SKRIPSI

KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh :

Nama : **INDRI OKIANDI**

NPM : **E. 1535222613**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana (S-1)
STIA Sebelas April Sumedang

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

SEBELAS APRIL SUMEDANG

2020

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Skripsi:

Pembimbing I,

Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si
NIDN. 04-3012-7102

Pembimbing II,

Hj. Fepi Febianti, M.I.Kom
NIDN. 04-1002-8701

Mengetahui,
Ketua STIA Sebelas April Sumedang

Rika Kusdinar, S.Sos.,M.Si
NIDN. 04-3012-7102

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin,
Sujud syukur segala puji bagiMu ya Allah SWT yang telah memberikan kesehatan jasmani maupun rohani untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa tanggungjawab. Tidak lupa sholawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW.

Kupersembahakan Skripsi ini teruntuk:

Bapak dan Ibu Tercinta

Dengan penuh rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya sederhanaku untuk Bapak dan Ibu yang senantiasa mendo'akanku, mendidik, merawat, mendukung, dan yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, yang telah menorehkan segala kasih dan sayangnya dengan penuh rasa ketulusan yang tak kenal lelah dan batas waktu. Terimakasih atas segalanya yang senantiasa tercurah serta pengorbanan yang tidak mungkin mampu ku balas hanya dengan selembar kertas persembahan ini.

Saudaraku Tercinta

Keluargaku yang begitu menyayangiku terimakasih atas do'a dan dukungannya selama ini hanya karya ini yang dapat ku persembahkan. Tak lupa kakak perempuan satu-satunya yang selalu memberikan dukungan, do'a, dan perhatiannya selama proses penyusunan skripsi ini.

Teman-Temanku Tercinta

Keluarga besar angkatan 2015/2016 Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang terimakasih atas kerjasama dan bantuannya selama ini, serta semua rekan-rekan yang telah rela membantu hingga menyelesaikan studi S1 di STIA Sebelas April Sumedang ini.

Terimakasih Untuk Semuanya

Dari Nama-nama yang dimaksud diatas
Mudah-mudahan amal baiknya diterima oleh Allah SWT
Yarabbal'alamin.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG"** ini, sepenuhnya karya saya sendiri, tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tdiak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Sumedang, Februari 2020
Yang membuat pernyataan,

INDRI OKIANDI

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

ABSTRAK

KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG

Disusun Oleh: IndriOkiandi

5 BAB, 212 halaman, 79 tabel, 4 gambar, 9 lampiran
Daftar Pustaka: 22 buku dan 5 dokumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengolah data dan menganalisis mengenai komunikasi organisasi di kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang, mengetahui faktor-faktor penghambat komunikasi organisasi, dan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi organisasi di kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang.

Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling.* Dengan informan penelitian, yaitu Sekretaris Camat, Kepala Sub Bagian Umum, Aset dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Prohgram dan Keuangan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Sosial, Kepala Seksi Trantibum, Kepala Seksi Pelayanan Umum, dan Staf. Teknik pengumpulan data yang digunakanyaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Sementara teknik pengolahan data dalam penelitian ini yaitu data *reduction,* data *display,* data *conclusion drawing/verification* dan triangulasi.

Berdasarkan hasil peneltian diperoleh kesimpulan bahwa komunikasi organisasi di kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi cukup baik, keterampilan pegawai dalam menyampaikan dan menerima informasi sudah baik, penggunaan dan pemilihan media komunikasi cukup baik, pegawai merespon komunikasi dengan cepat. Faktor-faktor penghambat dalam komunikasi organisasi diantaranya yaitu adanya prasangka buruk terhadap informasi, adanya kealahan penafsiran informasi, pegawai memilih dan menggunakan media komunikasi yang tidak tepat, adanya gangguan komunikasi dari lingkungan sekitar. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan menumbuhkan sikap empati dan simpati antar pegawai, memilih dan menggunakan bahasa atau kata-kata yang mudah dipahami, menentukan media komunikasi yang tepat, dan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan bagi pegawai.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi

ABSTRACT

COMMUNICATION ORGANIZATION IN THE OFFICE KECAMATAN CISITUKABUPATEN SUMEDANG

***Prepared by*: Indri Okiandi**

5 chapters, 212 pages, 79 tables, 4 pictures, 9 attachments
Bibliography: 22 books and 5 documents

This study aims to identify data, processing and analize the communication organization in the office Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang, know the factors of inhibiting communication organization and effort to overcome the communication organization in the office Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang.

The methods of this research used qualitative analysis based descriptive method. Sampling technique used is purposive sampling. Research informants is Secretary of the Chief, Head of general, asset and employment sub-section, Head of General Program and Finance, Head of the Community Empowerment, Head of Social Affairs, Head of General, and Staff. Data collection techniques used are literature study and field study consisting of observation, in-depth interviews and documentation. While the data processing techniques in this research that is data reduction, data display, data conclusion drawing/verification and triangulation.

Based onn the result of the study obtained the conclusion that the communication in the office Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang it's good enough it cant be see from the knowledge and skill of employees in communicating well enough, use and selection of communications media, employees responed to communications with guickly. These factors were an obstacle in communication organization of them that is, there is a prejudice against information, the wrong interpretation of information, and employees pick and using a medium of communication that is not appropiate, the communication breakdown of the surrounding environment, the efforts undertaken to overcome these obstacles is to forst the attitude of empathy and sympathy among employees, choosing and using the media language or words that is easily understrood, determine the precise communication, and create and atmosphere that is good for employees.

Keywords: Communication Organization

KATA PENGANTAR

Alhamdullilah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: "**KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG".**

Penulisan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian skripsi dan komprehensif program S-1 pada jurusan Ilmu Administrasi Negara STIA Sebelas April Sumedang.

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah pada kesempatan ini penulis untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Bapak H. Yuyun Hidayat, Drs., selaku ketua Yayasan Pendidikan Sebelas April Sumedang.
2. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.
3. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua 1 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.
4. Yth. Bapak Shofwan Hendriyawan, S.Pd., M.Pd selaku Pemabantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.
5. Yth. Ibu Irma Hermayanti, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.
6. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi dalam penyusunan proposal penelitian ini

7. Yth. Ibu Hj. Fepi Febianti, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, dan koreksi dalam penyusunan proposal penelitian ini.
8. Yth. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.
9. Yth. Bapak/Ibu Staf pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.
10. Yth. Bapak A. Kusnadi, S,AP selaku Camat di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang
11. Yth. Seluruh pegawai Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang
12. Orang Tua tercinta, yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan serta do'anya disetiap langkah selama penyusuan Skripsi.
13. Semua rekan-rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Sebelas April Sumedang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga proposal ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Atas segala bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya.

Sumedang, Februari 2020

Penulis

Indri Okiandi

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

LEMBAR PERSEMBAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDADULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah Permasalahan 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakekat Administrasi 9

2.1.1 Pengertian Administrasi Secara Sempit 9

2.1.2 Pengertian Administrasi Secara Luas 10
2.1.3 Unsur-Unsur Administrasi 11
2.2 Hakekat Administrasi Negara 13
2.2.1 Pengertian Administrasi Negara 13
2.2.2 Ciri-Ciri Administrasi Negara 14
2.2.3 Fungsi Administrasi Negara 15
2.2.4 Kaitan Adminisrasi Negara dengan Variabel Penelitian 17
2.3 Hakekat Organisasi 18
2.3.1 Pengertian Organisasi 18
2.3.2 Tujuan Organisasi 19
2.4 Komunikasi Organisasi 20
2.4.1 Komunikasi Organisasi Merupakan Kajian Komunikasi 22
2.4.2 Komunikasi Merupakan Kajian Administrasi Negara 24
2.5 Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu 26
2.5.1 Hakekat Komunikasi Organisasi 26
2.5.1.1 Unsur-Unsur /Komponen Dalam Komunikasi Organisasi 26
2.5.1.2 Pendekatan Komunikasi Organisasi 28
2.5.1.3 Arus Komunikasi Organisasi 31
2.5.2 Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu 32
2.5.3 Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu 39

2.5.4 Upaya-Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu 48
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu 55
2.7 Kerangka Pemikiran dan Kisi-Kisi Pertanyaan 58
2.7.1 Kerangka Pemikiran 58
2.7.2 Kisi-Kisi Instrumen Pertanyaan 61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 64
3.2 Penentuan Sasaran dan Informan Penelitian 67
3.2.1 Penentuan Sasaran 67
3.2.2 Informan Penelitian 68
3.3 Teknik Pengumpulan Data 69
3.4 Prosedur Pengolahan Data 69
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian 71
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 72
4.1.1 Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang 72
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang 74
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Pada Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang 76
4.1.3.1 Struktur Organisasi SKPD 76

4.1.3.2 Uraian Tugas Di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang 77
4.1.4 Keadaan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang..... 85
4.1.4.1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan 85
4.1.4.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan dan Eselon 86
4.1.4.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan 87
4.1.5 Keadaan Fasilitas Kerja Pada Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang..... 87
4.2 Komunikasi Organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang..... 88
4.3 Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang 140
4.4 Upaya-Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang 171
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 206
5.2 Saran 207
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Judul Tabel **Halaman**

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu 55
Tabel 2.2 Kisi-Kisi Pertanyaan 61
Tabel 3.1 Sasaran Penelitian 67
Tabel 3.2 Informan Penelitian 68
Tabel 3.3 jadwal Penelitian 71
Tabel 4.1 Luas Wilyah Per Desa 72
Tabel 4.2 Misi Kecamatan Cisitu 75
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Kecamatan Cisitu 85
Tabel 4.4 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kepegawaian 86
Tabel 4.5 Data Pegawai Berdasarkan Golongan 86
Tabel 4.6 Data Pegawai Berdasarkan Esselon 86
Tabel 4.7 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan 87
Tabel 4.8 Kondisi Eksisting Barang di Kecamatan Cisitu 88
Tabel 4.9 Hasil Wawancara Mengenai Pengetahuan Akan Informasi Yang Disampaikan 91
Tabel 4.10 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Pengetahuan Akan Informasi Yang Disampaikan 92
Tabel 4.11 Hasil Wawancara Mengenai Kemampuan Menyampaikan Informasi 95
Tabel 4.12 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Kemampuan Menyampaikan Informasi 96

Tabel 4.13 Hasil Wawancara Mengenai Komunikasi Dilakukan Secara Tatap Muka 99
Tabel 4.14 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Komunikasi Dilakukan Secara Tatap Muka 100
Tabel 4.15 Hasil Wawancara Mengenai Komunikasi Dilakukan Dengan Menggunakan Media Komunikasi 103
Tabel 4.16 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Komunikasi Dilakukan Dengan Menggunakan Media Komunikasi 104
Tabel 4.17 Hasil Wawancara Mengenai Keterampilan Berkomunikasi 106
Tabel 4.18 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Keterampilan Berkomunikasi 107
Tabel 4.19 Hasil Wawancara Mengenai Kualitas Media Komunikasi 110
Tabel 4.20 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Kualitas Media Komunikasi 111
Tabel 4.21 Hasil Wawancara Mengenai Kemampuan Komunikan Dalam Menerima Informasi 113
Tabel 4.22 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Kemampuan Komunikan Dalam Menerima Informasi 114
Tabel 4.23 Hasil Wawancara Mengenai Pemahaman Komunikan Dalam Menerima Informasi 116
Tabel 4.24 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Kemampuan Komunikan Dalam Menerima Informasi 117

Tabel 4.25 Hasil Wawancara Mengenai Respon Komunikan Sesuai Dengan Harapan Komunikator 120
Tabel 4.26 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Respon Komunikasi Sesuai Dengan Harapan Komunikator..... 121
Tabel 4.27 Hasil Wawancara Mengenai Perubahan Perilaku Komunikan Sesuai Dengan Harapan Komunikator 123
Tabel 4.28 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Perubahan Perilaku Komunikan Sesuai Dengan Harapan Komunikator..... 124
Tabel 4.29 Hasil Wawancara Mengenai Menambahkan Kekuatan Signal 127
Tabel 4.30 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Menambahkan Kekuatan Signal 128
Tabel 4.31 Hasil Wawancara Mengenai Mengarahkan Signal Dengan Persis..... 131
Tabel 4.32 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Mengarahkan Signal Dengan Persis..... 132
Tabel 4.33 Hasil Wawancara Mengenai Menggunakan Signal Lain 135
Tabel 4.34 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Menggunakan Signal Lain 136
Tabel 4.35 Hasil Wawancara Mengenai Redudansi Atau Pengulangan Kata-Kata Kunci 138
Tabel 4.36 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Redudansi Atau Pengulangan Kata-Kata Kunci 139

Tabel 4.37 Hasil Wawancara Mengenai Perbedaan Jabatan 142
Tabel 4.38 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Perbedaan Jabatan 143
Tabel 4.39 Hasil Wawancara Mengenai Perbedaan Kebiasaan
Masing-Masing Anggota Organisasi 145
Tabel 4.40 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Perbedaan Kebiasaan Masing-Masing Anggota Organisasi 146
Tabel 4.41 Hasil Wawancara Mengenai Adanya Prasangka Terhadap
Informasi Yang Disampaikan 149
Tabel 4.42 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Adanya Prasangka Terhadap Informasi Yang Disampaikan 150
Tabel 4.43 Hasil Wawancara Mengenai Kesalahan Dalam Penyampaian
Informasi Lisan Dan Tulisan 153
Tabel 4.44 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Kesalahan Dalam Penyampaian Informasi Lisan Dan Tulisan 154
Tabel 4.45 Hasil Wawancara Mengenai Kesalahan Dalam Penafsiran
Informasi Yang Diterima 156
Tabel 4.46 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Kesalahan Dalam Penafsiran Informasi Yang Diterima 157
Tabel 4.47 Hasil Wawancara Mengenai Pemilihan Media Komunikasi
Yang Tidak Tepat 160
Tabel 4.48 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Pemilihan Media Komunikasi Yang Tidak Tepat 161

Tabel 4.49 Hasil Wawancara Mengenai Kurang Baiknya Kualitas Media Komunikasi Yang Digunakan 163
Tabel 4.50 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Kurang Baiknya Kualitas Media Komunikasi Yang Digunakan 164
Tabel 4.51 Hasil Wawancara Mengenai Adanya Gangguan Dari Lingkungan Sekitar 167
Tabel 4.52 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Adanya Gangguan Dari Lingkungan Sekitar 168
Tabel 4.53 Hasil Wawancara Mengenai Situasi Komunikasi Yang Tidak Menyenangkan 170
Tabel 4.54 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Situasi Komunikasi Yang Tidak Menyenangkan 171
Tabel 4.55 Hasil Wawancara Mengenai Empati 173
Tabel 4.56 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Empati 174
Tabel 4.57 Hasil Wawancara Mengenai Simpati 177
Tabel 4.58 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Simpati 178
Tabel 4.59 Hasil Wawancara Mengenai Mengucapkan Pernyataan Dengan Jelas dan Tegas 181
Tabel 4.60 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Mengucapkan Pernyataan Dengan Jelas dan Tegas 182
Tabel 4.61 Hasil Wawancara Mengenai Memilih Kata-Kata Yang Tidak Menimbulkan Persepsi Yang Salah 184

Tabel 4.62 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Memilih Kata-Kata Yang Tidak Menimbulkan Persepsi Yang Salah 185
Tabel 4.63 Hasil Wawancara Mengenai Disusun Dalam Kalimat-Kalimat Yang Logis 188
Tabel 4.64 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Disusun Dalam Kalimat-Kalimat Yang Logis 189
Tabel 4.65 Hasil Wawancara Mengenai Menentukan Media Komunikasi Yang Tepat 192
Tabel 4.66 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Menentukan Media Komunikasi Yang Tepat 193
Tabel 4.67 Hasil Wawancara Mengenai Memperbaiki Atau Meningkatkan Kualitas Media Komunikasi Yang Digunakan..... 195
Tabel 4.68 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Memperbaiki Atau Meningkatkan Kualitas Media Komunikasi Yang Digunakan 196
Tabel 4.69 Hasil Wawancara Mengenai Mengusahakan Tempat Komunikasi Yang Bebas Dari Kebisingan..... 199
Tabel 4.70 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai Mengusahakan Tempat Komunikasi Yang Bebas Dari Kebisingan..... 200
Tabel 4.71 Hasil Wawancara Mengenai Menciptakan Suasana Yang Menyenangkan Dalam Berkomunikasi 203

Tabel 4.72 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Mengenai
Menciptakan Suasana Yang Menyenangkan Dalam
Berkomunikasi 204

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar **Halaman**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....60

Gambar 3.1 Desain Penelitian.....66

Gambar 3.2 Komponen dalam Analisis Data.....70

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SKPD Kecamatan Cisitu. 76

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 surat Keputusan Ketua STIA Sebelas April Sumedang Nomor:542/SK/D-STIA/UN/K/XII/2019. Tentang Penetapan Mahasiswa Penyusuan Skripsi, Judul Skripsi Dan Dose n Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2019/2020.

