



PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN WANGI-WANGI SELATAN KABUPATEN WAKATOBI SULAWESI TENGGARA

Wa Ode Agustina

Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Wakatobi, Indonesia

Corresponding Author: waodeagustina@gmail.com

Received: 01/11/2025. Reviewed: 03/12/2025. Accepted: 03/01/2026. Publications: 28/02/2026

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan *Wangi-Wangi Selatan*, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara. Menggunakan pendekatan interpretif dengan penelitian kualitatif studi kasus, menggunakan sumber data primer dan data sekunder, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan teknik analisis model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di kantor tersebut sudah cukup baik, tercermin dari kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan cepat dan responsif. Faktor pendukung komunikasi organisasi adalah penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan email. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti hubungan yang kurang personal antar pegawai yang merasa canggung berkomunikasi dengan orang baru, serta fasilitas pendukung yang kurang optimal, terutama jaringan internet yang tidak stabil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor tersebut, meskipun masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai

Abstract: *This research aims to determine the role of organizational communication in improving employee performance at the Wangi-Wangi Selatan District Office, Wakatobi Regency, Southeast Sulawesi. Using an interpretive approach with qualitative case study research, using primary data sources and secondary data, data was collected through observation, interviews and documentation, with the Miles and Huberman model analysis technique. The research results show that organizational communication in the office is quite good, reflected in the employees' ability to communicate quickly and responsively. The supporting factor for organizational communication is the use of communication media such as WhatsApp and email. However, there are several inhibiting factors, such as less personal relationships between employees who feel awkward communicating with new people, as well as less than optimal supporting facilities, especially an unstable internet network. This research concludes that organizational communication plays an important role in improving employee performance in the office, although there are still several obstacles that need to be improved.*

Keywords: *Organizational Communication, Employee Performance*

How to Cite : Agustina, W. O. (2026). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara. *JOINT: Journal of Issues and National Thought*, 1(1), 15–32. <https://doi.org/XX.XXXXXX/JOINT.v1i01.63>



INTRODUCTION

Kecamatan merupakan pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat. Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan, Kabupaten Wakatobi, Provinsi Sulawesi Tenggara, merupakan salah satu organisasi (Instansi) perangkat daerah sebagaimana kantor kecamatan lain yang ada di Indonesia yang memiliki tugas pokok yang diatur oleh peraturan perundang-undangan (Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan), yaitu memiliki peran sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dalam penyelenggaraan pemerintahan umum di wilayahnya. Salah satu tugas utamanya adalah melakukan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan, termasuk membina dan mengawasi kinerja desa atau kelurahan. Kecamatan juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, serta memfasilitasi penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayahnya. Selain itu, kecamatan berperan dalam pembinaan pembangunan infrastruktur, bekerja sama dengan perangkat daerah terkait untuk memastikan pembangunan berjalan sesuai rencana. Tugas lainnya mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan umum yang dilimpahkan oleh bupati atau wali kota, sehingga kecamatan menjadi unit strategis dalam menjaga kesinambungan pemerintahan dan pelayanan publik di wilayahnya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kecamatan berfungsi sebagai unit pemerintahan yang menjembatani antara kabupaten/kota dengan desa atau kelurahan, serta memainkan peran kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan tugas pokok tersebut maka perangkat kantor kecamatan harus dapat mengedepankan komunikasi organisasi dalam rangka wujudkan fungsi dan tugas pokok tersebut. Untuk mencapai fungsi dan tugas pokok tersebut diperlukan komunikasi efektif baik verbal maupun non verbal, secara horisontal maupun vertikal, formal dan non-formal dalam organisasi perangkat kecamatan, selain itu komunikasi yang baik dengan masyarakat juga dibutuhkan untuk mewujudkan tugas dan fungsinya. Salah satu organisasi (Instansi) yang mengandalkan komunikasi organisasi dalam rangka

mewujudkan tujuan mencapai visi dan misi hingga menjaga keberlangsungan organisasi (Instansi) adalah Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan yang berlokasi di daerah Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara. Selain diperlukannya sebuah komunikasi organisasi yang efektif dalam menjalankan suatu tujuan organisasi, di lain sisi kinerja pegawai juga di pengaruhi oleh komunikasi organisasi yang terjadi di dalamnya.

