkan ada 4 aliran komunikasi dalam organisasi yaitu, Komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal dengan uraian sebagai berikut :

1. Komunikasi dari atas ke bawah umumnya berkaitan dengan tanggung jawab dan kewenangan dalam suatu organisasi yang mana memiliki lima tujuan yaitu, memberikan pengarah atau intruksi tertentu, memberikan informasi pekerjaan, memberikan informasi prosedur dan praktek, umpan balik dan menyampaikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membangun organisasi tentang tujuan yang ingin di capai.
2. Komunikasi dari bawah ke atas mengalir dari bawahan pada atasannya. Dimana memiliki tujuan untuk memberikan balikan, memberikan arahan dan mengajukan pertanyaan.

3. Komunikasi diagonal terjadi antara dua orang berbeda jenjang kedudukan dalam struktur hirarkis dan berbeda divisi atau jalur fungsi. Yang mana memiliki tujuan untuk memperkokoh keterbukaan komunikasi, memperlancar pelaksanaan koordinasi antar departemen, dan juga meningkatkan efisiensi penghematan waktu dan uang.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Ratminto dan Winarsih (2008) pelayanan publik memiliki pengertian sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Jenis-jenis Pelayanan Publik***

Menurut Ratminto dan Winarsih (2008:19) ada tiga macam jenis-jenis pelayanan publik yaitu : Pelayanan publik yang diselenggarakan privat, pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah bersifat skunder dan primer.

### ***Karakteristik Pelayanan Publik***

Karakteristik pelayanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan oleh Lovelock dan Wirtz (2011) sebagai berikut: Umumnya produk pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu, Pelayanan merupakan elemen yang tidak tampak dan biasanya mendominasi pencipta nilai, Pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh resiko dan ketidak pastian yang lebih besar, Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan, Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keadaan, dan kualitas pelayanan, Waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting, dan terakhir tempat distribusi melalui saluran non fisik.

### ***Indikator Kualitas Pelayanan***

Menurut Sunyoto (2013) kualitas pelayanan secara baik dengan memperhatikan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), merupakan fasilitas fisik seperti perlengkapan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*), kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan secara akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan keinginan untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan secara tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), suatu kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan dan pengetahuan pelanggan.

5. Empati (*Emphy*), merupakan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan dan perhatian bagi para pelanggan.

### ***Definisi Konsepsional***

Adapun definisi konsepsional dari penelitian ini yaitu Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. adalah proses menciptakan pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain, yang dibatasi menjadi komunikasi formal, dimana terdapat komunikasi vertikal dan horizontal antara atasan dengan bawahan antara sesama pegawai yang nantinya akan mempengaruhi tercapainya efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan long Iram.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana menggunakan metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek penelitian seseorang pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak dilapangan atau sebagaimana adanya.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun yang menjadi fokus penelitia dari penelitian ini adalah empat macam arus komunikasi dalam organisasi yaitu :

1. Komunikasi dari atas ke bawah
2. Komunikasi dari Bawah ke atas
3. Komunikasi Horizontal
4. Komunikasi diagonal

### ***Jenis dan Sumber Data***

Jenis dan sumber data pada penelitian ini terdiri diri data primer dan sekunder sebagai berikut:

1. Data primer, diperoleh melalui Teknik *purposive sampling*, terdiri dari tujuh informan yang memiliki kereteria merupakan pegawai Kantor Kecamatan Long Iram, bekerja aktif sebagai perangkat Kantor Kecamatan.
2. Data sekunder, yaitu data tidak langsung dari Kantor Kecamatan Long Iram yang mendukung penelitian yang berupa dokumen kecamatan berupa visi dan misi Kantor Kecamatan Long Iram, kemudian dokumentasi-dokumentasi kegiatan Kantor Kecamatan Long Iram.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain dengan terjun langsung ke lapangan melaksanakan observasi, wawancara serta dokumentasi.