Lampiran 2 Surat Pemberian Ijin Penelitian dari Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang.

Lampiran 3 Pedoman Wawancara.

Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi.

Lampiran 5 Pedoman Observasi.

Lampiran 6 Reduksi Hasil Wawancara.

Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 9 Riwayat Hidup Penulis

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini banyak bermunculan berbagai organisasi baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang bergerak dalam berbagai bidang kehidupan seperti politik, ekonomi, sosial, budaya, hukum dan lain sebagainya. Hal ini membuktikan di zaman serba modern ini, manusia sangat bergantung terhadap keberadaan organisasi sebagai sarana atau wadah individu-individu untuk berkumpul dan memenuhi kebutuhan hidupnya dengan mewujudkan tujuan dari organisasi.

Hampir di setiap segi kehidupan manusia tidak bisa lepas dari lingkup organisasi. Semakin beragamnya organisasi yang berkembang saat ini merupakan bentuk nyata bahwa semakin modernnya kehidupan manusia, maka akan semakin kompleks kebutuhsn yang harus dipenuhi. Keadaan inilah yang mendorong manusia untuk memasuki dan menjaga anggota suatu organisasi, dimana di dalam organisasi inilah manusia akan melakukan proses interaksi, komunikasi, kerjasama dan sosialisasi dengan orang lain demi mewujudkan tujuan organisasi.

Setiap organisasi baik itu pemerintahan maupun organisasi swasta memiliki suatu tujuan yang hendak dicapai. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, manusia (*man),* modal *(money),* bahan

(material), metode *(market),* komunikasi *(communication),* dan informasi *(information)*. Dalam usaha mencapai tujuan organisasi dapat berjalan dengan lancar, organisasi dituntut lebih terbuka dalam menerima berbagai perubahan yang terjadi. Organisasi merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, organisasi dapat berjalan sesuai harapan apabila di dalamnya terdapat orang-orang yang memiliki tujuan yang sama.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu faktor informasi. Informasi yang dibutuhkan oleh organisasi diperoleh dari komunikasi organisasi yang dilakukan oleh antar sesama pegawai dan oleh pimpinan terhadap bawahannya dalam suatu organisasi. Komunikasi menjadi suatu hal yang sangat penting dan terstruktur dalam suatu organisasi karena komunikasi merupakan suatu proses atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Komunikasi diperlukan manusia dalam kehidupannya, artinya komunikasi memerlukan orang lain dalam membentuk suatu kelompok atau organisasi yang kemudian berkumpul dan melakukan interaksi dan komunikasi yang terdiri dari pimpinan dan bawahannya. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil. Keberlangsungan organisasi secara mendasar memerlukan adanya komunikasi untuk memperoleh informasi baik dari dalam maupun dari lingkungan luar organisasi. Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal yang sangat pentik baik dalam organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintahan sehingga sangat pentingnya peran komunikasi organisasi.

Komunikasi yang berjalan dengan baik, sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Komunikasi organisasi memungkinkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk mengkoordinasi kegiatan atau tugas yang harus dilakukan, memberikan sikap keterbukaan diantara pegawai, dan menghubungkan hubungan antar sesama pegawai dengan atasan sehingga menghasilkan sinergi. Komunikasi organisasi ini diperlukan di kantor Kecamatan Cisitu karena dengan adanya komunikasi organisasi yang baik bisa mendukung keberhasilan suatu organisasi tersebut.

Kantor Kecamatan Cisitu merupakan salah satu perangkat daerah Kabupaten Sumedang sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat. Seperti pada peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

Tujuan pembentukan Kecamatan Cisitu adalah untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Hal ini sesuai dengan ketentuan ayat (1) Pasal 221 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua unsur pemerintahan di Kecamatan,

kemudian Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan pemberdayaan masyarakat/Desa Kelurahan.

Kecamatan Cisitu dalam konteks otonomi daerah, merupakan satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Sumedang yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang Camat. Perubahan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahaan Kecamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. mengenai Kedudukan Kecamatan Menjadi Perangkat Daerah Kabupaten/Kota, dan Seorang Camat menjadi Pelaksanaan sebagian Urusan Pemerintahan yang Menjadi Wewenang Bupati.

Komunikasi yang terjalin di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang adalah komunikasi atau interaksi yang terjalin antar sesama pegawai dan dipimpin dalam melakukan pekerjaan. Untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, pegawai saling melakukan komunikasi berupa saling bertukar informasi yang diperoleh baik itu dari sesama rekan kerja maupun dari pimpinan. Komunikasi yang di lakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cisitu dapat berupa pendelegasian tugas, penambahan atau pengurangan pekerjaan, adanya pekerjaan tambahan, akan diadakannya suatu kegiatan, dan lain sebagainya yang berkenaan dengan kegiatan-kegiatan pekerjaan di kantor Kecamatan.

Komunikasi yang dilakukan antar sesama pegawai di kantor Kecamatan Cisitu bertujuan agar dalam melakukan pekerjaan semua pegawai mampu menyatukan dan menyamakan persepsi serta pemahaman yang sama terhadap sebuah

pekerjaan yang akan dilakukan, sehingga dalam melaksanakan pekerjaan tidak akan menimbulkan *miscommunication* antar sesama pegawai. Apalagi kegiatan bekerja yang dilakukan di Kantor Kecamatan Cisitu berkaitan dengan pemberian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat sekitar, sehingga perlu komunikasi yang baik antar sesama pegawai pemberian pelayanan terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan masyarakat dapat merasakan puas atas pelayanan yang diperolehnya.

Keberhasilan Kantor Kecamatan Cisitu tidak dapat terlepas dari proses komunikasi organisasi yang dialkukan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Dan komunikassi organisasi ini berhubungan dan dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menyampaikan dan menerima informasi serta kualitas dan penggunanaan media komunikasi yang tepat sehingga mampu memberikan keefektifan dan keefesienan dalam bekerja.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa indikasi yang mengarah pada belum terjadinya komunikasi yang baik, dan efektif karena masih terdapat beberapa kendala atau masalah, dan faktor-faktor lain yang menghambat kelancaran komunikasi antar sesama pegawai dengan pimpinan di Kantor Kecamatan Cisitu, yaiutu dengan indikasi-indikasi sebagai berikut :

1. Rendahnya penyebarluasan dan pemerataan pemberian atau penyampaian informasi atas perubahan yang terjadi antar sesama pegawai, dibuktikan dengan masih adanya pegawai yang menyepelekan informasi yang di sampaikan seperti pegawai yang asyik menggunakan *smartphone* pada saat seseorang menyampaikan informasi baru sehingga apa yang disampaikan oleh

informan tidak sampai dan itu akan menghambat dalam pekerjaan kantor dan menimbulkan *misscomunication*.

2. Adanya kesalah pahaman terhadap informasi yang diterima, ditandai dengan adanya pegawai yang tidak memahami informasi yang diterimanya disebabkan kondisi atau situasi lingkungan yang bising sehingga mengakibatkan pegawai salah mengerjakan pekerjaan yang diinformasikan atau diinstruksikan oleh pimpinan.
3. Kurang tepatnya media komunikasi yang digunakan, ditandai dengan penyampaian informasi melalui media tulisan seperti surat kabar, ataupun media sosial seperti grup *whatsapp* masih banyak kesalahan pengetikan atau tulisan yang kurang dimengerti sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik dan dalam penggunaan media lisan seperti menggunakan pengeras suara juga kurang tersampaikan dengan baik dikarenakan volume dan intonasi dalam penyampaian informasi kurang jelas karena dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang bising

Berdasarkan indikator permasalahan siatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **"KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISITU KABUPATEN SUMEDANG"**

1.2 Rumusan Masalah

Penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan yaitu untuk memperoleh data dan informasi mengenai Komunikasi Di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang. Namun , secara spesifik tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang;
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang;
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dialakukan dalam Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang;

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini penulis harapkan bisa bermanfaat serta dapat memberikan gambaran pada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil penelitian diharapakan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep-konsep dari teori-teori Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Pemerintahan yang dapat dijadikan sebagai acuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Komunisasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang.

2. Kegunaan Praktis

   Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dalam memecahkan bagi objek penelitian dan bagi semua pihak yang terlibat langsung dalam hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memperngaruhi Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang.

STIA SEBELAS APRIL SUMEDANG

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hakekat Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi Secara Sempit

Terdapat dua persepsi administrasi, yaitu pengertian secara sempit dan pengertian secara luas. Terlebih dahulu peneliti akan menguraikan pengertian administrasi secara sempit. Berkaitan dengan pengertian administrasi secara sempit, Silalahi (2011: 5) mengemukakan bahwa:

> Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern maupun eksteren. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut data usaha *(clerical work, boffice work).*

Wajong (Silalahi, 2011: 5) mengemukakan bahwa; "Kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan". Sedangkan Mufi (Silalahi, 2011: 6) mengemukakan bahwa:

> Administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta yang lainnya.

Kemudian menurut Silalahi (2009: 5), mengemukakan administrasi dalam arti sempit, yaitu sebagai berikut:

> Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat di kemukakan bahwa administrasi secara sempit adalah kegiatan tata usaha yang dilakukan organisasi secara sistematis untuk kepentingan internal dan eksternal.

2.1.2 Pengertian Administrasi Secara Luas

Administrasi memiliki pengertian yang luas, tidak hanya diartikan sebagai tat usaha saja. Simon (Mintorogo, 2000: 20) mengemukakan bahwa: "Dalam pengertian terluas, administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama".

Sedangkan Siagian (Mintonegoro, 2010: 21) mengemukakan bahwa: "Administrasi adalah seluruh proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi mencapai tujuan yang telah ditentukan".

Menurut Soetarto dan R.P. Soewarno yang di kutip Akadun (2005: 36) menyatakan bahwa: "Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan".

Selanjutnya menurut Robbins yang dikutip Silalahi (2011: 9), mengemukakan bahwa: “Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dan melalui orang lain”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikemukakan bahwa administrasi merupakan pelaksana kerja yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pelaksanaan kerja ini mencakup pembibingan, kepemimpinan, pengawasan, pengorganisasian, dan pengarahan sumber daya.

2.1.3 Unsur-unsur Administrasi

Dalam administrasi terdapat unsur-unsur yang perlu diperhatikan, agar administrasi dapat dilaksanakan secara maksimal.

Ghie (2009: 12) mengemukakan bahwa ada 8 unsur-unsur administrasi diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Organisasi.
b. Manajemen.
c. Komunikasi.
d. Kepegawaian.
e. Keuangan.
f. Perbekalan.
g. Tata Usaha.
h. Hubungan Masyarakat.

.

Sedangkan menurut Siagian (2011: 93), mengemukakan bahwa unsur administrasi terdiri dari:

a. Manajemen.
b. *Leadership*.

STIA SEBELAS APRIL SUMEDANG

c. Pengambilan Keputusan.
d. Human Relationship.
e. Manusia.
f. Sarana Kerja.

Kemudian menurut Silalahi (2010: 99), menyimpulkan usnur-unsur administrasi atau dimensi administrasi sebagai berikut:

a. Organisasi.
b. Manajemen.
c. Kepemimpinan.
d. Pengambilan Keputusan.
e. Komunikasi dan Hubungan Manusia.

Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur administrasi perlu diperhatikan dalam keberlangsungan suatu kegiatan administrasi, karena dengan adanya unsur-unsur administrasi tujuannya adalah agar administrasi dapat dilaksanakan secara maksimal. Jadi secara umum dapat kita ketahui bahwa unsur-unsur administrasi yang harus diperhatikan addalah organisasi, manejemen, komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, ketatausahaan, dan hubungan masyarakat.

Agar administrasi dapat terlaksana dengan maksimal tentu dari seluruh unsur-unsur administrasi tersebut harus terjalin kerjasama, keterkaitan, sinergi, dan korelasi yang baik sehingga dapat membangun kegiatan administrasi yang efektif dan efisien dan mencapai tujuan organisasi secara maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh seluruh anggota dalam suatu organisasi.

2.2 Hakekat Administrasi Negara

2.2.1 Pengertian Administrasi Negara

Konsep administrasi yang diterapkan pada bidang pemerintahan adalah administrasi negara. Berkaitan dengan pengertian administrasi negara, Atmosudirdjo (Syafiie, 2011: 32) mengemukakan bahwa administrasi negara adalah: "Administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan".

Sedangkan Abdulrachman (Syafiie, 2011: 32, mengemukakan bahwa administrasi negara adalah: "Ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara".

Kemudian, Gordon (Syafiie, 2011: 32), mengemukakan pendapat sebagai berikut:

> Administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses, baik yang dilakukan oleh organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat dikemukakan secara sederhana bahwa administrasi negara merupakan proses kerja sama yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuan-tujuan negara.