Kantor kecamatan merupakan bagian atau lembaga yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, dan memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum di bidang hubungan masyarakat (humas). Sebagaimana diketahui, Kantor Kecamatan didalam menjalankan fungsinya mengembangkan tugas guna melayani kepentingan publik, serta melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau belum dapat dilaksanakan pemerintah desa maupun kelurahan, dan membina penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan yang pada akhirnya membangun citra kantor atau organisasi. Dalam proses instruksi, komunikasi organisasi yang dibangun Kepala Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara selalu menekankan adanya saling tukar informasi antara pimpinan melalui kegiatan musyawarah dan rapat koordinasi yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mencari solusi dan terobosan baru dalam upaya peningkatan kinerja para pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.

Para Pegawai Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, sadar bahwa seiringnya waktu peningkatan kinerja pegawai semakin maju pesat, diiringi dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat pula, oleh karena itu perlu adanya komunikasi organisasi untuk menerangi dan mencerahkan penyelenggaraan pemerintah daerah dan masyarakat. penggunaan teknologi digital di era sekarang tidak bisa dipandang sebelah mata, terutama bagi organisasi akan dituntut untuk lebih inovatif dengan mencari cara baru yang lebih efektif dan efisien guna mencapai hasil yang diinginkan. Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara berperan menjembatani antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah di satu pihak ke pihak-pihak lain dalam meningkatkan kinerja pegawai serta kegiatan organisasi lainnya. Selain komunikasi antar perangkat dalam organisasi/instansi Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan, komunikasi perangkat Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan juga harus berjalan

baik dengan masyarakat sehingga dapat memainkan peran kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan, dan pelayanan kepada publik/masyarakat di tingkat kecamatan. Namun, yang terjadi masih saja terdapat informasi yang tidak tersampaikan dengan baik, hal ini terjadi karena saat menyampaikan informasi staf masih melakukan kegiatan lain misal bermain smartphone sehingga terjadi *miss communication* atau kesalahpahaman. Berdasarkan hasil pengamatan pra-penelitian, masih kurang tanggapnya perangkat kecamatan dalam melayani masyarakat, masih ada pegawai yang masih bersantai dan berbicara sesama pegawai dan tidak memperhatikan masyarakat yang datang. Seharusnya pegawai yang masih bersantai bisa mengarahkan masyarakat untuk teratur atau menanyakan apa saja kepentingan masyarakat datang ke kantor camat.

Adapun penelitian yang akan lakukan sama dengan penelitian terdahulu, tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tapi yang menjadi perbedaannya, penelitian ini dilakukan dikantor kecamatan Wangi Wangi Selatan, sedangkan penelitian terdahulu dilakukan pada Oespa Kupang. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena dianggap sesuai dengan tujuan penelitian, dimana metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan cara mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, video, atau audio. Data tersebut diperoleh dari orang-orang atau pelaku yang diamati, digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena yang diteliti. Berdasarkan uraian di atas, dengan melihat begitu pentingnya proses komunikasi dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana proses komunikasi organisasi yang diterapkan khususnya di Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan, Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara. Oleh karena itu, judul yang diambil dari penelitian ini adalah “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi, Sulawesi Tenggara”.

METHOD

Objek penelitian adalah peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Observasi Observasi dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.

2. Wawancara. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh subjek, dan terkadang peneliti mengemukakan pertanyaan spontan yang tidak ada dalam instrumen, oleh karena itu jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara semi terstruktur.
3. Dokumentasi. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan. Dokumentasi yang digunakan peneliti berupa penelitian terdahulu, buku-buku yang terkait penelitian, foto dan rekaman suara.

Teknik pengabsahan data pada penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Adapun pembagian triangulasi tersebut antara lain:

1. Triangulasi sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.
2. Triangulasi teknik. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik yang berbeda dalam memperoleh dan menggali terkait komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.
3. Triangulasi waktu. Triangulasi waktu untuk data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu di adakan pengamatan tidak hanya sekali saja.