### ***Analisis Data***

Untuk mendukung penelitian ini maka analisis data yang digunakan memakai model interaktif dari teori Miles dan Huberman yang mana prosesnya meliputi : pengumpulan data, mereduksi data, menganalisis data serta menarik kesimpulan (Sugiyono 2014).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Lokasi Penelitian***

Kantor Kecamatan Long Iram merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Kutai Barat yang mana menjadi pusat administrasi bagi sebelas desa, yaitu Desa Anah, Muara Leban, Long Iram Seberang, Long Iram Bayan, Long Iram Ilir, Long Iram Kota, Sukomulyo, Long Daliq, Keliway, Ujoh Halang dan Kelian Luar. Kantor Kecamatan Long Iram bias dibilang merupakan salah satu kecamatan tertua yang berada di Kabupaten Kutai Barat yang mana wilayahnya tepat berada di tengah garis lintang khatulistiwa bumi.

Kecamatan Long Iram adalah salah satu Kecamatan di Kalimantan Timur yang letaknya terpencil dari akses perkotaan. Kondisi jalan beraspal hanya dijangkau oleh tidak kurang 6 Kampung dan sarana komunikasi dijangkau oleh 9 Kampung. Ketersediaan listrik dari pemerintah dijangkau 7 Kampung dan sisanya aliran listrik swadaya masyarakat. Sarana Pendidikan terdiri dari 12 TK, 12 SD, 1 SMP Negeri dan 1 SMA Negeri. Sarana Kesehatan yaitu dengan didapati 1 Puskesmas dan 9 Puskesmas Pembantu yang tersebar di Kampung-kampung yang ada di Long Iram.

Luas kecamatan Long Iram sendiri adalah 1.462,01 km<sup>2</sup>. Adapun jarak antara Kecamatan Long iram dengan pusat pemerintahan Ibukota Kabupaten Kutai Barat, Sendawar dapat di tempuh menggunakan jalan darat mencapai 52 Km, dengan waktu tempuh kurang lebih 2 jam. Sedangkan jarak antara kecamatan Long Iram dengan pusat pemerintahan Ibukota Provinsi Kalimantan Timur, Samarinda apa bila melalui jalan Lintas Kalimantan mencapai 296 Km dengan waktu tempuh kurang lebih 9 Jam.

Kecamatan Long Iram dihuni oleh 2164 KK yang terbagi atas 42 RT. Jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Long Iram pada 2019 adalah 8.418 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 4.446 Jiwa dan jumlah penduduk perempuan 3.972 Jiwa dengan Rasio 111,93. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Long Iram adalah 5,76 jiwa/Km<sup>2</sup>. Penduduk terkonsentrasi di Kampung Long Iram Kota dengan jumlah penduduk 2.531 Jiwa. Penduduk Long Iram dominan bekerja pada sektor Pertanian dengan produksi Padi mencapai 796 Ton dan Karet 18,15 Ton.

### ***Pembahasan***

#### ***Penerapan Teori Interaksi Simbolik***

Yang menjadi salah satu fokus interaksi simbolik ialah efek dari interpretasi terhadap orang yang tindakannya sedang diinterpretasikan. Pada



indikator pentingnya makna bagi perilaku manusia pada teori interaksi simbolik yang mana teori ini megasumsikan bahwa bagaimana manusia berinteraksi dengan manusia lainnya tergantung pada makna yang diberikan oleh manusia lainnya. dalam kantor Kecamatan Long Iram pada komunikasi dari atas kebawah saat pimpinan memberikan tugas pada bawahan atau staf-stafnya selalu mengingatkan bahwa tugas atau pekerjaan itu harus segera diselesaikan. Yang mana artinya atasan selaku pimpinan memberikan pesan yang bermakna pada bawahannya jika tugas yang diberikan tidak dapat ditunda-tunda lagi. Namun dalam pelaksanaannya akibat dari bawahan atau staf-staf yang sering menghilang di jam operasional Kantor Kecamatan membuat pelaksanaan tugas-tugas atau pelayanan menjadi terhambat.