Menurut Siagian (2015: 7) mendefinisikan, "Administrasi negara sebagai keselutuhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara".

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi negara adalah keseluruhan atau serangkaian proses penyelenggaraan dan penegakan kebijakan negara oleh kemampuan semua aparatur negara untuk mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Ciri-ciri Administrasi Negara

Administrasi negara memiliki ciri-ciri khusus dibandingkan dengan swasta. Berikut ini diuraikan ciri-ciri yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi negura terutama bila dibandingkan dengan swasta.

Menurut Miftah Thoha (Iskandar, 2003: 23-24), ciri-ciri tersebut adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberiikan oleh instansi-instansi swasta. Urgensu pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semjua masyarakat dan kalau diserahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya maka tidak akan ada jalan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya berdifat monopoli atau semi monopoli
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrasi negara dan administrator nya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara tersebut.
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh administrasi negara ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
5. Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat tergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Selanjutnya Thoha (2002: 48-49), mengemukakan perbedaan administrasi Negara dengan institusi-institusi yang lain, yaitu:

a. Administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari.
b. Administrasi Negara memerlukan adanya kepatuhan.

c. Administrasi Negara mempunyai ukuran tidak terbatas.
d. Pimpinan atasnya (*top management)* bersifat politis.
e. Pelaksanaan administrasi Negara adalah sangat sulit diukur.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi negara memiliki cir-ciri, diantaranya adanya sekelompok orang yakni aparatur negara yang terdiri lebih dari dua orang, adanya kerjasama yang dilakukan, adanya kepemimpinan, bimbingan atau pengarahan dan pengawasan, dan adanya tujuan yang hendak dicapai melalui proses atau usaha yang dillakukan untuk tujuan bersama suatu negara atau bangsa.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa administrasi negara sangat erat berhubungan dengan kepentingan masyarakat dan pelaksanaannya didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta tidak terlepas pada pengaruh politik. Tugas utama administrasi negara adalah pada dasarnya merencanakan dan menyelenggarakan. Administrasi negara merupakan segala kegiatan aparatur pemerintah, untuk mencapai tujuan negara. Sebagai suatu proses administrasi negara meliputi seluruh kegiatan mulai saat menentukan tujuan yang akan dicapai sampai kepada penyelenggaraan pencapaian tujuan tersebut.

2.2.3 Fungsi-fungsi Administrasi Negara

Dalam fungsi kegiatanya, Fayol (Iskandar, 2005: 24) memisahkan fungsi Administrasi ke dalam 5 aspek pokok yang penting, yaitu:

1. Merencanakan.
2. Mengorganisasi.
3. Memimpin.
4. Melaksanakan Pengkorrdinasian, dan

5. Melaksanakan Pengawasan.

Sedangkan menurut Lepawsky (Iskandar, 2005: 24) administrasi kadang-kadang menunjuk pada kata-kata khusus, baik sebagai manajemen sebagai organisasi, sehingga sering diterjemahkan sebagai manajemen administratif atau organisasi administratif. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi atau manajemen, sebagai fungsi-fungsi administrasi yang harus dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (2004: 107) fungsi-fungsi administrasi dalam kaitannya sengan manajemen terbagi kedalam 5 bagian yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning)*
2. Pengorganisasian *(Organizing).*
3. Pemberian Motivasi *(Motivating).*
4. Pengawasan *(Controling).*
5. Penilaian *(Evaluating).*

Selanjutnya Gullick (Manulang, 2003: 35) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi administrasi ke dalam 7 bagian fungsi yaitu sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan)
2. *Organizing* (Pengorganisasin)
3. *Staffing* (Pengadaan SDM)
4. *Directing* (Pengarahan)
5. *Coordinating* (Pengkoordinasian)
6. *Reporting* (Pelaporan)
7. *Budgeting* (Penganggaran).

Berdasarkan hal diatas peneliti mempunyai gambaran bahwa administrasi merupakan proses kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mempunyai gambaran bahwa

manajemen dipandang sebagai ilmu pengetahuan karena telah sistematis dan terorganisir menjadi suatu rangkaian proses kegiatan tertentu yang saling berkaitan dalam menyelesaikan setiap masalah di dalam maupun di luar organisasi serta untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.4 Kaitan Administrasi Negara dengan Variabel Penelitian

Perkembangan administrasi dalam era modern/era globalisasi ini menunjukan gejala perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat, demikian juga keterkaitan dengan ilmu-ilmu lainnhya. Suatu kenyataan bahwa setiap proses penyelenggaraan dan setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selain itu dalam administrasi terdapat unsur-unsur administrasi yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Menurut Gie (2009: 75), unsur-unsur administrasi sebagai berikut:

a. Organisasi.
b. Manajemen.
c. Komunikasi.
d. Kepegawaian.
e. Keuangan.
f. Perbekalan.
g. Tata Usaha.
h. Hubungan Masyarakat.

Dari unsur-unsur administrasi negara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan kegiatan administrasi negara yang dapat diartikan sebagai

kegiatan penataan yang berupa penyampaian informasi dan komunikasi dalam kerjasama sehingga mencapai tujuan tertentu.

Sehingga dapat disimpulkan komunikasi organisasi merupakan salah satu fungsi administrasi yang bertujuan untuk mengembangkan hubungan antara lembaga atau organisasi dengan publiknya dengan mengguakan komunikasi yang jelas dan efektif agar publik dapat memahami dan menerima rencana atau program, dan kegiatan-kegiatan yang sudah dibuat.

2.3 Hakekat Organisasi

2.3.1 Pengertian Organisasi

Siagian (2004: 117), mengemukakan bahwa sebagai alat administrasi dan manajemen, organisasi dapat ditinjau dari dua sudut, yaitu:

> Pertama, Organisasi dapat dipandang sebagai "wadah" dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen di jalankan.
> Kedua, Organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana dianalisa *interaction* antara orang-orang yang menjadi anggota orgaisasi itu.

Pendapat lain dikemukakan oleh Thoha (2002: 131), yang merumuskan sebagai berikut:

> Organisasi dapat dirumuskan sebagai kolektifitas orang-orang yang bekerja sama secara sadar dan sengaja untuk mencapai tujuan tersebut. Kolektifitas tersebut berstruktur, berbatas, dan beridentitas yang dapat dibedakan dengan kolektifitas-kolektifitas lainnya.

Dari beberapa definisi serta pengertian yang dikemukakan beberapa ahli di atas secara umum penulis menyimpulkan bahwa unsur-unsur dari pada organisasi adalah:

a. Adanya dua orang atau lebih.
b. Adanya maksud untuk bekerja sama.
c. Adanya pengaturan hubungan.
d. Adanya tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan unsur-unsur dasar ini sekedar sebagai pegangan dapatlah dirumuskan definisi yang lebih mendekati praktek organisasi sehari-hari, sebagai berikut: Organisasi adalah wadah serta proses kerjasama sejumlah manusia yang terikat dalam hubungan formal dalam rangkaian hirarki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.3.2 Tujuan Organisasi

Tujuan adalah arah atau sesuatu yang hendak dicapai atau dipengaruhi yang menjadi sebab dilaksanakannya suatu kegiatan. Untuk mencapai tujuan, suatu organisasi menggunakan berbagai upaya.

Menurut Silalahi (2009: 128), tujuan organisasi pada hakekatnya adalah: "Integrasi dari berbagai tujuan baik sifatnya komplementer yaitu tujuan individu atau anggota organisasi, maupun tujuann yang siffatnya subtantif, yaitu tujuan organisasi secara keseluruhan".

Pendapat lain dikemukakan oleh Handoko dalam Hermansah (2016: 18), mendefinisikan sebagai berikut: "Tujuan organisasi adalah sebagai suatu pernyatan

tentang keadaan yang diinginkan dimana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan dicoba untuk menimbulkannya".

Konsep tujujan organisasi dipandang secara luas mempunyai beberapa fungsi penting bervariasi menurut waktu dan keadaan. Menurut Handoko dalam Hermansah (2016: 18), mengemukakan bahwa fungsi tujuan organisasi adalah:

1. Pedoman bagi kegiatan.
2. Sumber Legitimasi.
3. Standar Pelaksanaan.
4. Sumber Motivasi.
5. Dasar rasional pengorganisasian.

Pendapat tersebut merupakan penggambaran hasil-hasil akhir diwaktu yang akan datang, tujuan berfungsi sebagai pedoman bagi kegiatan-kegiatan para anggota organisasi. Dalam hal ini fungsi tujuan organisasi memberiikan arah dan pemusatan kegiatan mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang harus tidak dilakukan.

Berdasarkan pendapat diatas mengenai tujuan organisasi, maka penulis memperoleh pemahaman bahwa tujuan organisasi adalah suatu keadaan yang diinginkan oleh organisasi baik untuk anggota organisasi maupun organisasi secara keseluruhan untuk dibuktikan kedalam bentuk nyata.

2.4 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi memiliki pengertian yang luas, karena tidak hanya diartikan sebagai suatu komunikasi saja. Goldhaber (Romli, 2014: 13) mengemukakan bahwa pengertian komunikasi organisasi adalah: "Komunikasi

organisasi merupakan proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah".

Sedangkan Kat dan Kahn (2012: 17) mengatakan bahwa: "Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti informasi di dalam suatu organisasi".

Zelko dan Dance (Muhamad, 2014: 66) juga mengemukakan pendapatnya, bahwa: "Komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal".

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran, penyampaian, pemindahan informasi dan pesan melalui media/alat atau scara langsung baik dalam kelompok formal atau kelompok informal tetapi dengan tujuan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi organiasi merupakan bentuk dari interaksi antar pegawai atau antar anggota organisasi yang salinng mempengaruhi satu dengan yang lainnya.

Selanjutnya Pace dan Faules (2004: 79) mengemukakan bahwa "Komunikasi organisasi merupakan sebuah perilaku pengorganisasian yang terjadi (di dalam suaru organisasi) dan bagaimana mereka yang terlihat dalam proses itu melakukan interaksi dan memberi makna atas apa yang telah terjadi".

Kemudian Arnold dan Feldman (2004: 139) mengemukakan bahwa: "Komunikasi organisasi adalah suatu proses penukaran informasi diantara orang-orang yang ada di dalam sebuah organisasi, yang melalui proses atau tahapan secara

umum meliputi tahapan-tahapan: *atenttion* (atensi), *comprehension* (komprehensi), *acceptance as true* (penerimaan sebagai sebuah kebenaran), dan *retention* (retensi atau penyimpanan)".

Sementara itu menurut Frank Jafkins (2009: 27) mengemukakan bahwa: "Komunikasi organisasi adalah suatu bentuk komunikasi yang direncanakan antara sebuah organisasi dengan publiknya atau masyrakat luas tempat ia berada untuk mencapai tujuan tertentu".

Menurut pendapat para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi orgnisasi merupakan suatu kegiatan komunikasi, pertukaran dan peyampaian informasi dalam suatu organisasi baik dengan lingkungan maupun dengan lingkungan diluar organisasi tempat dimana organisasi tersebut berada dengan tujuan agar organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.

2.4.1 Komunikasi Organisasi Merupakan Kajian Komunikasi

Seiring dengan perkembangan zaman yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan informasi serta komunikasi terdapat banyak asumsi pemahaman mengenai komunikasi publik atau sering disebut sebagai komunikasi organisasi, berikut pengertian komunikasi publik menurut Pfetsch (2008: 11) menyatakan bahwa:

> Komunikasi publik sangat penting bagi kesehjateraan manusia. Pemerintah harus terlibat secara konstan dalam proses pertukaran informasi dan komunikasi mengenai kebijakan, ide, atau gagasan dan keputusan antar pemerintah dan yang diperintah atau warga Negara.

Kemudian menurut Canel dan Sanders (2013: 1) menyatakan bahwa: "Komunikasi publik ditemukan di dalam kajian komunikasi setelah sebelumnya berada diantara kajian komunikasi politik dan *public realtion* yang menyatakan bahwa komunikasi publik merupakan salah satu unsur dari komunikasi".

Selanjutnya Paerson dkk (2009: 20) menjelaskan bahwa:

> Komunikasi organisasi adalah salah satu dari konteks komunikasi dan merujuk pada *public speaking* serta teori-teori dan strategi komunikasi yang menekankan pada sumber pesan dimana seseorang bertanggung jawab dalam proses penyampaian informasi kepada penerima pesan atau khalayak.

Dari beberapa definisi komunikasi publik diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi publik atau komunikasi organisasi merupakan bagian dari kajian komunikasi sebagai kegiatan dan strategi komunikasi yang ditujukan kepada publik atau orang banyak dengan tujuan untuk menyediakan informasi kepada publik dan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau intansi yang telah ditetapkan sejak awal.

Kemudian menurut Djamarah (2014: 13) menerangkan bahwa dalam komunikasi dipelajari juga macam-macam komunikasi yang merupakan bagian dari komunikasi itu sendiri yaitu diantaranya:

1. Komunikasi Personal.
2. Komunikasi Interpersonal.
3. Komunikasi Massa, dan
4. Komunikasi Media
5. Komunikasi organisasi.

Dari pernyataan diatas penulis menyimpulkan bahwa dalam komunikasi ada banyak sub-sub pemahaman yang dibahas di dalamnya sebagai suatu upaya untuk

memahami suatu komunikasi organisasi secara utuh. Oleh karena itu untuk memahami komunikasi organisasi dipelajari terlebih dahulu asumsi dasar atau pengertian dasar tentang komunikasi itu sendiri, karena komunikasi organisasi berada pada kajian komunikasi.

2.4.2 Komunikasi Merupakan Kajian Administrasi Negara

Perkembangan administrasi dalam era globalisasi ini menunjukan gejala perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat, demikian juga keterkaitan dengan ilmu-ilmu lainnya. Suatu kenyataan bahwa setiap proses penyelenggraan dan setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selain itu dalam administrasi terdapat unsur-unsur administrasi yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi. Menurut Fathoni, A (2016: 3) unsur-unsur administrasi adalah sebagai berikut:

1. Manajemen.
2. Organisasi.
3. Komunikasi.
4. Kepegawaian.
5. Perlengkapan.
6. Keuangan.
7. Sekertariat.
8. Lingkungan.

Dari unsur-unsur administrasi diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat komunikasi dalam unsur administrasi yang menegaskan bahwa komunikasi merupakan bagian dari kegiatan administrasi.

Berkaitan dengan administrasi negara, Atmosudirdjo (Syaffie, 2011: 32) mengemukakan bahwa administrasi negara adalah: “Administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”.

Kemudian selanjutnya dijelaskan definisi dari administrasi negara secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh semua aparatur Negara yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian (2015: 7) mendefinisikan “Administrasi negara sebagai keseluruhan kegiatan yang oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara”.

Selanjutnya M.E Dimock (2006: 37) mengemukakann bahwa:

> Administrasi Negara merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dsri suatu keluarga hinga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakan, dan dikendalikan.