RESULTS AND DISCUSSION

Results

Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai merupakan suatu proses lapis atau lapisan dari suatu organisasi yang kemudian membentuk susunan dari peningkatan yang berarti kemajuan. Seperti yang dikatakan oleh (Goldhaber ,2011) bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak akan pernah lepas dari konsep komunikasi organisasi di desain untuk memastikan segala kegiatan organisasi dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri, dalam komunikasi organisasi terdapat 5

konsep kunci komunikasi organisasi yang akan dilakukan agar tercapainya sebuah hasil kinerja pegawai yang baik, konsep kunci komunikasi organisasi sesuatu keharusan yang perlu di jaga dan di rancang dalam sebuah organisasi untuk membina dan mengembangkan organisasi yang teguh dan terkontrol secara baik. Untuk itu ada beberapa konsep kunci komunikasi organisasi yang perlu diperhatikan dalam organisasi:

a. Proses.

Yang dimaksud dengan proses suatu sistem yang dibutuhkan untuk menciptakan proses saling bertukar pesan yang dilakukan secara terus menerus antara pegawai. Mengenai konsep proses dalam sebuah organisasi maka berdasarkan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seluruh informan, dapat di simpulkan bahwa konsep proses sudah berjalan cukup baik. Menurut beberapa informan proses komunikasi secara umum sudah baik, informan utama menyatakan bahwa terjalin kerja sama yang baik dan komunikasi yang efektif, informan pendukung menyatakan bahwa komunikasi selalu dilakukan dengan musyawarah atau rapat koordinasi, informan pendukung juga menyatakan informasi jelas dan tersampaikan dengan baik dan begitu pun informan pendukung lainnya menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dengan diskusi. Berikut petikan hasil wawancara dengan seluruh informan :

“Alhamdulillah sejauh ini baik-baik saja, Selama ini komunikasi antara pimpinan dan mitra kerja kami di seksi-seksi di bawah berjalan dengan baik, terkait dengan masalah lain juga Alhamdulillah selalu di koordinasikan mungkin melalui rapat terlebih dahulu dan bisa di selesaikan sama-sama, ada masalah-masalah sosial permasalahan di masyarakat kami juga melakukan hal yang sama koordinasi dan turun sama-sama untuk kemudian kami menyelesaikan masalah tersebut”. (Informan 1, Jumat 06 April 2026)

“Komunikasi di kantor sangat bagus terkait dengan dinamika yang terjadi di kantor selalunya dilakukan dengan musyawarah atau rapat koordinasi di kantor”. (Informan 2, Jumat 06 April 2026). *“Semua informasi terkait tugas dan tanggung jawab saya tersampaikan dengan baik”.* (Informan 3, Jumat 06 April 2026). *“Komunikasi baik antar pegawai sering diskusi-diskusi”.* (Informan 4, Kamis 19 April 2026).

b. Pesan

Pesan yang dimaksud adalah konsep komunikasi organisasi yang utama, merupakan simbol untuk memberikan makna terhadap sesuatu informasi. Komunikasi dikatakan efektif manakala lawan bicara dapat menggambarkan konsep serta makna yang disampaikan oleh pemberi pesan. Mengenai konsep pesan dalam sebuah organisasi maka berdasarkan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seluruh informan, dapat di simpulkan bahwa konsep pesan dalam sebuah organisasi sudah berjalan cukup baik. Menurut beberapa informan komunikasi atau pesan secara umum sudah baik, informan utama menyatakan bahwa informasi disampaikan melalui lisan (tatap muka) dan tulisan (media atau grup whatsapp). Beberapa informan pendukung juga menyatakan hal yang sama bahwa alur komunikasi yang dilakukan di kantor adalah tatap muka dan pesan melalui grup whatsapp. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan :

“saya selaku pimpinan di kantor memberikan informasi secara lisan maupun tulisan. Lisan disini yang dimaksud adalah secara tatap muka, sedangkan yang tulisan melalui media dikirim melalui grup-grup whatsapp”. (Informan 1, Jumat 06 April 2026). “Kalau ada perintah pimpinan melakukan komunikasi dengan tatap muka atau mengirimkan pesan kepada kami di grup dan kami meneruskan ke staff di bawah kami juga atau pimpinan langsung ke grup yang untuk semua staff kantor”. (Informan 2, Jumat 06 April 2026). “Membangun dialog yang terbuka serta memotivasi peran pegawai”. (Informan 3, Jumat 06 April 2026). “Komunikasi dilakukan dengan tatap muka dan melalui aplikasi WA”.(Informan 4, Kamis 19 April 2026)

c. Jaringan

Organisasi ibarat jaringan yang terdiri atas serangkaian seri. Seri ini terdiri atas sekumpulan orang yang menduduki posisi atau jabatan tertentu, mengenai konsep jaringan dalam komunikasi organisasi maka berdasarkan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seluruh informan, dapat di simpulkan bahwa konsep jaringan dalam komunikasi organisasi berjalan dengan baik namun masih harus di tingkatkan lagi. Menurut beberapa informan jaringan komunikasi secara umum sudah baik, informan utama menyatakan bahwa keterbukaan dan komunikasi dua arah dalam organisasi. Informan pendukung menyatakan bahwa keterlibatan aktif dalam komunikasi

organisasi dan pendekatan partisipatif. Informan pendukung lainnya juga menyatakan bahwa kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam rapat atau musyawarah. Namun informan pendukung lain juga menyatakan bahwa kurangnya peluang untuk terlibat aktif. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan :

“Organisasi itu seperti sebuah jaringan, Jadi kami selalu terbuka dan selaku pimpinan sering memberikan masukan juga sering menerima masukan dari teman-teman mitra kerja kami yang ada di kantor, artinya kami membuka diri seluas-luasnya dan membebaskan pegawai berpendapat untuk memberikan masukan atau menerima masukan. Demi kinerja kantor berjalan dengan baik sesuai bagian dan fungsinya”. (informan 1, Jumat 06 April 2026) “Sangat jarang diberikan kesempatan” (Informan 2, Jumat 06 April 2026) “Mengenai jaringan komunikasi organisasi dikantor kecamatan ini, kami sangat sering di berikan kesempatan untuk memberikan masukan atau pendapat saat rapat-rapat kaitannya dengan pelayanan sebaik mungkin pada masyarakat, baik yang datang ke kantor atau mengharuskan kami turun di lapangan” (Informan 3, Jumat 06 April 2026) “Sangat sering diberikan kesempatan ketika rapat-rapat atau musyawarah dilakukan”. (Informan 4, Kamis 19 April 2026)

d. Hubungan

Dalam suatu organisasi komunikasi yang baik dan terjaga dilandasi dengan hubungan antara personal yang baik sehingga dalam melakukan kegiatan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Mengenai konsep hubungan dalam organisasi maka berdasarkan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seluruh informan, dapat di simpulkan bahwa konsep hubungan dalam organisasi sudah berjalan dengan baik. Menurut beberapa informan hubungan komunikasi sudah cukup baik, informan utama menyatakan bahwa pentingnya hubungan yang baik dan saling mendukung. Beberapa informan pendukung juga menyatakan hal yang sama bahwa harmonisasi hubungan antara pimpinan dan pegawai yang didasarkan pada kedekatan seperti keluarga, namun tetap menjaga profesionalisme dan pemahaman terhadap batasan tugas. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan :

“Yang menjadi faktor utama adalah hubungan dalam kantor agar terciptanya kinerja pegawai dan hubungan yang baik. Maka bagi kami selaku pimpinan sampai hari ini kami tidak membatasi diri ataupun menganggap bahwa kami adalah