Selanjutnya pada indikator hubungan antar individu dan masyarakat maksud dari indikator ini bahwa budaya dan proses sosial mempengaruhi manusia dan kelompok. Teori ini mempertimbangkan bagaimana norma masyarakat dan budaya menjadi perilaku individu. Pada Kantor Kecamatan Long Iram budaya yang dianut adalah budaya kepemimpinan timur dimana menganut system kekeluargaan yang mana membuat bawahan merasa sunkan untuk menyampaikan ide-ide serta keluhan pada atasannya selain itu juga atasan selaku pimpinan masih kurang tegas dalam memberikan sanksi pada pegawainya karna rasa tidak enak untuk mengukuk atau memberikan sanksi dan teguran pada keluarga sendiri.

### ***Komunikasi dari Atas ke Bawah***

Dapat kita lihat melalui penelitian dengan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat bahwa komunikasi yang terjalin dari atasan pada bawahan sudah berjalan cukup baik. terlihat dari atasan dalam kesehariannya yang memberikan intruksi kerja pada bawahan yang mana dapat menciptak rasa tanggung jawab pada bawahan untuk segera menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Yang dimana dalam hal ini menurut Arni Muhammad (2015) pemberian intruksi kerja merupakan salah satu dari tipe komunikasi dari atas ke bawah. Sejalan dengan itu menurut indikator kualitas pelayanan mengenai daya tanggap yang mana berkenaan dengan keinginan pegawai Kantor Kecamatan untuk memberikan atau membantu para masyarakat dalam memberikan pelayanan secara tanggap sudah terpenuhi dengan adanya rasa tanggung jawab pegawai dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Dengan adanya komunikasi yang baik dari atasan kepada bawahannya dapat menjadi faktor pendukung bagi kelancaran organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Long Iram.

Selain memberikan intruksi kerja menurut Arni Muhammad (2015) atasan juga harus memberikan informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan. Seperti mengapa tugas-tugas yang diberikan harus segera dilaksanakan, seberapa penting tugas yang diberikan, dan kapan waktu untuk menyampaikan hasil-hasil dari tugas yang telah diberikan. Hal ini terjadi di

Kantor Kecamatan Long Iram dimana ketika melaksanakan rapat atasan selalu mengingatkan karyawannya untuk selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Selanjutnya juga meskipun atasan sering memberikan intruksi kerja pada bawahannya namun dalam upaya pelaksanaan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja dan hasil kerja pegawai di Kantor Kecamatan Long Iram masih belum optimal dilakukan oleh pemimpin, sehingga hasil akhir yang diharapkan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan contohnya seperti masih banyaknya pegawai yang masih diluar dan belum kembali selepas istirahat, masih adanya pegawai yang menitip absen dikarenakan system pengisian absen belum menggunakan pemindai sidik jari, serta kurangnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan Komputer yang mana hal ini dapat menghambat kegiatan baik penyelesaian tugas maupun pelayanan.

### ***Komunikasi dari Bawah ke Atas***

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta dikaitkan dengan teori, peneliti menemukan ada beberapa indikator komunikasi dari aras kebawah yang mempengaruhi kelancaran organisasi di Kantor Kecamatan Long Iram. Terdapat indikator penyampaian informasi pekerjaan pada kantor kecamatan Long Iram penyampaian informasi pekerjaan sudah di laksanakan oleh bawahan pada atasannya. Yang mana menurut Arni Muhammad (2015) dengan nada informasi pekerjaan dari bawahan pemimpin mendapatkan suatu gambaran mengenai penyempurnaan dari pekerjaan, penyelesaian tugas masalah-masalah perencanaan dan lain sebagainya. Pada kantor Kecamatan Long Iram apapun bentuk daripada tugas yang diberikan dari atasan kepada bawahannya ketika sudah selesai dilaksanakan maka sang bawahan harus mengkonfirmasi pada atasannya bahwa tugas yang mereka kerjakan telah selesai. Ini dimaksudkan agar atasan mengetahui sejauh mana dan seberapa lama tugas yang diberikan itu dilaksanakan.