Dalam administrasi negara, terdapat unsur-unsur administrasi Negara menurut The Liang Gie (2009: 79) adalah sebagai berikut:

1. Organisasi.
2. Manajemen.
3. Komunikasi.
4. Informasi.
5. Administrasi Kepegawaian.
6. Administrasi Keuangan.
7. Administrasi Perbekalan.
8. Hubungan Masyarakat.

Dari unsur-unsur administrasi negara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan kegiatan dari administrasi negara yang dapat diartikan

sebagai kegiatan penataan yang berupa penyampaian informasi dan komunikasi dalam kerjasama sehingga mencapai tujuan tertentu.

Sehingga dari penjelasan para ahli diatas penulis menyimpulkan komunikasi merupakan salah satu fungsi administrasi yang bertujuan untuk mengembangkan hubungan antara lembaga atau organisasi dengan publiknya dengan menggunakan komunikasi yang jelas dan efektif agar publik dapat memahami dan menerima rencana atau program, dan kegiatan-kegiatan yang sudah dibuat.

2.5 Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang

2.5.1 Hakekat Komunikasi Organisasi

2.5.1.1 Unsur-Unsur / Komponen Dalam Komunikasi Organisasi

Berikut terdapat adanya sejumlah komponen atau unsur yang merupakan pernyataan terjadinya komuniikasi menurut Cangara (2004: 129) adalah sebagai beriikut:

1. Sumber.
   Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau penerima informasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator, atau dalam bahasa inggris disebut *sender,* atau *encoder.*
2. Pesan.
   Pesan yang diamksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda. Dalam bahasa inggris disebut *message*, *content,* atau *information.*
3. Media.
   Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima . contoh media dalam alat komunikasi antar pribadi adalah pancaindra, telepon, surat, telegram. Sementara untuk media masa dibedakan

atas media cetak dan media elektronik. Namun karena makin canggihnya teknologi komunikasi saat ini, yang bisa mengkombinasikan (multimedia) anatara satu dan lainnya, maka kaburlah batas-batas untuk membedakan antara media komuniikasi massa dan komunikasi antar pribadi. Selain itu, terdapat pula media komunikasi sosial, seperti rumah-rumah ibadah, balai desa, arisan, panggung kesenian, dan pesta rakyat.

4. Penerima.
   Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima bisa disebut sebagai khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa inggris disebut *audience receiver.*
5. Pengaruh.
   Pengaruh atau efek adalah perbedaan anatara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang. Sehingga, pengaruh bisa juga diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.
6. Tanggapan Balik.
   Menurut Porter dan Samover, umpan balik adalah informasi yang tersedia bagi sumber yang memungkinkan menilai keefektifan komuniikasi yang dilakukannya (Mulyana dan Rahmat, 2006). Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk dari pengaruh yang berhasil dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain, seperti pesan dan media, meski pesan belum samapai kepada penerima.
7. Lingkungan.
   Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

2.5.1.2 Pendekatan Komunikasi Organisasi

Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat digunakan tiga penekanan yaitu pendekatan makro, mikro, dan individual. Menurut Aroi, M (2011: 74-81) masing-masing pendekatan ini akan dijelaskan beriikut ini:

1. Pendekatan makro
   Dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya, dalam berinteaksi ini organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan itegrasi dan menentukan tujuan organisasi.
   a. Memproses Informasi dari Lingkungan.
      Memproses informasi dari lingkungan maksudnya adalah menyesuaikan apa yang terjadi pada lingkungan dengan jalan mentransfer informasi yang relevan dengan keadaan dalam organisasi, kemudian merusmuskan suatu respon yang tepat terhadap unput informasi tersebut.
   b. Identifikasi.
      Suatu organisasi menggunakan informasi yang telah di proses dari lingkungan untuk mencapai beberapa macam negosiasi, persetujuan dengan relasi-relasi yang potensial dari langganannya. Proses penyesuaian diri dinamakn dengan identifikasi.
   c. Integrasi dengan Organisasi lain.
      Tidak ada organisasi yang bergerak dalam keadaan terisolir. Setiap organisasi dipengaruhi oleh aktivitas organisasi dalam lingkungannya. Organisasi mesti memonitor aktivitas ini, menentukan apa pengaruh aktivitas-aktivitas itu terhadap organisasi.
   d. Penentuan Tujuan.
      Dari semua kegiatan organisasi secara makro yang memerlukan komunikasi yang sangat penting adalah menentukan tujuan organisasi. Organisasi seharusnya tidaklah menemukan tujuannya sebelum memperoleh informasi mengenai lingkungan memprosesnya, melakukan identifikasi dengan langganan yang potensial dan melakukan itegrasi yang cukup dengan organisasi lain untuk memperjelas tujuan.
   e. Mengembangkan Informasi Kekuatan Organisasi.

Manajer senantias harus mengantisipasi perubahan-perubahan dalam lingkungan yang akan mensyaratkan penyesuaian-penyesuaian dengan organisasi diwaktu yang akan datang.

f. Keikutsertaan Bawahan dalam Perumusan Tujuan.
Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan maka perli partisipasi dari karyawan untuk membentuk tim yang baik maka perlu ada ikatan keikutsertaan karyawan dengan atasan sehingga sangat penting untuk membangun visi dan misi bersama dalam tim.

2. Pendekatan Makro
Pendekatan ini terutama memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan subunit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antar anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk menhetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi.

a. Orientasi dan Latihan
Orientasi adalah proses yang terus-menerus yang menghendaki komunikasi untuk membawa orang lain melihat apa yang sedang berlangsung dalam suatu organisasi.

b. Keterlibatan Anggota
Dalam organisasi sangat diperlukan keterlibatan anggota dalam unitnya masing-masing untuk menjaga kelancaran tugas organisasi. Untuk mengajak atau mendorong anggota unit organisasi mau bekerja adalah dengan menggunakan komunikasi dan itu adalah merupakan tugas dari pimpinan unit masing-masing.

c. Penentuan Iklim Organisasi.
Iklim organisasi ditentukan oleh bermacam-macam faktor diantaranya tingkah laku pimpinan, tingkah laku teman sekerja, dan tingkah laku dari organisasi. Tetapi pada umumnya iklim organisasi ditentukan oleh tingkah laku organisasi dari pimpinan kepada kelompoknya.

d. Supervisi dan Pengarahan.
Tugas-tugas dalam organisasi perlu diawasi dan dikontrol serta diarahkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

e. Kepuasan Kerja.
Tidak ada pula bukti-bukti yang menyatakan bahwa organisasi baik komunikasinya akan menjamin kepuasan kerja anggotanya, karena

kepuasan kerja ini banyak ditentukan oleh faktor-faktor lain, tidak hanya oleh faktor komunikasi.

f. Pemberian Informasi Tujuan Organisasi.
   Pemberian informasi sangat penting untuk tujuan organisasi di masa yang akan datang.

g. Tingkah Laku Komunikasi dari Pimpinan.
   Tingkah laku komunikasi dari pimpinan pada dasarnya merupakan perwujudan dsri 3 komponen yaitu, pimpinan, bawahan, dan situasi dimana proses kepemimpinan tersebut diwujudkan.

3. Pendekatan Individual.
   Pendekatan individual berpusat kepada tingkah laku komunikasinindividual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang telah diuraikan pada kedua pendekatan yang terdahulu akhirnya diselesaikan oleh komunkasi individual satu sama lainnya.

   a. Berbicara pada Kelompok Kerja.
      Kerja kelompok adalah pusat efektifitasnya kerja organisasi. Oleh karena itu seseorang harus mempunyai keterampilan berkomunikasi dengan orang lain untuk mendapatkan dan memberikan informasi yang diperlukan dalam melakukan tugas kelompok.

   b. Menghadiri dan Birenteraksi dalam Rapat-Rapat.
      Seorang anggota organisasi harus tampil dalam interaksi rapat-rapat yang mencakup keterampilan memberikan nformasi bila diperlukan atau untuk membujuk anggota lain untuk menerima usulan dengan mengarahkan rapat bila diperlukan.

   c. Menulis.
      Organisasi banyak memerlukan materi cetak dan tertulis. Tiap lembaran dari materi tersebut dilakukan oleh anggota organisasi yang khusus bertugas untuk itu, yang kita sebut sebagai pegawai tata usaha.

   d. Berdebat untuk Suatu Usulan.
      Oranf dalam suatu organisasi harus membuat usulan atau program baru mengenai aktivitas yang akan dilakukan,

   e. Motivasi dari Pimpinan.
      Motivasi pimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja para bawahannya sehingga pemimpin harus selalu memberiikan motivasi kepada bawahannya.

   f. Bantuan Pengerjaan Tugas dari Pimpinan.

Pimpinan harus mampu memberikan bantuan kepada bawahannya apabilan bawahan sudah tidak mampu dalam mengerjakan tugas.

g. Penyampaian Usulan atau Program dari Pegawai.
Pegawai harus bisa memberikan program atau usulan kepada atasan untuk kemajuan organisasi.

2.5.1.3 Arus Komunikasi Organisasi

Menurut Sobur (2009: 157) terdapat 4 (empat) arus komunikasi organisasi yang dapat digunakan diantaranya:

1. Komunikasi ke bawah *(downward comunication)*
   Komunikasi kebawah adalah komunikasi ketika atasan mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atasan ke bawahan ini adalah:
   a. Pemberian intruksi kerja.
   b. Penjelasan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan.
   c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku.
   d. Pemberian motivasi.
2. Komunikasi ke atas *(upward communication)*
   Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang terjadi ketikan bawahan mengirim pesan kepada atasan. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:
   a. Pelaporan tentang pekerjaan atau tugas yang telah selesai dilaksanakan.
   b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan.
   c. Penyampaian saran perbaikan.
   d. Penyampaian keluhan.
3. Komunikasi horizontal *(horizontal communication)*
   Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang berlangsung di antara para pegawai ataupun bagian lain yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal ini adalah:
   a. Saling berbagi informasi.
   b. Memperbaiki koordinasi.
   c. Mencari upaya pemecahan masalah.
   d. Menjalin hubungan melaui kegiatan.
4. Komunikasi antar saluran *(literline communication)*

Komunikasi antar saluran (lintas saluran) adalah komunikasi untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional. Staff khusus *(special staff)* biasanya paling aktif dalam komunikasi lintas saluran ini, karena biasanya tanggung jawab mereka berhubungan dengan jabatan fungsional. Karena terdapat komunikasi lintas saluran yang dialakukan dalam rantai-rantai perintah lain, diperlukan kebijakan oragnisasi untuk membimbing komunikasi lintas saluran.

2.5.2 Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu

Untuk mengukur komunikasi organisasi di Kecamatan Cisitu, maka menggunakan Komunkasi Organisasi Model Shannon (Muhammad 2014: 10) dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Sumber Informasi.
2. Transmitter.
3. Penyandingan *(Encoding)* Pesan.
4. Penerima dan *(Decoding)*.
5. Tujuan *(Destination)*.
6. Sumber Gangguan *(Noise)*.

Adapun penjelasan dari tiap-tiap dimensi Komunikasi Organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Sumber Informasi.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai pengertian sumber menurut A.W Widjaja (2000: 30) “Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampain pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber komunikasi dapat beruapa orang, buku, dokumen, lembaga atau lain sejenisnya.”

Kemudian menurut Suratno (2008: 17) mengemukakan definisi bahwa sumber adalah: “Sumber adalah segala seuatu yang dapat di manfaatkan atau digunakan seseorang untuk menfasilitasi segala kegiatan”.

Lalu menurut Siregar Eveline & Hartini Nara (2002: 127), mengemukakan bahwa: “ Segala sesuatu yang digunakan untuk fasilitas, dapat berwujud apa saja baik pesan, manusia, material atau bahan, peralatan, lingkungan, dan lain sebagainya”.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa sumber merupakan segala sesuatu yang menjadi tempat dimana semua orang dapat menemukan atau mengali dan mengumpulkan data yang dibutuhkannya.

Selanjutnya akan dijelaskan definisi informasi menurut beberapa ahli sebagai berikut:

Menurut William (2007: 16), “Informasi adalah data yang telah dirangkum atau dimanipulasi dalam bentuk lain untuk tujuan pengambilan keputusan”.

Kemudian menurut Fajri (2014: 27) informasi dapat diartikan dalam pengertian sebagai berikut :

> Informasi adalah suatu data yang telah diproses dan diubah menjadi konteks yang berarti sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya dan biasa digunakan untuk pengambilan keputusan yang dimana sudah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Sutanto (2011: 13) mengemukakan bahwa definisi dari informasi adalah :

> Informasi merupakan hasil dari pengolahan data sehingga menjadi bentuk ysng penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar

> dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibat secara secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang telah diproses dan dapat dibuktikan kebenarannya sesuai dengan fakta yang sebenarnya sehingga dapat dimengerti oleh orang yang menerima informasi tersebut.

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sumber informasi merupakan tempat dimana sebuah pesan atau informasi berada dan asal muasal sebuah informasi bersumber yang akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

Adapaun indikator-indikator dari sumber informasi adalah:

a. Pengetahuan akan informasi yang disampaikan.
b. Kemampuan menyampaikan informasi

2. Transmitter

Secara umum transmitter merupakan sebuah pemancar atau jenis komunikasi yang digunakan. Berikut merupakan pengertian transmitter menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah:

> Transmitter merupakan sebuah pemancar alat komunikasi yang bertujuan untuk memancarkan sinya Radio Frekuensi (RF) yang membawa sinyal informasi berupa gambar (Video) dan suara (Audio), sehingga dapat diterima oleh pesawat penerima (Receiver).

Sedangkan menurut James W. Tankard (2001: 19) mengemukakan bahwa transmitter adalah: “Transmitter adalah alat yang digunakan untuk mengubah

perubahan sensing element dari sebuah sensor menjadi sinyal yang mampu diterjemahkan oleh controller".

Kemudian Werner J. Severin (2001: 21) mengemukakan bahwa transmitter adalah: "Sebuah alat yang berfungsi sebagai pengirim sinyal saja, arau ada juga yang mengkonversikan sebagai alat-alat pembentuk suara".

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa transmitter merupakan pemilihan jenis komunikasi yang digunakan. Kita dapat membedakan dua macam komunikasi yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi mesin. Pada komunikasi tatap muka yang menjadi transmitternya adalah alat-alat pembentuk suara, intonasi, dan pelapalan. Sedangkan komunikasi yang menggunakan mesin-mesin alat komunikasi yang berfungsi sebagai transmitter adalah alat itu sendir seperti, telepon, radio, televisi, foto, dan lain sebagainya.

Adapun indikator-indikator dari transmitter adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi dilakukan secara tatap muka.
b. Komunkasi dilakukan dengan menggunakan media komunikasi.

3. Penyandian (*Encoding)* Pesan

Penyandian pesan diperlukan untuk mengubah ide kedalam informasi yang cocok dengan transmitter.