pimpinan, selama ini apa yang saya lakukan di sini saya merasa bahwa teman-teman di kantor adalah mitra kerja, bukan persoalan antara pimpinan ataupun bawahan. kami sudah seperti satu keluarga besar yang dekat satu sama lain, olehnya itu saya selaku pimpinan juga disini membuka diri bagaimana saya mendekatkan diri kepada teman-teman kami yang ada di kantor ini”. (Informan 1, Jumat 06 April 2026) “Tidak, kami di kantor ini dekat satu sama lain, mempunyai hubungan yang baik”. (Informan 2, Jumat 06 April 2026) “Demi terciptanya hubungan pegawai yang baik antara pimpinan dan bawahan serta semua staff kami dekat satu sama lain sudah seperti keluarga, tapi tetap profesional dan tahu batasan atau tugas dan fungsi kami di kantor”. (Informan 3, Jumat 06 April 2026) “Tidak. Kami semua sudah seperti keluarga besar Saling menjaga hubungan baik”(Informan 4, Kamis 19 April 2026)

e. Lingkungan

Salah satu faktor dan objek yang berinteraksi dan dapat mempengaruhi sebuah organisasi serta juga dapat dipengaruhi oleh perilaku yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri serta akan mempengaruhi dan berdampak pada operasi atau aktifitas organisasi. Mengenai konsep lingkungan dalam organisasi maka berdasarkan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai beberapa informan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, dapat di simpulkan bahwa konsep lingkungan dalam organisasi sudah berjalan baik. Menurut beberapa informan lingkungan secara umum sudah cukup baik, informan utama menyatakan bahwa pentingnya koordinasi yang jelas dan pemanfaatan media komunikasi digital. Informan pendukung menyatakan pentingnya menjaga komunikasi yang efektif dalam lingkungan organisasi, informan pendukung juga menyatakan bahwa pemahaman dan kebiasaan komunikasi yang baik di antara staf kantor dan informan pendukung lainnya juga menyatakan bahwa pentingnya menciptakan suasana yang kondusif dan kelancaran komunikasi. Berikut petikan hasil wawancara dengan informan : *“Melakukan koordinasi yang jelas sebelum dan sesudah kegiatan, serta memanfaatkan media komunikasi seperti WhatsApp dan email”. (Informan 1, Jumat 06 April 2026).*

“Di dalam mendukung komunikasi organisasi yang ada dilingkungan. tentu saya secara pribadi menjaga hal-hal tersebut misalnya apabila akan di adakan rapat dengan Pak Camat atau dengan para pegawai atau ada kunjungan rapat dari

Kabupaten, harus selalu memperhatikan dengan melihat situasi seperti suara bising disekitar lingkungan kantor yang tentu saja bisa mengganggu”. (Informan 2, Jumat 06 April 2026). “Saya rasa untuk para staff dilingkungan kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan sudah tahu dan terbiasa, sudah memiliki pemahaman tentang bagaimana komunikasi menyesuaikan situasi dan waktu di kantor”. (Informan 3, Jumat 06 April 2026) “Menjaga suasana yang kondusif selama kegiatan kantor, memastikan semua pihak terlibat aktif dan tidak ada gangguan yang menghambat proses komunikasi dilingkungan kantor”. (Informan 4, Kamis 19 April 2026).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang bersumber dari wawancara informan, bahwa menurut Frank. J (1983) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi suatu bentuk komunikasi yang direncanakan antara sebuah organisasi dengan publiknya atau masyarakat luas tempat ia berada untuk mencapai tujuan tertentu. Dari hasil penelitian diatas maka peneliti mengkategorikan hasil yang diperoleh menjadi dua bagian yaitu bagaimana peran komunikasi organisasi pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan, dan apa faktor pendukung dan penghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan. Pembahasan hasil penelitian akan dijelaskan dari teori (Goldhaber, 2011) konsep kunci komunikasi organisasi dan teori dari (Arni Muhammad, 2014) faktor pendukung & faktor penghambat sebagai berikut :

1. Konsep kunci komunikasi organisasi

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara menggunakan konsep kunci komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, Dalam konsep kunci komunikasi organisasi ini dijadikan tempat sebagai menerima dan memberikan informasi. Adapun konsep kunci komunikasi organisasi terbagi atas beberapa pembahasan indikator diantaranya :