Selanjutnya ada indikator penyampaian persoalan pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan, pegawai kantor Kecamatan Long Iram sudah mendiskusikan dan mengkoordinasikan seperti yang dikatakan Oleh Ibu Tinta Wati pada wawancaranya beliau selalu mendiskusikan pada Camat perihal program kerja, penyusunan dan juga pengkoordinasian program kerja. Dimana juga menurut Arni Muhammad (2015) dengan adanya penyampaian persoalan pekerjaan sebelum keruwetan bertambah dalam pemimpin dapat memperhatikan individu-individu dan juga kebijaksanaan-kebijaksanaan serta tindakan-tindakan yang akan diambil dalam menyelesaikan persoalan tersebut. Tidak terkecuali pada bagian pelayanan, karena masih adanya staf pelayanan yang kurang dalam mengoperasikan komputer maka mereka harus selalu mengkonfirmasi pada Kepala Kasi Pelayanan dan berujung dengan menunggu staf yang lainnya yang bias mengoperasikan komputer untuk melayani masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Long Iram. apalagi disaat

pandemic *Covid-19* ini pegawai kantor Kecamatan menerapkan system *shift-shiftan* yang mana pegawai yang bekerja dalam satu hari tidak sebanyak sebelum pandemic. Hal ini berujung pada rendahnya indikator kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*) dimana pada indikator ini staf bagian pelayanan di Kantor kecamatan long Iram dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang akurat dan juga memuaskan.

Pada indikator penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan kepada atasannya disini Kantor Kecamatan Long Iram belum terlihat adanya sumbang saran dari bawahan pada atasannya seperti yang dirurutkan oleh Pak Burhan selaku Camat Kecamatan Long Iram. Pegawai tampaknya masih belum berani menyampaikan saran pas atasan karna rasa sunkan dan juga system kekeluargaan yang membuat hal itu terjadi yang mana seharusnya penyampaian saran sangat penting untuk kelancaran organisasi seperti yang dikatakan Arni Muhammad adanya komunikasi yang efektif dari bawahan dapat membantu pimpinan dalam memperkuat peralatan untuk merekam ide-ide dan bantuan dari bawahannya.

### ***Komunikasi Horizontal***

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta dikaitkan dengan teori, peneliti menemukan ada bebrapa indikator dalam kesempatan ini penulis mencoba mengamati bagaimana komunikasi horizontal yang terjalin di Kantor kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. Yang mana secara umum membahas tentang pekerjaan dan tugas-tugas yang diberikan. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Trisna Iryana selaku Kasi Pelayanan Umum bahwa komunikasi horizontal yang terjadi biasanya terjalin dari kepala kasi dengan kepala Kasi lainnya dimana pembahasan seputar masalah pekerjaan dan begitu juga dengan divisi-divisi lainnya. Kerja sama antara Kepala Kasi di kantor Kecamatan Long Iram biasanya terjadi saat penyusunan program kerja dan aktivitas-aktivitas yang akan dilaksanakan secara Bersama-sama dimana memang mengharuskan mereka terlibat satu dengan yang lainnya.

Selanjutnya juga ada indikator membagi informasi dalam perencanaan dan aktivitas-aktivitas pada kantor kecamatan long iram pemberian informasi diberikan pada saat rapat komite atau rapat bulanan yang mana tujuannya memang untuk membahas kegiatan dan aktivitas yang akan dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Long Iram. Hal ini dapat mendukung kelancaran komunikasi oghanisasi secara horizontal yang terjadi di Kantor Kecamatan Long Iram. Dimana adanya saling keterbukaan dan rasa percaya satu dengan lainnya menjadi hal yang sangat penting untuk kelancaran jalannya sebuah organisasi. Tidak ada hal yang ditutupi dalam pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kecamatan Long Iram membuat komunikasi menjadi lancar.

Selain itu peneliti juga apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan komunikasi horizontal di Kantor Kecamatan Long Iram yang mana komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan seperti yang

diinginkan dan pastinya ada hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan ini sendiri terbagi menjadi dua yaitu hambatan antar pribadi dan juga hambatan organisasi Seperti yang dituturkan oleh Ibu Tinta Wati biasanya masalah waktu bertemu yang kurang. Kembali lagi dikrenakan adanya Pandemi *Covid-19* mengharuskan sebagian dari pegawai kantor kecamatan harus bekerja dari rumah (*WFH*) Ini menjadi tantangan tersendiri untuk Kantor Kecamatan Long Iram dimana komunikasi yang baik antar kepala kasi harus terlajalin dengan baik dimasa pandemi ini.