Menurut Ardhana (Lexy J. Maelong 2002: 103) menjelaskan bahwa: "Penyandian atau *Encoding* merupakan proses mengatur urutan data, dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga menjadi sebuah pesan atau informasi yang dapat diterjemahkan".

Kemudian menurut Effendy (2011: 18), mengemukakan bahwa: "*Encoding* atau disebut dengan penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang".

Selanjutnya menurut Stuart Hall (Masyawati, 2017:12-13), ,mengemukakan bahwa: "Penyandian adalah pengkodean makna dalam pesan sesuai persepsi dan tujuan".

Dari beberapa pengertian penyandian *(Encoding)* pesan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi adanyan penyandian *(Encoding)* sebagai pemberian arti atau simbol-simbol informasi yang akan disampaikan ke dalam symbol atau syarat. Pada komunikasi tatap muka signal yang cocok dengan alat-alat suara adalah berbicara, anggukan, sentuhan, dan kontak mata. Sedangkan pada yang menggunakan media atau mesin, dimana alat-alat yang digunakan sebagai perluasan dari indra, penyandian pesan juga berasal dari tubuh tetapi diperluas melalui jarak jauh.

Adapun indikator-indikator dari Penyandian *(Encoding)* pesan adalah sebagai berikut:

a. Keterampilan berkomunikasi.
b. Kualitas media komunikasi.

4. **Penerima dan *Decoding***

Secara umum *decoding* merupakan peinterpretasian pesan atau informasi yang disampaikan, mengenai bagaimana suatu pesan diinterpretasikan oleh seorang penerima pesan tersebut

Menurut Effendy (2011: 18), mengemukakan bahwa: “Penerima atau *Decoding* adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang ditetapkan komunikan”,

Kemudian menurut Munir (2006), mengemukakan bahwa : “*Decoding* yaitu suatu cara yang mengubah kode-kode data tersebut menjadi data asli”.

Selanjutnya menurut Onong Uchjana, Ilmu Komunikasi (2005: 18), mengemukakan bahwa: “Proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikan kepadanya”.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penerima atau *decoding* merupakan suatu proses dimana penerima menafsirkan pesan dan menterjemahkan menjadi informasi yang berarti baginya. Jika semakin tepat penafsiran penerima terhadap pesan yang dimaksudkan oleh penerima, maka semakin efektif komunikasi yang terjadi.

Adapun indikator-indikator dari pennerima dan *decoding* adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan komunikasi dalam menerima informasi.
b. Pemahaman komuniksi dalam menerima informasi

5. Tujuan *(Destination)*

Tujuan atau *destination* adalah apa yang dimaksud atau ditujukan oleh komunikator. *Destination* ini adalah tujuan dimana dan kepada siapa komunikasi atau informasi yang akan disampaikan oleh komunikator akan disampaikan.

Menurut Dimock (Pasolong, 2007: 3), mengemukakan bahwa: “Tujuan adalah sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerjasama”.

Selanjutnya Key Mcelroy (2000: 76) mengemukakan bahwa tujuan merupakan: “Tujuan merupakan sasaran kemana suatu pesan atau data informasi akan disampaikan agar mendapatkan umpan balik atau suatu respon mengubah sikap dan perilaku orang lain”.

Kemudian Jemssly H (2002: 97) mengemukakan pengertian tujuan adalah sebagai berikut: “Tujuan adalah tempat dimana suatu pesan informasi akan disampaikan dari komunikan terhadap komunikator (tujuan)”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan adalah agar dengan disampaikannuya komunikasi maka komunikator akan mendapatkan respon langsung dari komunikan mengenai apa yang disampaikan dengan harapan informasi yang disampaikan dapat merubah atau mempengaruhi agar komunikan melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Adapun indikator-indikator dari tujuan Komunikasi adalah sebagai berikut:

a. Respon komunikan sesuai dengan harapan komunikator.
b. Perubahan perilaku komunikan sesuai dengan harapan komunikator.

6. **Sumber Gangguan *(Noise)***

Berikut akan dijelaskan beberapa pengertian mengenai gangguan dalam komunikasi. Menurut Grend B. (2005: 137) pengertian gangguan adalah: “Gangguan adalah sekumpulan gangguan psikologis yang ditandai dengan kesulitan-kesulitan dalam pemahaman atau penggunaan bahasa”.

Kemudian menurut Liliweri, A. (2006: 34) mengemukakan bahwa gangguan dalam komunikasi adalah: " Gangguan adalah sesuatu yang membuat pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima".

Selanjutnya menurut Onong Uchajana, Ilmu Komunikasi (2005: 18), mengemukakan bahwa: "Gangguan adalah hal yang merintangi atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya".

Dari beberapa penjelasan mengenai gangguan diatas maka sumber gangguan merupakan hambatan yang ada pada tiap-tiap komunikasi. Hambatan dapat berasal dari lingkungan yang bising, suasana kerja yang tidak menyenangkan dan dari media atau alat yang digunakan yang mengalami gangguan sehingga menghambat proses jalannya komunikasi dalam suatu organisasi. Oleh karena itu dalam melakukan komunikasi organisasi harus selalu siap menetralkan gangguan yang mungkin terjadi.

Adapun indikator-indikator dari Sumber Gangguan adalah sebagai berikut:

a. Menambahkan kekuatan signal.
b. Mengarahkan signal dengan persis.
c. Menggunakan signal lain.
d. Redudansi atau pengulangan kata-kata kunci

2.5.3 Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Organisasi Di Kecamatan Cisitu

Untuk mengetahui Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Organisasi di Kecamatan Cisitu maka manurut Effendy (2008: 11-16) faktor-faktor yang menghambat komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Sosio-Antro-Psikologis.
2. Semantis.
3. Mekanis.
4. Ekologis.

Adapun penjelasan dari tiap-tiap dimensi Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Sosio-Antro-Psikologis

Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional *(situasional conte)*. Ini berarti bahwa komunikator harus memperhatikan situasi ketiika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berlangsung dalam faktor-faktor sosio-antropologis-psikologis.

a. Sosiologis.

Berikut akan dijelaskan terlebih dahulu definisi hambatan menurut beberapa sumber yaitu:

Menurut Kamus Besar Bahsa Indonesia (2002: 385), “Hambatan adalah halangan atau rintangan”.

Sedangkan menurut Rochman (2009: 7), mengemukakan bahwa hambatan adalah: “Hambatan adalah suatu yang bersifat mengubah atau menghalangi yang berasal dari luar atau dari dalam organisasi”.

Kemudian menurut Sutriyanto (2009: 9), “Hambatan adalah usaha yang ada dan berasal dari dalam diri sendiri yang memiliki sifat atau memiliki tujuan untuk melemahkan dan menghalangi secara tidak konseptual”.

Dari definisi hambatan diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan adalah segala hal atau gangguan yang muncul dari luar yang dapat menghalangi dan menghambat pencapaian tujuan.

Selanjutnya akan dijelaskan beberapa definisi sosiologis menurut pendapat beberapa ahli diantaranya:

Menurut Wiliiam Kornblum (2002: 10): “Sosiologis adalah suatu upaya ilmiah untuk mempelajari masyarakat dan perilaku sosial anggotanya dan menjadiikan masyarakat yang bersangkutan dalam berbagai kelompok dan kondisi”.

Selanjutnya menurut Selo Soermadjan dan Soelaman Seomardi (Soekanto, 2003: 20), mengemukakan bahwa: “Sosiologis adalah ilmu yang mempelajari struktur sosial dan proses-proses sosial, termasuk perubahan-perubahan sosial”.

Kemudian Allan Johnson (2002: 17) mengemukakan juga bahwa definisi sosiologis adalah:

> Sosiologis adalah ilmu yang mempelajari kehidupan dan perilaku terutama dalam kaitannya dengan suatu sistem sosial dan bagaimana sistem tersebut mempengaruhi orang lain dan bagaimana pula orang yang terlibat di dalamnya mempengaruhi sistem tersebut.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa sosiologis adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan manusia baik dalam masyarakat maupun dalam lingkungan sosial dimana tempat berinteraksi bersama orang-orang yang terlibat didalamnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hambatan sosiologis merupakan hambatan yang disebabkan karena perbedaan kelas-kelas sosial dalam masyarakat, perbedaan agama, ideologi, tingkat pendidikan dan lain sebagainya yang menyebabkan tidak terjalinnya komunikasi dan lain sebagainya yang menyebabkan tidak terjalinnya komunikasi yang baik antar orang dalam suatu lingkungan masyarakat dimana tempat ia berada.

b. Antropologis.

Antropologis secara umum ialah salah satu cabang ilmu yang mempelajari tentang perbedaan budaya masyarakat secara etnis tertentu. Berikut akan dijelaskan terlebih dahulu pengertian-pengertian dari antropologis.

Menurut Herujito (2001: 74), menjelaskan bahwa pengertian dari antropologis adalah:

> Perbedaan yang ada dari tiap-tiap diri manusia, perbedaan tersebut dimiliki oleh setiap manusia sebagai ciri khas atau identitas dirinya yang dimiliki baik sejak lahir maupun dari lingkungan tempat ia tinggal, perbedaan tersebut dapat berupa perbedaan suku bangsa, bahasa, adat-istiadat, dan kebudayaan serta ras, warna kulit, dan fostur tubuh seseorang.

Selanjutnya menurut Rifhi Shiddiq (Suharyadi, 2018: 39) menjelaskan bahwa antropologis adalah:

> Antropologis adalah ilmu yang mempelajari dan mengkaji segala aspek yang terdapat pada manusia yang terdiri dari berbagai macam konsep kebudayaan, tradisi, ilmu pengetahuan, teknologi, norma, kelembagaan, seni, linguistic dan lambing.

Kemudian William A. Haviland (2000: 76) mengemukakan bahwa: "Antropologis adalah studi tentang umat manusia, berusaha menyusun generalisasi yang bermanfaat tentang manusia dan perilakunya serta untuk memperoleh pengertian yang lengkap tentang keanekaragaman manusia".

Dari uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa antropologis adalah sebuah ilmu yang mempelajari tentang segala aspek dari manusia yang terdiri atas aspek fisik maupaun non fisik berupa warna kulit, kebudayaan, agama, aspek politik dan lain sebagainya.

Kemudian dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hambatan antropologis adalah hambatan yang berkaitan dengan perbedaan ras dan suku bangsa, bahasa, adat istiadat, serta kebudayaan yang dipegang teguh oleh suatu kelompok masyarakat tertentu sebagai pedoman atau norma dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat dalam suatu lingkungan tempat tinggal.

c. Psikologis

Berikut akan dijelaskan bebrapa definisi psikologis menurut para ahli diantaranya:

Menurut Wundt (2002: 11), menurutnya psikologis adalah: "Psikologis adalah tingkah laku manusia yaitu interaksi manusia dengan dunia sekitarnya, baik berupa manusia lain maupun bukan manusia, iklim, situasi, kondisi, kebudayaan dan sebagainya".

Kemudian menurut Yusti Probowati .R (2008: 26), mengemukakan bahwa: "Psikologis adalah ilmu yang mempelajari jiwa/psikis manusia, sehingga dalam

setiap kehidupan manusia maka psikologis berusaha untuk menjelaskan masalah yang dihadapi".

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa psikologis adalah segala tingkah laku manusia yang berasal atau bersumber dari dalam diri setiap individu yang berkaitan dengan kejiwaan atau mental seseorang yang melahirkan sikap atau tindakan.

Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa hambatan psikologis adalah hambatan yang berkaitan dengan proses-proses kejiwaan dan kondisi mental seseorang yang dapat menghambat terjadinya hubungan sosial, misalnya apabila seseorang sedang merasakan sedih, bingung, marah, kecewa, dan iri hati maka gejala-gejala ini dapat menghambat terjadinya hubungan sosial.

Adapun yang mempengaruhi faktor-faktor penghambat sosio-antro-psikologis adalah dengan indikator-indiikator sebagi berikut:

a. Perbedaan jabatan.
b. Perbedaan kebiasaan masing-masing anggota organisasi.
c. Adanya prasangka terhdapa informasi yang disampaikan.

2. Semantis

Faktor semantis secara umum menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikitan dan perasaannya kepada komunikan. Berikut akan dijelaskan pengertian semantis menurut para ahli.

Menurut Griffiths (2006: 15), menyatakan bahwa semantis adalah: "*The study of word meaning and sentence meaning, abstracted away from context of use, is a*

descriptive subject, semantis merupakan ilmu yang mempelajari makna kata dan makna kalimat yang dapat dilihat dari konteks penggunaan".

Kemudian menurut Tariga (Suharyadi, 2018: 41) menyatakan bahwa terdapat dua pengertian semantis secara sempit dan luas yaitu sebagai berikut:

> Semantis dalam arti sempit dapat diartikan sebagai telaah hubungan tanda dengan objek-objek yang merupakan wadah penerapan tanda-tanda tersebut. Semantis secara luas adalah ilmu telaah makna yang menelaah lambang-lambang atau tanda-tanda yang menyatakan makna, hubungan makna satu dengan makna yang lain, dan pengaruhnya terhadap manusia.

Selanjutnya menurut Saeed (2003: 3), mengemukakan bahwa: "Semantis adalah ilmu yang mempelajari makna yang dikomunikasikan melalui bahasa".

Dari beberapa uraian mengenai pengertian semantis diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa semantis adalah ilmu yang mencari, menelaah dan mempelajari arti atau makna dari suatu peristiwa, kata maupun pengalaman yang dialami oleh manusia.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hambatan semantis adalah hambatan komunikasi yang disebabkan oleh faktor bahasa yang digunakan oleh pelaku komunikasi. Seperti halnya seorang komunikan yang tidak dapat menangkap maksud dari ucapan yang disampaikan oleh komunikator yang disebabkan karena bahasa yang digunakan komunikator dalam menyampaikan pesan tidak dapat dimengerti dan dipahami.

Adapun yang mempengaruhi faktor-faktor hambatan semantis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Kesalahan dalam penyampaian informasi lisan dan tulisan.

b. Kesalahan dalam penafsiran informasi yang diterima.

3. Mekanis.

Hambatan mekanis secara umum biasa dijumpai pada media yang digunakan dalam melancarkan komunikasi. Beriikut akan di jelaskan pengertian mekanis menurut pendapat beberapa para ahli diantaranya:

Menurut Moenir (2001: 5) menyatakan bahwa: "Mekanis adalah rangkaian kerja alat yang digunakan untuk tujuan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan proses kerja, tujuannya demi hasil yang maksimal dan juga mengurangi kegagalan".

Kemudian menurut Poerwadarminta (2003: 15) mengemukakan bahwa pengertian mekanis adalah: "Mekanis adalah cara kerja dan seluk beluk dari suatu alat, pekakas dan juga sebagainya".