- a. Proses. Yang dimaksud dengan proses dalam komunikasi organisasi pertukaran pesan yang dilakukan secara terus menerus sebagai upaya dalam menanggapi perubahan organisasi, (Alo Liliwery, 2015) membahas komunikasi organisasi mengikuti teori saintifik manajemen dimana jika dalam organisasi meningkatkan produktifitasnya dengan mengutamakan proses komunikasinya, kesatuan komando, dan tanggung jawab. Organisasi terus berproses untuk dapat

beradaptasi terhadap perubahan. Maka dari itu bisa disimpulkan bahwa suatu proses dalam komunikasi ini sangat berpengaruh atas peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, contohnya proses melakukan penyebaran informasi di Kantor melalui cara seperti informasi dari Camat ke para staff yang biasanya paling sering disampaikan melalui grup pada Whatsapp ataupun secara langsung melalui kegiatan setiap hari maupun *briefing*.

- b. Pesan. Pesan merupakan simbol untuk memberikan makna terhadap sesuatu informasi, komunikasi dikatakan efektif manakala lawan bicara dapat menggambarkan konsep serta makna yang disampaikan oleh pemberi pesan. (William,1988) memberikan definisi komunikasi adalah proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan dalam mengadakan pembicaraan dengan mengirimkan dan menerima pesan yang melibatkan dua orang atau lebih dalam mencapai kesamaan pemahaman. Pesan dalam komunikasi organisasi juga mencakup pada tujuan atau latar belakang seseorang yang mana pesan tersebut memiliki tujuan untuk menyelesaikan tugas, mengelola organisasi yang dalam hal ini dalam pembuatan kebijakan atau menjaga stabilitas organisasi. Dalam hal ini pesan adalah yang terpenting dalam Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara yang dimana pegawai yang ada dalam kantor tersebut haruslah memperhatikan bagaimana cara mengirimkan, menerima pesan sehingga pesan atau informasi tersebut dapat diterima dengan baik dengan pegawai lain dan tidak menyebarkan kesalah pahaman antara pegawai. Contohnya, melakukan penyebaran pesan atau informasi melalui cara seperti pesan dari Camat beliau menyampaikan pesan bahwa kita akan mengadakan rapat dengan cara tatap muka kepada Sekcam (Sekretaris Camat) lalu disitulah disampaikan lagi kepada para jajaran Staff dan bagian-bagiannya, hal tersebut menjadi salah satu pengektifan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam proses penyampaian pesan dalam organisasi.
- c. Jaringan. Yang dimaksud dengan jaringan yaitu suatu gambaran besar dari organisasi, organisasi merupakan jaringan di dalamnya ada individu yang membentuk jaringan-jaringan tersebut. Jaringan yang diterapkan pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara menggunakan pola komunikasi lingkaran dimana pada pola komunikasi lingkaran

ini menempatkan semua anggotanya pada posisi yang sama dimana setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berkomunikasi baik didalam maupun diluar organisasi, dalam hal ini jaringan dalam Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara itu harus di pertahankan, jaringan dalam Kantor Kecamatan itu bukan hanya mendatangkan dan membentuk tapi juga harus di kembangkan dengan semua bidang. Contohnya penerapan jaringan pada Kantor Kecamatan yaitu jaringan kerja sama kepada pegawai dan beberapa aparat kelurahan demi terciptanya kinerja pegawai yang baik serta terbentuknya masyarakat yang tetap menjadi masyarakat yang harmonis saling membantu jika ada dari salah satu di kelurahan terdapat suatu masalah, maka masyarakat dari kelurahan lain bisa turun tangan untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.