### ***Komunikasi Diagonal***

Melalui penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta dikaitkan dengan teori pada Kantor Kecamatan Long Iram Adapun yang dikomunikasikan dalam komunikasi diagonal adalah tentang masalah pekerjaan dan kegiatan yang mengharuskan mereka untuk saling terhubung satu dengan yang lainnya. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Trisna Iryana Selaku Kasi Pelayanan bahwa komunikasi yang terjadi antara kepala seksi pelayanan dengan staf divisi lain terjadi dengan baik adapun yang dikomunikasikan seputar masalah pekerjaan.

Selanjutnya juga peneliti mencari tahu apakah dalam prakteknya di Kantor kecamatan Long Iram atasan memberikan batasan pada bawahannya untuk berkomunikasi dengan divisi lain. Dan dari hasil wawancara yang penulis dapatkan pada kantor kecamatan Long Iram atasan tidak pernah melarang atau membatasi pegawainya untuk berkomunikasi dengan rekan-rekan yang berada pada satu tingkat atau sebaliknya. Adanya kebebasan dalam berkomunikasi dengan jenjang yang berbeda pada tingkatannya dapat menjadi factor pendukung dalam kelancaran komunikasi diagonal yang ada dikantor Kecamatan Long Iram.

Pada indikator lain penulis mencoba menanyakan apa saja hambatan komunikasi diagonal yang terjadi di Kantor kecamatan Long Iram. Menurut Bapak Yosef Ngau Dari kutapan wawancara, diketahui hambatan dalam komunikasi diagonal ada dua macam. Baik secara pribadi maupun organisasi. Namun yang selalu jadi hambatan adalah waktu bertemu yang kurang. Karena adanya himbauan dari pemerintah daerah untuk melaksanakan pekerjaan memalui rumah atau (*WFH*) staf sering kali merasa kesusahan untuk bertemu dengan Kepala Kasi sehingga mengharuskan staf bertemu secara langsung di rumah jika pekerjaan tersebut membutuhkan tanda tangan dari pimpinan yang bersangkutan.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, penulis akhirnya menarik kesimpulan terkait dengan Implementasi Komunikasi Organisasi

dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat ditemukan bahwa

1. Kantor Kecamatan Long Iram, pimpinan sudah memberikan informasi pekerjaan kepada bawahan untuk menjalankan tugas-tugasnya. ini dapat menjadi factor pendukung untuk kelancaran organisasi yang ada. Akan tetapi pada kantor kecamatan long Iram atasan selaku pimpinan belum memberikan motivasi yang dapat membuat pagawainya lebih semangat lagi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka sehingga menjadikan tugas baik administrasi perkantoran atau pemberian pelayanan pada masyarakat mengalami hambatan dimana menurut indikator kualitas pelayanan yakni keandalan (reability) pemberian pelayanan harus akurat dan memuaskan bagi penerima pelayanan itu sendiri.
2. Selanjutnya pola komunikasi dari bawah keatas yang dilakukan Kantor kecamatan Long Iram juga tidak kalah pentingnya dari komunikasi dari atas kebawah. Yang mana dalam prakteknya membahas terkait penyampaian tugas pekerjaan. Dimana dalam hal ini adanya komunikasi yang baik antara bawahan pada atasannya dapat menjadi faktor pendukung kelancaran organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Long Iram. Namun tidak dapat dipungkiri adanya hambatan yang mampu membuat komunikasi keatas menjadi terganggu seperti waktu bertemu yang kutang pas sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat. Yang mana menurut indikator kualitas pelayanan yaitu daya tanggap dimana berkenaan dengan keinginan untuk membantu para pengguna layanan dalam memberikan pelayanan karyawan harus tanggap dan ini belum maksimal terjadi di Kantor Kecamatan Long Iram.
3. Pola komunikasi horizontal kantor kecamatan Long Iram membahas juga membahas masalah yang berkenaan dengan pekerjaan, koordinasi, kerjasama dan juga diskusi yang terjadi antara kepala kasi dengan kepala kasi lainnya dan juga antara staf satu dengan staf yang alinnya. Selain itu terdapat juga hambatan dalam komunikasi horizontal di kantor kecamatan long iram dimana hambatan tersebut terbagi menjadi dua macam yakni hambatan komunikasi organisasi dan hambatan antar pribadi namun yang sering terjadi seperti adalah masalah waktu bertemu yang kurang mengingat adanya himbauan untuk kerja dari rumah atau (*WFH*).
4. Pola komunikasi diagonal pada Kantor Kecamatan Long Iram membahas hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan antara satu divisi dengan divisi lainnya. Selain itu juga pemimpin tidak membatasi komunikasi yang terjadi secara diagonal dalam kantor Kecamatan Long Iram. Namun tidak dapat dipungkiri dalam berkomunikasi ada saja hambatan yang terjadi. Pada komunikasi diagonal Kantor Kecamatan Long Iram terjalin antara Kepala Kasi dengan staf difisi lain terkadang terhalang kendala.