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 79), menjelaskan bahwa pengertian mekanis adalah sebagai berikut:

> Mekanis adalah suatu rangkaian kerja sebuah alat yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah yang berkaitan dengan proses kerja, tujuannya adalah untuk menghasilkan hasil yang maksimal serta mengurangui kegagalan.

Dari penjelasan para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa mekanis adalah alat atau media yang digunakan dalam sebuah komunikasi yang diharapkan dapat menghalang gangguan atau meminimalisir hambatan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil dari suatu usaha secara maksimal.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan mekanis adalah hambatan yang disebabkan oleh faktor elektrik, mesin atau media komunikasi lainnya yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Seperti salah satu contohnya yaitu bunyi atau suara pengeras suara yang buruk sehingga pesan yang disampaikan tidak terdengar dengan jelas dan menimbulkan kesalahan pemahaman terhadap informasi.

Adapun yang mempengaruhi faktor-faktor penghambat mekanis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Pemilihan media komunikasi yang tidak tepat.
b. Kurahng baiknya kualitas media komunikasi yang digunakan.

4. Ekologis

Hambatan ekologis biasanya terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Berikut terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian ekologis menurut beberapa ahli sebagai beriikut:

Menurut Eugene P. Odum (2002: 74), menjelaskan bahwa ekologis edalah: "Ekologis merupakan suatu kejadian struktur serta fungsi alam, mengenai sebuah struktur dan interaksi yang terjadi diantara sesama organisme dengan lingkungan sekitarnya".

Kemudian menurut Kuswand (Endraswara, 2016: 82), mengemukakan bahwa: "Ekologis adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang organisme dan lingkungannya".

Selanjutnya Miller (Suharyadi, 2018: 44), menjelaskan pengertian ekologis sebagaiu berikut: “Ekologis merupakan suatu studi tentang hubungan timbal balik diantara organisme serta sesamanya dan juga dengan lingkungannya”.

Dari pengertian-pengertian ekologis diatas maka penulis menyimpulkan bahwa ekologis adalah segala sesuatu yang dikaji dalam lingkungan hidup makhluk hidup termasuk di dalamnya hubungan timbal balik, interaksi dengan sesama makhluk hidup atau dengan lingkungan sekitarnya yang hidup bersama dan saling bergantung satu sama lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan ekologis adalah hambatan yang berkaitan dengan terjadinya gangguan lingkungan terhadap berlangsungnya suatu hubungan sosial yang disebabkan karena kondisi alam yang tidak stabil atau mengalami gangguan sehingga menghambat berlangsunya interaksi dan hubungan sosial.

Adapun yang mempengaruhi faktor-faktor penghambat ekologis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Adanya gangguan dari lingkungan sekitar.
b. Situasi kommunikasi yang tidak menyenangkan.

2.5.4 Upaya-upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi Organisasi DiKecamatan Cisitu

Untuk mengetahui upaya apa saja yang menjadi Penghambat Komunikasi Organisasi maka Effendy (2008: 11-16), mengemukakan ada 4 (empat) upaya untuk

mengatasi hambatan-hambatan komunikasi organisasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sosio-Antro-Psikologis
2. Semantis.
3. Mekanis.
4. Ekologis.

Adapun penjelasan dari tiap dimensi Upaya-upaya Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi Organisasi adalah sebagai berikut:

1. Sosio-Antro-Psikologis

Sosio-Antro-Psikologis merupakan upaya-upaya yang harus diusahakan dari pribadi manusia atau individu berupa rasa simpati dan empati seseorang terhadap orang lain.

a. Sosiologis

Menurut William Kornblum (2002: 10), menyatakan bahwa sosiologis merupakan: "Sosiologis adalah suatu upaya ilmiah untuk mempelajari masyarakat dan perilaku sosial anggotanya dan menjadikan masyarakat yang bersangkutan dalam berbagai kelompok dan kondisi".

Adapun upaya untuk mengatasi permasalahan sosiologis adalah dengan cara menyamakan persepsi setiap anggota organisasi supaya tidak menimbulkan perilaku yang berbeda dalam proses komunikasi, bersikap salimg toleransi terhadap perbedaan tiap anggota, memahami sikap dan karakter setiap orang agar mempermudah dalam penyampaian suatu pesan atau informasi, sehingga dengan mengupayakan hal-hal tersebut maka proses komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

Dengan demikian upaya untuk mengatasi permasalahan sosiologis adalah dengan memandang sama seluruh anggota dalam organisasi, tidak membedakan tingkatan jabatan, usia, dan kedekatan atau kekerabatan, serta tidak memandang seorang pegawai dari tingkat status sosial yang dimilikinya. Dengan demikian maka tidak akan ada perbedaan yang dapat menjadi permasalahan sosial dalam proses komunikasi.

b. Antropologis

Menurut Herujito (2001: 74), menjelaskan bahwa pengertian dari antropologis adalah:

> Perbedaan yang ada dari tiap-tiap diri manusia, perbedaan tersebut dimiliki oleh setiap manusia sebagai ciri khas atau identitas dirinya yang dimiliki baik sejak lahir maupun dari lingkungan tempat ia tinggal, perbedaan tersebut dapat berupa perbedaan suku bangsa, bahasa, adat-istiadat, dan kebudayaan serta ras, warna kulit, dan fostur tubuh seseorang.

Adapun upaya untuk mengatasi permasalahan antropologis adalah dengan cara menggunakan bahasa maupun tulisan yang dipergunakan dalam menyampaikan pesan yang dapat dipahami atau dimengerti oleh seluruh anggota dalam organisasi, bersikap saling menghormati dann saling memahami antar setiap anggota organisasi yang memiliki perbedaan, dan menumbuhkan rasa empati dan simpati antar sesama anggota dalam organisasi.

Selain itu untuk mengatasi permasalahan antropoologis adalah dengan mengupayakan memberikan pemahaman seluruh anggota dalam organisasi dengan menumbuhkan dan memupuk rasa toleransi, simmpati, dan empati serta rasa

kekeluargaan dengan tidak memandang perbedaan yang ada, pada anggota organisasi tersebut.

c. Psikologis

Menurut Wundt (2002: 11), mengemukakan bahwa: "Psikologis adalah tingkah laku manusia yaitu interaksi manusia dengan dunia sekitarnya, baik berupa manusia lain maupun bukan manusia, iklim, situasi, kondisi, kebudayaan dan sebagainya".

Sehingga upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan psikologis adalah dengan cara setiap orang yang hendak mengirim pesan atau informasi maka ia harus mampu mengkaji dan memahami terlebih dahulu kondisi mental, suasana hati, atau kondisi emosional orang yang akan menerima pesan atau informasi tersebut.

Selain itu pada saat mengirimkan pesan harus sesuai dengan bagaimana kondisi atau situasi orang yang akan menerima pesan tersebut sehingga pesan dapat diterima dengan tuntas oleh komunikan. Dengan mengkaji terlebih dahulu kondisi fisik dan perasaan serta karakter dari orang yang akan menerima pesan maka proses komunikasi akan berlangsung secara tuntas.

Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan sosio-antro-psikologis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Empati.
b. Simpati.

2. Semantis

Menurut Saeed (2003: 3), semantis adalah: “Semantis adalah ilmu yang mempelajari makna yang dikomunikasikan melalui bahasa”.

Sehingga upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan semantis adalah dengan mengucapkan dan menyusun kata-kata atau kalimat dengan jelas agar tidak menimbulkan kesalah pengertian atau kesalahanpersepsi terhadap informasi yang disampaikan. Selain itu seorang yang menyampaikan pesan atau informasi terlebih dahulu harus mengatahui dan memastikan bahwa kata-kata atau kalimat dan tulisan dalam pesan yang akan menerima pesan tersebut.

Dengan demiikian agar permasalahan semantis dapat diatasi maka orang yang menyampaikan pesan atau informasi harus memiliki kemampuan dalam menyusun kata atau kalimat yang akan disampaikan agar mudah dipahami dan dimengerti, tidak menggunakan bahasa yang sukar dipahami oleh orang lain atau menggunakan bahasa yang hanya dapat dimengerti oleh dirinya sendiri.

Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukann untuk mengatasi permasalahan Semantis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Mengucapkan pernyataan dengan jelas dan tegas.
b. Memilih kata-kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah.
c. Disusun dalam kalimat-kalimat yang logis.

3. Mekanis

Menururt Moenir (2001: 79), mengemukakan bahwa: “Mekanis adalah suatu rangkaian kerja sebuah alat yang digunakan dalam menyelesaikan sebuah masalah

yang berkaitan dengan proses kerja, tujuannya adalah untuk menghasilkan hasil yang maksimal serta mengurangi kegegalan".

Dengan demikian, maka perlu adanya upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan mekanis yaitu dengan memperbaiki dang menggunakan media atau alat komunikasi yang berkualitas agar tidak menimbulkan permasalahan dalam proses memperlancar komunikasi. Sehingga dalam memperlancar proses komunikasi maka harus dapat menentukan media komunikasi apa yang paling tepat digunakan dalam proses penyampaian suatu pesan atau informasi.

Selain itu untuk mengatasi permasalahan mekanis, sebelum melakukan proses komunikasi setiap orang yang akan meyampaikan pesan harus mampu memilih media atau alat komunikasi mana yang paling tepat digunakan, memilih kekuatan signal yang baik, dan mampu memilih media komunikasi akan dialngsungkan sehingga setiap orang harus memiliki kemampuan yang mahir dalam menggunakan media komunikasi tersebut.

Adapun upaya-upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi hambatan Mekanis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Menentukan media komunikasi yang tepat.
b. Memperbaiki atau meningkatkan kualitas media komunikasi yang digunakan.

4. Ekologis

Menurut Eugene P. Odum (2002:74), menjelaskan bahwa pengertian dari ekologis adalah: "Ekologis merupakan kejadian struktur serta fungsi alam, mengenai

sebuah struktur dan interaksi yang terjadi sesama organisme dengan lingkungan sekitarnya".

Untuk mengatasi permasalahan ekologis maka perlu mengusahakan agar tempat berlangsungnya proses penyampaian pesan atau informasi berada pada lingkungan yang tepat, yaitu lingkungan yang jauh dari pusat kebisingan yang dapat mengganggu kelancaran proses komunikasi, serta harus mampu menciptakan suasana lingkiungan kerja yang menyenangkan agar proses komunikasi dapat dilakukan dengan mudah karena setiap orang merasa nyaman berada dalam lingkungan tersebut. Selain itu untuk mengatasi permasalahan ekologis ini dalam menyampaikan sebuah pesan atau informasi terlebih dahulu harus memperhatikan situasi dan kondisi lingkungan, memilih tempat yang cocok untuk menyampaikan informasi misalnya jauh dari keramaian dan kebisiingan serta kegaduhan yang ditimbulkan dari aktivitas lingkungan, dan harus menciptakan suasan yang menyenangkan, tenang, dan tertib sehingga pesan yang disampaikan dapat dengan mudah diterima dan dipahami oleh setiap orang.

Adapun upaya-upaya dapat dilakukan untuk mengatasi permsalahan Ekologis adalah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Mengusahakan temapt komunikasi yang bebas dari kebisingan.
b. Menciptakan suasana yang menyenangkan dalam berkomunikasi

.

2.6 Kajian Penelitian Terdahulu

Adapun tabel dari kajian penelitian terdahulu dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Nama: Cecep Yudha Nugraha Skripsi: Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelaksanaan Program E-Goverment Di Dinas Perhubungan Dan Informatika Kabupaten Sumedang Tahun: 2015 PT: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.	Indikasi masalah: 1. Kurangnya dan rendahnya komunikasi dalam memberikan informasi mengenai perubahan. 2. Kurang tepatnya sarana atau media komunikasi yang mendukung komunikasi dalam organisasi.	1. Metode Kuantitatif. 2. Teknik pengolahan data. 3. Responden penelitian. 4. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling.*	Hasilnya menunjukan bahwa komunikasi organisasi mempengaruhi terhadap pelaksanaan E-Goverment
2.	Nama: Rudi Subiyako Skripsi: Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja	Menggunakan model komunikasi dari Shannon. Indikasi masalah:	1. Metode Kuantitatif 2. Indikasi-indikasi yang digunakan menggunaka	Hasil penelitian ini yaitu komunikasi organisasi di kantor Camat Siantan yang memiliki peran

	Pegawai Kantor Camat Siantan Tengah Kabupaten Kepulauan Ambas Tahun: 2016 PT: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang	1. Sering terjadinya kesalah pahaman, prasangka tidak baik, dan salah penafsiran. 2. Kurang memadainya media komunikasi, signal yang buruk, dan kondisi lingkungan yang bising.	n teknis analisis data statistik.	penting terhadap kinerja setiap anggota
3.	Nama: Adilawati Taupiq Skripsi: Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kulitas Pelayanan Di Kantor Urusann Agama Kecamatan Somba Owu Kabupaten Gowa. Tahun: 2016 PT: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Aluddin Makassar	Hambatan-hambatan dalam komunikasi organisasi: 1. Hambatan Semantis 2. Hambatan Mekanis. 3. Hambatan Ekologis.	**1.** Metode Kuantitatif **2.** Teknik Pengolahan dan pengumpula n data.	Hasilnya menunjukan bahwa komunikasi organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Owu Kabupaten Gowa.

Dari ketiga kajian penelitian terdahulu diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi di dalam sebuah organisasi itu sangat berpengaruh sekali terhadap kinerja maupun kelancaran dan keberlangsungan sebuah rencana dalam mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Komunikasi organisasi dalam sebuah organisasi layak untuk diteliti kembali karena melihat masih banyaknya masalah-masalah yang disebabkan oleh adanya kelemahan-kelamahan dalam komunikasi organisasi misalnya, masalahnya sering terjadinya kesalah pahaman, kurang memadainya media komunikasi, rendahnya komunikasi dalam memberikan informasi, sarana prasarana yang kurang memadai, dan kondisi fisik yang tidak memungkinkan komunikasi berjalan secara efektif. Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut adalah penyampaian informasi yang jelas, media komunikasi yang memadai, tinggi nya komunikasi dalam memberikan informasi, sarana dan prasarana yang memadai didukung dengan alat//teknologi seperti komputer, hp, dan kondisi fisik yang memungkinkan komunikasi berjalan secara efektif dalam artian komunikasi yang dilaksanakan tidak terbuang sia-sia.

Selanjutnya dari ketiga penelitian terdahulu terdapat indikasi-indikasi dan hambatan-hambatan yang berkaitan dengan penelitian sekarang, indikasinya diantara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya dan rendahnya komunikasi dalam memberikan informasi mengenai perubahan.
2. Kurang tepatnya sarana atau media komunikasi yang mendukung komunikasi dalam organisasi.
3. Sering terjadinya kesalah pahaman dan prasangka tidak baik.