- d. Hubungan. Komunikasi organisasi adalah hubungan, karena organisasi merupakan suatu system terbuka, sistem kehidupan soial, maka untuk fungsinya bagian-bagian itu letak pada tangan manusia dengan kata-kata lain jaringan melalui mana jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu hubungan pegawai orang kantor yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti di Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara hubungan pegawai dalam Kantor berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan antara pegawai saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan secara bersama dalam rangka tercapainya tujuan. Hubungan antara Camat dengan para Staff atau biasa disebut dengan hubungan antara pimpinan dan pegawai merupakan hubungan yang bersifat vertikal, yakni hubungan antara pimpinan dengan pegawai sangat diperlukan dalam rangka menyampaikan instruksi atau perintah, petunjuk, arahan, bimbingan dan pembinaan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas. Agar penyampaian tersebut dapat diterima dengan baik maka perlu adanya hubungan yang baik antara kedua belah pihak, tanpa adanya hubungan yang baik maka sulit terciptanya kerjasama yang baik dalam rangka menciptakan hubungan yang harmonis dalam kantor. Hubungan antara pegawai dengan pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, yaitu hubungan yang bersifat horizontal dimana hubungan yang bersifat koordinasi dan kerjasama dalam melaksanakan tugas.

Hubungan antara pegawai dengan pegawai sangat diperlukan dalam rangka menciptakan koordinasi, persamaan persepsi, berdiskusi dan bertukar pendapat saling membantu antara sesama pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Lalu ditegaskan oleh (Ermita, 2013) bahwa hubungan antara manusia sangat penting dan harus dijalankan dalam organisasi karena dengan hubungan antara manusia pemimpin dapat membantu memecahkan persoalan yang dihadapi oleh pegawai, rintangan-rintangan dalam berkomunikasi dapat dihindarkan, lalu dapat mengembangkan sifat dan tabiat manusia serta dapat diperoleh kesan hati para pegawai, moral pegawai, loyalitas, disiplin dan produktifitas tinggi dalam organisasi tersebut. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa di Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan, Camat selalu mengharapkan dapat membina hubungan antara pegawai yang lebih efektif lagi di kantor sehingga dengan meningkatkan hubungan antara pegawai yang efektif di kantor ini dapat membawa pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai atau anggota dalam organisasi.

- e. Lingkungan. Yang di maksud dengan lingkungan dalam organisasi adalah salah satu faktor dan objek yang berinteraksi dan dapat mempengaruhi sebuah komunikasi dalam organisasi serta juga dapat dipengaruhi oleh perilaku yang terjadi didalam organisasi itu sendiri atau semua elemen di dalam maupun diluar organisasi yang dapat mempengaruhi sebagian atau keseluruhan suatu organisasi, terdapat dua jenis klasifikasi lingkungan yakni lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal yaitu berpengaruh langsung dalam organisasi seperti pegawai orang yang bekerja di dalam Kantor yang menginginkan imbalan atau gaji, sementara pemimpin menginginkan adanya kinerja yang tinggi. Sedangkan lingkungan eksternal yaitu semua yang berada di luar Kantor serta berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan peneliti yaitu salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai di dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pegawai dalam kantor. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan organisasi,

contoh Camat Wangi Wangi Selatan selalu mengingatkan kepada para pegawai bahwa kita harus menyesuaikan situasi, waktu dan kondisi dalam berkomunikasi jika ada masalah kita komunikasikan baik-baik dan kita cari jalan keluarnya agar kita selesaikan dengan bersama-sama.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

- a. Faktor Pendukung. Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung dan bersifat untuk ikut serta dalam dukungan sebuah kegiatan, mengenai faktor pendukung dalam komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, yaitu media komunikasi seperti melalui Smartphone terutama pada Whatsapp dan email. Dengan menggunakan media komunikasi maka ini sangat berpengaruh dalam penyampaian suatu informasi karena dengan melalui media komunikasi maka dalam menyampaikan pesan dapat tersebar dengan cepat.
- b. Faktor Penghambat. Faktor penghambat adalah suatu hal yang menjadi penyebab tidak terlaksananya dengan baik komunikasi organisasi. mengenai faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara terbagi atas dua yaitu fasilitas pendukung yang tidak optimal dan hubungan yang tidak personal. Dengan fasilitas pendukung yang tidak optimal maka sangat menjadi penghambat terhadap penyebaran suatu informasi karena fasilitas yang tidak mendukung seperti jaringan internet atau wifi maka dapat mempengaruhi dalam berkomunikasi. Selanjutnya dengan hubungan yang tidak personal maka dapat menjadi penghambat dalam komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai sebab ada rasa segan jika pegawai berkomunikasi. Seperti pada pegawai yang tidak terlalu akrab terutama pada pegawai yang baru masuk maka dapat merasa canggung apabila dapat langsung berkomunikasi dengan pegawai yang sudah lama, ataupun biasa terjadi ada kesalah pahaman dalam berkomunikasi atau berbeda pendapat dari sesama pegawai, itu sangat terpengaruh dalam kinerja pegawai karena hubungan yang tidak personal menyebabkan kinerja pegawai rendah.