### **Rekomendasi**

Pada Penelitian Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Long Iram penulis memberikan sumbang saran dan rekomendasi yang kiranya dapat dipertimbangkan antara lain :

1. Sebaiknya camat selaku pimpinan menerapkan dan mengadakan evaluasi kerja rutin setiap minggunya. Tujuannya agar para pegawai yang ada dapat mengetahui peningkatan dan penurunan kinerja dan produktivitas mereka dalam bekerja
2. Untuk bagian pelayanan sebaiknya diadakan briefing selambat-lambatnya 15 menit sebelum jam pelayanan berlangsung yang bertujuan agar staf pelayanan tidak kebingungan saat ada masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan di Kantor Kecamatan Long Iram.
3. Selanjutnya diharapkan pemimpin juga bisa bersikap lebih tegas dalam memberlakukan aturan dengan mengikat serta ada baiknya untuk menggunakan daftar hadir dengan mesin absensi sidik jari agar lebih efektif dan mudah mengontrolnya.
4. Sebaiknya pemimpin menerapkan pemberian hadiah/imbalan (tidak berupa imbalan ekonomi) jika pemimpin merasa terbebani dalam menerapkan sanksi, dengan tujuan agar para perangkat desa lebih giat dalam bekerja.

### **Daftar Pustaka**

- Effendy, Onong, Uchajana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta : PT Kompas Media Nusantara.
- Masmuh, Abdullah. 2013. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif teori dan Praktek*. Malang : UPT Universitas Muhammadiyah Malang.
- Milles, Mathew, Huberman, A.Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Organisasi Individu Hingga Massa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi* . Jakarta: Numi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2013. *Komunikasi Efektif*. Bandung : PT. Remaja RosdaKarya.
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : PT Grasindo.

- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Santoso, Edi. Dkk. 2012. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Soemirat, Soleh. dkk, 2015 *Komunikasi Organisasional*. Jakarta : Universitas terbuka.
- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni Wiratna, V. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : PustakaBaruPress.
- Tohardi, Muhammad. 2008. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Universitas Tanjung Pura.
- Wayne Pace, R dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

### ***Sumber Jurnal***

- Brahmana, Deshinta Affriani dan Elisabeth Sitepu. 2020. "*Pola Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe*". Universitas Darma Agung, Medan : Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Vol. 5 No. 2
- Djamerang, Ani dan Irmayana Irmayana. "*Pola Komunikasi Organisasi (Studi Kasus di PT Harian Amanah Al Haram)*". Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar: Jurnal Al-Khitabah Vol V No. 2
- Putri, Nadia Dwi, 2021. "*Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Pola Komunikasi Pelaku Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Sosial (Studi Kasus Ojek Online Go-Jek di Kabupaten Jember)*". IAIN Jember: Jurnal Ilmiah Vol 2 No. 02