Selanjutmya hambatan-hambatannya sebagai beriikut:

1. Hambatan Semantis.
2. Hambatan Mekanis.
3. Hambatan Ekologis.

Jadi dapat disimpulkan kaitan dari kajian penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terdapat dalam indikasi-indikasi dan hambatan-hambatan yang ada di atas. Terutama indikasi yang mengenai kurangnya dan rendahnya komunikasi dalam memberikan informasi mengenai perubahan, dari indikasi tersebut sangat berkaitan sekali dengan komunikasi organisasi, karena sebuah komunikasi organisasi bisa berjalan dengan baik dengan adanya komunikasi yang jelas, efektif dan efisien serta dapat dimengerti oleh penerima informasi tersebut. Serta salah satu hambatan yang digunakan di kajian penelitian terdahulu tersebut sama halnya dengan penelitian sekarang, yaitu menurut Effendy (2008: 11-16), yang mengemukakan adanya hambatan semantis, hambatan mekanis, dan hambatan ekologis.

2.7 Kerangka Pemikiran dan Kisi-Kisi Pertanyaan

2.7.1 Kerangka Pemikiran

Organisasi merupakan tempat dimana proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuan organisasi yang merupakan tujuan bersama seluruh anggota organisasi untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan dari anggota organisasi.

Setiap anggota organisasi harus mampu memahami bahwa tujuan organisasi adalah untuk memberikan arah tujuan yang jelas mengenai sebab dilaksanakannya kegiatan organisasi, dalam mencapai tujuannya organisasi orang-orang atau anggota organisasi harus bekerja sama dan berkomunikasi agar tercapainya tujuan organisasi tersebut, komunikasi yang terjalin dengan baik antar sesama pegawai dan pimpinan maka akan mempermudah pelaksanaan pekerjaan untuk dapat mencapai tujuan organisasi dan tujuan-tujuan anggota organisasi secara efektif dan efisien.

Untuk mengukur sejauh mana komunikasi yang harus terjalin antar sesama pegawai da;am suatu organisasi maka menggunakan komunikasi organisasi Modeln Shannon (Muhammad 2014: 10) dengan dimensi komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Sumber Informasi (*Informastion Souce*).
2. Transmiter.
3. Pennyandian (*Encoding*)
4. Penerima dan *Decoding*.
5. Tujuan (*Destination*).
6. Sumber Gangguan (*Noise*).

Untuk mencapai komunikasi yang optimal terdapat berbagai faktor penghambat seperti dikemukakan oleh Effendy (2008: 11-16), sebagai berikut:

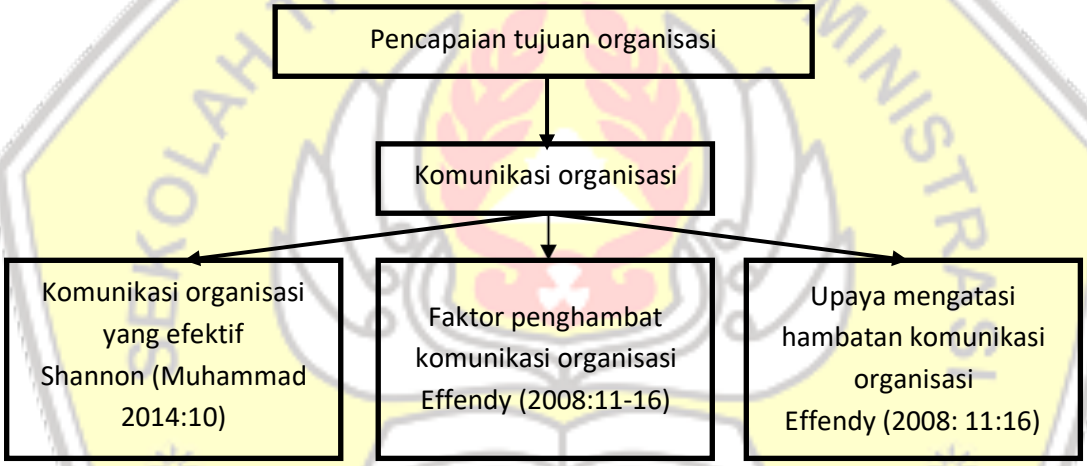
1. Sosio-Antro-Psikologis.
2. Semantis.
3. Mekanis.
4. Ekologis.

Melihat faktor-faktor yang menghambat komuniikasi organisasi seperti yang diuraikan diatas, maka diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan

komunikasi organisasi. Adapun upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi organisasi menurut Effendy (2008: 11-16), adalah sebagai berikut:

1. Sosio-Antro-Psikologis.
2. Semantis.
3. Mekanis.
4. Ekologis.

Dari uraian tersebut di atas, maka penulis menuangkan pikirannya dalam bentuk bagan yaitu sebagai berikut



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.7.2 Kisi-Kisi Instrumen Pertanyaan

Pertanyaan penelitian mengenai komunikasi organisasi disajikan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

Tabel 2.2
Kisi-kisi Pertanyaan

Fokus Permasalahan	Fokus Teori	Kisi-kisi Pertanyaan	No Item
Komunikasi Organisasi	**Model Shannon (Muhammad 2014: 10)** 1. Sumber Informasi (*Information Source*)	a. pengetahuan akan informasi yang disampaikan. b. Kemampuan menyampaikan informasi.	1 2
	2. Transmitter	a. Komunikasi dilakukan secara tatap muka. b. Komuniikasi dilakukan dengan menggunakan media komunikasi.	3 4
	3. Penyandian (*Encoding*)	a. Keterampilan berkomunikasi. b. Kualitas media komunikasi.	5 6
	4. Penerimaan dan Decoding	a. Kemampuan komunikasi dalam menerima informasi. b. Pemahaman komunikan dalam menerima informasi.	7 8
	5. Tujuan (*Destination*)	a. Respon komunikan sesuai dengan harapan komunikator. b. Perubahan perilaku komunikan sesuai dengan harapan komunikator.	9 10

	6. Sumber Gangguan (*Noise*)	a. Menambah kekuatan signal. b. Mengarahkan signal dengan persis. c. Menggunakan singal lain. d. Redudansi atau pengulangan kata-kata kunci.	11 12 13 14
Faktor-faktor Penghambat Komunikasi Organisasi	**Effendy (2008: 11-16)** 1. Sosio-Antro-Psikologis	a. Perbedaan jabatan. b. Perbedaan kebiasaan masing-masing anggota organisasi. c. Adanya prasangka terhadap informasi yang disampaikan.	15 16 17
	2. Semantis	a. Kesalahan dalam penyampaian informasi lisan dan tulisan. b. Kesalahan dalam penafsiran informasi yang diterima.	18 19
	3. Mekanis	a. Pemilihan media komunikasi yang tidak tepat. b. Kurang baiknya kualitas media komunikasi yang digunakan.	20 21
	4. Ekologis	a. Adanya gangguan dari lingkungan sekitar. b. Situasi komunikasi yang tidak menyenangkan.	22 23
Upaya-upaya Mengatasi Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	1. Sosio-Antro-Psikologis	a. Empati. b. Simpati.	24 25
	2. Semantis	a. Mengucapkan pernyataan dengan jelas dan tegas. b. Memilih kata-kata yang tidak menimbulkan persepsi yang salah. c. Disusun dalam kalimat-kalimat yang logis.	26 27 28

	3. Mekanis.	a. Menentukan media komunikasi yang tepat. b. Memperbaiki atau meningkatkan kualitas media komunikasi yang digunakan.	29 30
	4. Ekologis.	a. Mengusahakan tempat komunikasi yang bebas dari kebisingan. b. Menciptakan suasana yang menyenankan dalam berkomunikasi.	31 32

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakkan pada kondisi yang alamiah. Pengertian metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017: 9), sebagai berikut:

> Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena dianggap lebih mudah dalam menyesuaikan dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapoi dilapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Moleong (2014: 17), yaitu sebagai berikut:

1. Dapat menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan-kenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara penelitian dan responden.
3. Metode ini lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menurut William (Moleong, 2011: 5), mengemukakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada satu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah”.

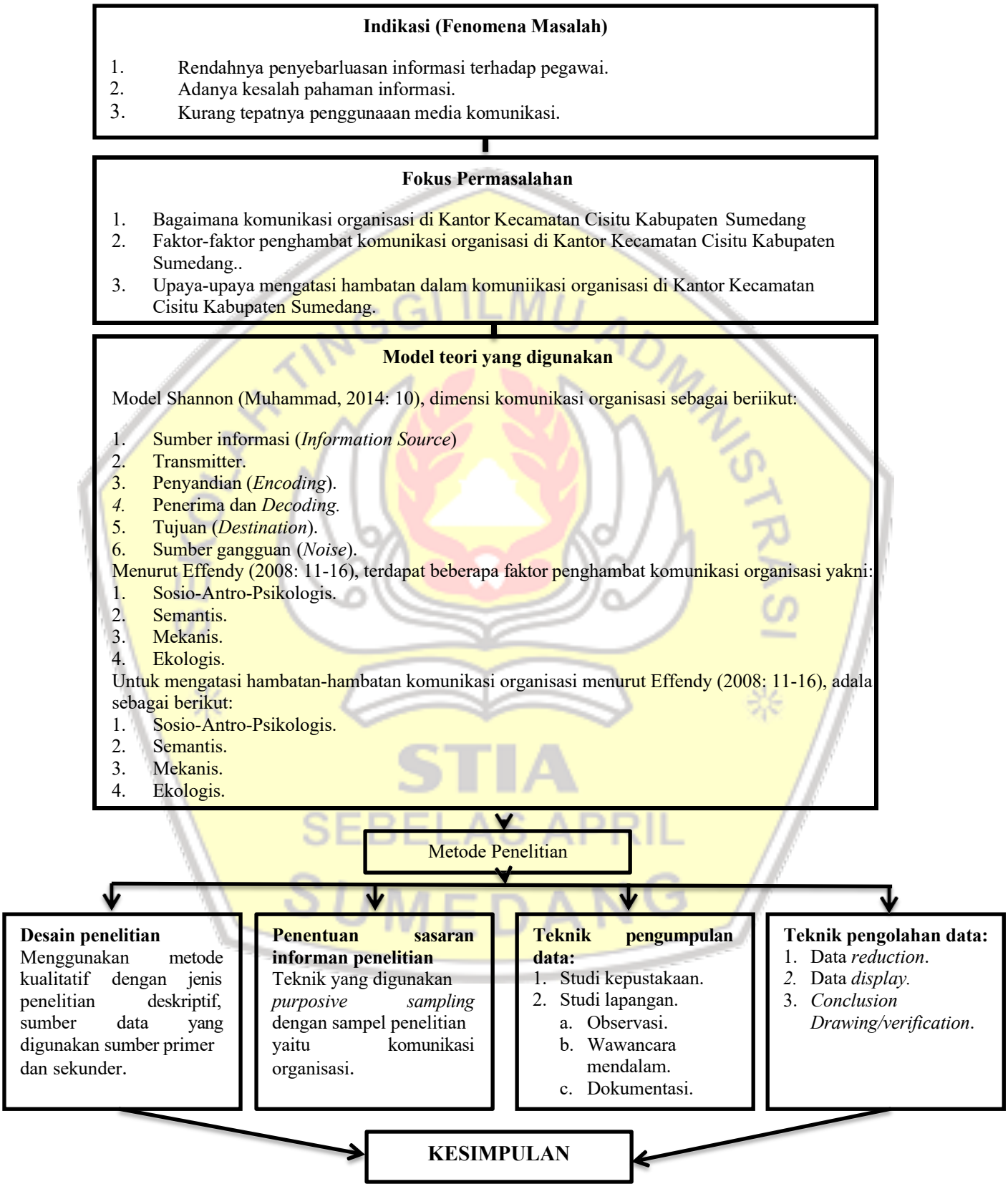
Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistik, dan dengan caea deskripsi dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dalam penelitian ini yang diamati adalah komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 205), yaitu bahwa:

> Dengan digunakannya metode kualitatif, maka data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penggunaan metode kualitatif ini, bukan karena metode ini baru lebih (*trendy),* tetapi memang permasalahan lebih tepat diberikan jawabannya dengan metode kualitatif.

Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan Desain Penelitian dibawah ini yaitu sebagai berikut:


Indikasi (Fenomena Masalah)
1. Rendahnya penyebarluasan informasi terhadap pegawai.
2. Adanya kesalah pahaman informasi.
3. Kurang tepatnya penggunaaan media komunikasi.
Fokus Permasalahan
1. Bagaimana komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang
2. Faktor-faktor penghambat komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang..
3. Upaya-upaya mengatasi hambatan dalam komuniikasi organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang.
Model teori yang digunakan
Model Shannon (Muhammad, 2014: 10), dimensi komunikasi organisasi sebagai beriikut:
1. Sumber informasi (Information Source)
2. Transmitter.
3. Penyandian (Encoding).
4. Penerima dan Decoding.
5. Tujuan (Destination).
6. Sumber gangguan (Noise).
Menurut Effendy (2008: 11-16), terdapat beberapa faktor penghambat komunikasi organisasi yakni:
1. Sosio-Antro-Psikologis.
2. Semantis.
3. Mekanis.
4. Ekologis.
Untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi organisasi menurut Effendy (2008: 11-16), adala sebagai berikut:
1. Sosio-Antro-Psikologis.
2. Semantis.
3. Mekanis.
4. Ekologis.
Metode Penelitian
Desain penelitian
Menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, sumber data yang digunakan sumber primer dan sekunder.
Penentuan sasaran informan penelitian
Teknik yang digunakan purposive sampling dengan sampel penelitian yaitu komunikasi organisasi.
Teknik pengumpulan data:
1. Studi kepustakaan.
2. Studi lapangan.
a. Observasi.
b. Wawancara mendalam.
c. Dokumentasi.
Teknik pengolahan data:
1. Data reduction.
2. Data display.
3. Conclusion Drawing/verification.
KESIMPULAN

Gambar 3.1

Desain Penelitian

3.2 Penentuan Sasaran dan Informan Penelitian

3.2.1 Penentuan Sasaran Penelitian.

Dalam melaksanakan penelitian, setiap kegiatan pengumpulan data selalu berhadapan dengan objek yang akan diteliti, baik berupa manusia, benda maupun aktivitas-aktivitas atau kejadian-kejadian dimana suatu masalah dapat untuk keseluruhan karakteristik objek penelitian ini disebut objek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tapi oleh Spradey yang dikutip oleh Sugiyono (2015: 48), dinamakan "*social situation)* atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat *(place),* pelaku *(actors), dan aktivitas* (activity) yang berinteraksi secara sinergis.

Tabel 3.1

Sasaran Penelitian

No	Unsur	Jumlah Orang
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekretaris Kecamatan	1 Orang
3.	Seksi Tata Pemerintahan	1 Orang
4.	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1 Orang
5.	Seksi Sosial	1 Orang
6.	Seksi Trantibum	1 Orang
7.	Seksi Pelayanan Umum	1 Orang
8.	Sub Bagian Program dan Keuangan	1 Orang
9.	Sub Bagian Umum, Aset dan Kepegawaian	1 Orang
10.	Staf Pelaksana	39 Orang
Jumlah		48 Orang

3.2.2 Informan Penelitian

Dalam rangka memperoleh informasi yang akurat serta data diperoleh dari informan serta sampel. Informan adalah pegawai yang benar-benar memahami permasalahan dengan *argument* bahwa mereka mengetahui banyak mengenai fenomena yang terjadi dilapangan, sedangkan sampel adalah wakil dari populasi yang akan diteliti.

Sedangkan teknik yang digunakan dalam mengambil sampel adalah dengan menggunakan *Sampling Purposive,* menurut Sugiyono (2013: 9), adalah: "*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu".

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Informan Penelitian

Informan	Jumlah Orang
Sekretaris Camat	1 Orang
Sub Bagian Umum, Aset dan Kepegawaian	1 Orang
Sub Bagian Program dan Keuangan.	1 Orang
Seksi Pemberdayaan Masyarakat.	1 Orang
Seksi Trantibum.	1 Orang
Seksi Sosial.	1 Orang
Seksi Pelayanan Umum.	1 Orang
Staf	1 Orang
Jumlah	**8 Orang**

Penyusun mengambil sejumlah 8 orang diatas berdasarkan pertimbangan bahwa yang bersangkutan berkompeten dan bertanggung jawab mengenai pelaksanaan pekerjaan tiap pegawai baik secara keseluruhan maupun sebagian tergantung tupoksi dan tingkat wewenang serta tanggung jawabnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang metode yang digunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari literatur, buku-buku, ilmiah, laporan-laporan, arsip serta dokumen-dokumen menunjang kelancaran pencarian data.
2. Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung dilapangan, dengan cara:
   a. Obervasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk mencatat segala kegiatan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dimana peneliti tidak ikut terlibat dalam proses kerja.
   b. Wawancara mendalam, yaitu teknik pengumpulan dara dengan cara meminta penjelasan kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, mendalam serta terarah sesuai dengan pedoman wawancara.
   c. Dokumentasi, yaiut pengumpulan data-data berupa rekaman hasil wawancara, photo-photo, catatan harian lapangan yang merupakan pelengkap hasil wawancara dan observasi.
   d. Triangulasi, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan menggunakan triangulasi, sebenarnya peneliti telah mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredebilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

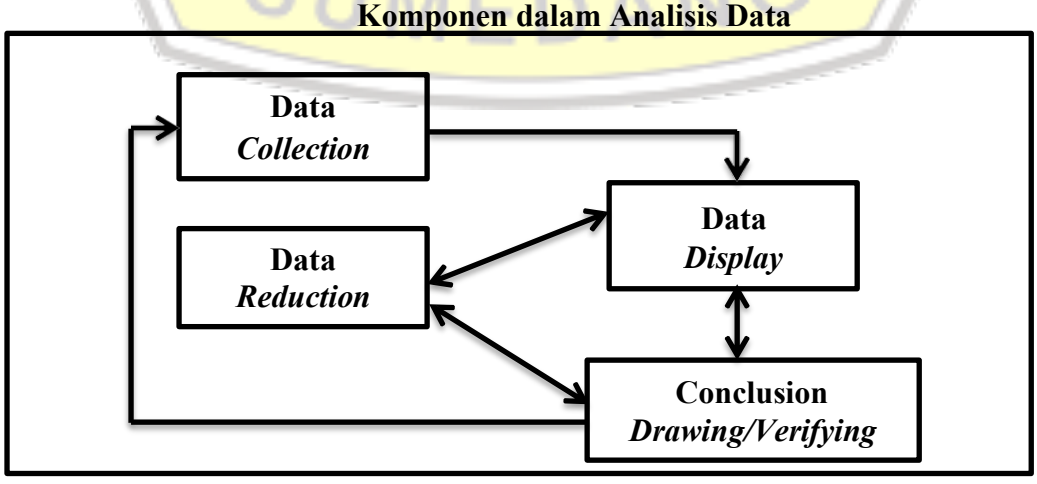
3.4 Prosedur Pengolahan Data

Untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari Model Miles and Huberman (1984: 12), yaitu sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data);
   Data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari ytema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah di reduksi akan memberiikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. *Data Display* (Penyajian Data);
   Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchat dan sejenisnya. Melaui penyajian data tersebut, maka data terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.
3. *Conclusion Drawing / Verification* (Penariikan Kesimpulan/Verifikasi)
   Kesimpulan dalam penelitiann yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Berdasarkan uraian diatas, maka analisis data tesebut diatas oleh Sugiyono (2016: 247), digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.2
Komponen dalam Analisis Data



3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang dengan jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.3

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Persiapan Kegiatan	■	■	■	■	■																			
2.	Penyusunan Kegiatan	■	■	■	■	■	■																		
3.	Pengumpulan Data				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
4.	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
5.	Revisi Proposal																								
6.	Seminar Proposal																	■							
7.	Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data																				■	■	■	■	
8.	Penyusunan Skripsi																				■	■	■	■	
9.	Sidang																							■	■

BAB V

PENTUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada BAB IV (Empat) mengenai Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang sudah dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat diketahui sebagai berikut:
   1) Sumber Informasi (*Information Source)* sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:
      a. Pengetahuan pegawai terhadap informasi yang disampaikan dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari setiap pegawai dapat menerima informasi yang disampaikan dengan baik dibuktikan dengan adanya kesesuaian antara tugas yang dikerjakan dengan pesan atau informasi yang disampaikan.
      b. Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi dapat dikatakan sudah cukup baik.hal ini dapat dilihat dari pegawai mampu menyampaikan informasi dengan jelas baik dalam kegiatan apel pagi dan rapat-rapat dibuktikan dengan intruksi yang diberikan sudah dapat dilaksanakan oleh pegawai yang menerima informasi tersebut.

2) Transmiter atau pengarahan informasi sudah baik hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

a. Komunikasi yang dilakukan secara tatap muka dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai lebih sering melakukan komunikasi secara tatap muka karena dianggap lebih efektif, respon dan tanggapan cepat, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditetapkan.

b. Komunikasi menggunakan media komnikasi dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas pegawai menggunakan media telepon dan Whatsapp dalam berkomunikasi karena dengan menggunakan media komunikasi akan lebih lancar, cepat dan memungkinkan komunikasi dilakukan dalam jarak jauh.

3) Penyandian (Encoding) pesan dapat dikatakan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

a. Keterampilan pegawai dalam berkomunikasi dapat dikatakan sudah baiik. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang sudah terampil dalam menyampaikan dan menerima informasi dibuktikan dengan apabila ada instruksi kerja dari pimpinan atau dari sesama rekan kerja pegawai langsung mengerjakannya.

b. Kualitas media komunikasi yang digunakan sudah dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan Handphone dan Whatsapp serta dengan dibuatnya grup Whatsapp Kecamatan sangat membantu

kelancaran pekerjaan dibuktikan dengan efektifnya penyebaran informasi melalui grup Whatsapp Kecamatan karena dapat langsung diketahui oleh seluruh pegawai.

4) Penerimaan dan decoding informasi sudah dapat dikatakan cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

a. Kemampuan pegawai dalam menerima informasi dapat dikatakan cukup baik tergantung kualitas SDM masing-masing pegawai. Hal ini dapat dilihat dari adanya respon secara langsung, adanya tindakan secara langsung, tetapi ada pegawai yang harus diberitahui informasi secara berulang-ulang.

b. Pemahaman pegawai dalam menerima informasi dapat dikatakan cukup baik tergantung kemampuan pegawai masing-masing. Hal ini dilihat dari adanya respon yang cepat terhadap informasi, dan pekerjaan berjalan dengan lancar, tetapi ada beberapa pegawai yang harsu diberitahukan ulang agar dia paham.

5) Tujuan (Destination) informasi sudah dapat diarahkan dengan cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

a. Pegawai selalu merespon baik terhadap informasi yang disampaikan sehingga respon yang diberikan sudah sesuai dengan yang disampaikan. Hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang terjalin secara dua arah.

b. Perilaku pegawai dalam bekerja sangat rajin dan giat sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinstruksikan oleh pimpinan. Hal ini dapat dilihat

dari pegawai bekerja sesuai dengan SOP dan berperilaku berpedoman pada tata tertib sehingga dalam bekerja lebih terarah.

6) Sumber gangguan (Noise) informasi sudah dapat diatasi dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

a. Pegawai menambahkan kekuatan signal dengan melakukan tindakan memperbaiki intonasi dan suara lebih keras, menggunakan microphone, dan pimpinan melakukan breafing apabila ada informasi yang kurang jelas agar lebih ditegaskan.
b. Pegawai dalam mengarahkan signal dengan persis dapt dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai melakukan komunikasi secara tatap muka untuk mengarahkan informasi agar sesuai dengan yang disampaikan, dapat melakukan koreksi secara langsung, dan apabila pegawai kurang paham dapat ditanyakan saat itu juga sehingga komunikasi berjalan dengan lancar.
c. Dalam memilih signal lain dalam komunikasi pegawai apabila terjadi gangguan kebisingan atau lingkungan tidak kondusif maka pegawai menggunakan bahasa tubuh dalam komunikasi seperti melambaikan tangan untuk mengajak, mengangguk sebagai tanda setuju dan menggelengkan kepala untuk penolakan dengan demikian komunikasi masih dapat dilakukan dalam kondisi yang kurang kondusif sekalipun.
d. Pegawai dalam melakukan redudansi atau pengulangan kata kunci apabila penyampaian informasi mengalami gangguan kebisingan dan dalam

suasana yang hiruk pikuk yaitu dengan mengulangi pesan dengan nada suara lebih keras, disampaikan lebih rinci dan tegas serta memilih tempat yang lebih kondusif.

2. Faktor penghambat komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang adalah sebagai berikut:
   a. Adanya kebiasaan buruk pegawai yang datang terlambat, tidak ada diruangan pada saat jam kerja, dan pulang lebih awal tanpa izin.
   b. Adanya pegawai yang berprasangka buruk terhadap informasi yang disampaikan dan ada pegawai yang bersikap cuek terhadap informasi yang disampaikan.
   c. Sering terjadinya kesalahan pegawai dalam menafsirkan makna dan isi dari informasi yang diterima.
   d. Adanya daerah-daerah terpencil yang kekuatan signalnya buruk, sehingga tidak memungkinkan penggunaan media komunikasi telepon.
   e. Belum tersedianya Wifi di Kantor Kecamatan.
   f. Letak kantor Kecamatan yang berada di dekat jalan raya sehingga sering terjadi gangguan kebisingan kendaraan dari lingkungan sekitar.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Komunikasi Organisasi di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang antara lain sebagai berikut:
   a. Menumbuhkan sikap empati dan simpati antar sesama pegawai.
   b. Menyampaikan informasi dengan jelas dan tegas dengan dibuatnya surat edaran dan pengumuman.

c. Memilih dan menggunakan bahasa dan kata-kata yang umum, dan sudah dipahami oleh seluruh pegawai dalam berkomunikasi.
d. Menggunakan media komunikasi yang tepat, untuk jarak jauh dapat menggunakan media telepon, SMS, dan Whatsapp dan untuk daerah yang signalnya buruk dapat menggunakan surat.
e. Melakukan perawatan dan pemeliharaan terhadap alat-alat media komunikasi.
f. Menciptakan suasana yang menyenangkan dan kondusif dalam komunikasi dengan cara menghindari lingkungan yang bising, menjalin hubungan kekeluargaan sesama pegawai, toleransi dalam perbedaan pendapat, tidak membedakan pegawai PNS dan Honorer, dan tidak membedakan jabatan.

5.2 Saran

Pada akhir penelitian, peneliti menuliskan beberapa saran sehubungan dengan penelitian yang telah dilaksanakan yang sekiramya dianggap perlu untuk dipertimbangkan sebagai bahan masukan kepada pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menghindari terjadinya kesalahan persepsi, kesalahan penafsiran, dan kesalahan pemahaman pegawai dalam menyampaikan dan menerima informasi maka perlu dilakukan upaya dengan cara membangun hubungan yang menyenangkan, koordinasi dan kerjasama yang solid antar sesama pegawai Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang dengan melakukan kegiatan-kegiatan bersama pegawai supaya bisa menimbulkan rasa kekeluargaan yang erat sesama pegawai.

2. Untuk mempermudah dan memperlancar komunikasi maka harus ada upaya menyediakan dan melengkapi fasilitas media komunikasi yang digunakan yaitu dengan menyediakan Wifi di Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang supaya dalam penggunaan media komunikasi Whatsapp dan telepon tidak lagi terhambat oleh jaringan yang buruk sehingga komunikasi lebih efektif, efisien, lancar dan cepat bagi pegawai.
3. Untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi maka harus ada peningkatan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan-pelatihan bagi para pegawai di Kantor Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang agar lebih terampil dalam berkomunikasi dengan baik, benar, jelas dan tegas.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

DAFTAR PUSTAKA

Akadun (2009), *Teknologi Informasi Administrasi,* Jakarta, Alfabeta

Arni, Muhammad, (2004), *Komunikasi Organisasi,* Jakarta, Bumi Aksara.

Bungin, H.M Burhan, 2008. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana.

Effendy, Onong. U. 2004. *Dinamika Komunikasi.* Bandung: PT.Remaja Rosdakarya

Fajri, 2014. *Metode Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Fathoni, A. 2009. *Organisasi Dan Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta.

Haviland, A. Wiliam, 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.* Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Iskandar, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Johnson Allan, 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.* Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Maelong, L. J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Mintonegoro, A. 2000. *Pengantar Ilmu Administrasi.* Jakarta: Gunung Agung.

Mintonegoro, A. 2000. *Pengantar Ilmu Administrasi.* Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Press.

Romli, Muhamad, 2014. *Konsep Teori Komunikasi.* Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Sanders, 2013. *Pengantar Komunikasi Publik dan Komunikasi Organisasi.* Yogyakarta: STIE YKPN.

Siagian, S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, U. 2011. *Studi tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi).* Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Somad, A. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jatinangor: Alqaaprint Jatinangor.

Sudrajat, A. R., Ardiansyah, M. D., & Yayat. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PDAM TIRTA MEDAL SUMEDANG. Journal Of Regional Public Administration (JRPA), 4(2), 63-74. Retrieved from https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/69

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.

Syaffie, 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Tankard, W. James. 2001. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Widjaja, A. W, 2000. *Komunikasi Antar Pribadi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

William, 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

DOKUMEN-DOKUMEN

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Pasal 2 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Intansi Pemerintahan.
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Intansi Pemerintahan.
4. Rencana Strategi Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang Tahun 2014-2018
5. Profil Kecamatan Cisitu Kabupaten Sumedang Tahun 2018.
6. \]

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA
SEBELAS APRIL
SUMEDANG