CONCLUSION

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu

1. Komunikasi organisasi pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam berkomunikasi cukup baik, keterampilan pegawai dalam menyampaikan dan menerima informasi sudah baik para pegawai merespon komunikasi dengan cepat. Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan menerapkan konsep kunci komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, yaitu sebagaimana ada (1) proses, antara pegawai-pegawai dalam Kantor proses pesan dilakukan dengan cara berkoordinasi setiap waktu dengan para pegawai. (2) pesan, dalam penyampaian pesan yang dilakukan dengan cara tatap muka dan dalam jaringan. (3) jaringan, Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan menerapkan jaringan dengan pola komunikasi lingkaran disaat melakukan rapat koordinasi guna untuk mencapai tujuan Kantor. (4) hubungan, Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan membina hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai selalu terciptanya kerja sama yang baik. (5) lingkungan, kondisi lingkungan pada kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan sudah baik dan aman.
2. Faktor pendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Wangi Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara yaitu media komunikasi itu digunakan sebagai penyampaian sebuah informasi seperti whatsapp dan email yaitu pendukung dalam penyampaian suatu informasi maupun menerima informasi. Sedangkan faktor penghambat terbagi atas dua yaitu fasilitas pendukung yang tidak optimal dan hubungan yang tidak personal. Dengan fasilitas pendukung yang tidak optimal maka sangat mengganggu dan cukup menghambat dalam menyampaikan informasi karena fasilitas yang tidak mendukung seperti kondisi jaringan internet yang kurang baik dapat mengganggu pekerjaan tugas yang tentunya juga berdampak pada gangguan kinerja pegawai. Selanjutnya dengan hubungan yang tidak personal seperti para pegawai merasa canggung apabila ingin berkomunikasi dengan orang baru maka dapat menjadi penghambat dalam komunikasi organisasi karena ada rasa segan jika pegawai berkomunikasi.

REFERENCES

- Arikunto, S. (2016). *PROSEDUR PENELITIAN SUATU PENDEKATAN PRAKTIK*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, L. B., Kawengian, D., & Tulung, L. (2018). *PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA UNIT TATA KELOLA DESTINASI WISATA BUNAKEN DALAM PENGEMBANGAN KAWASAN TAMAN LAUT NASIONAL BUNAKEN*. *Acta Diurna Komunikasi*, 1–18.
- Brahmana, D. A., & Sitepu, E. (2020). *POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH GUNG LETO KECAMATAN KABANJAHE*. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 96–104.
- Dato, R. R., Laga, L. L., & Wutun, M. (2019). *PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN: STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA SUPERMARKET DUTALIA OESAPA KOTA KUPANG*. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 1410–1417.
- Effendie, D. (2016). *HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN*. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 86–180.
- Fatmawati, I. (2022). *KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGANNYA DENGAN KEPEMIMPINAN DAN PERILAKU KERJA ORGANISASI*. *Jurnal Revorma*, 39–55.
- Hakim, & Kustiawan, W. (2016). *PERKEMBANGAN TEORI KOMUNIKASI KONTEMPORER*. *Jurnal Komunika Islamika*, 15–32.
- Hendrawati, N. N., Handoyo, A., Ruliana, P., & Irwansyah. (2018). *PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI TERHADAP ENGAGEMENT KARYAWAN (STUDI EXPLANATIF PADA KARYAWAN KANTOR PUSAT PT ASABRI (PERSERO))*. *Jurnal Komunikasi*, 122–136.
- Hidayat, A. F. (2023). *KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (STUDI DESKRIPTIF DI KUA KECAMATAN KRESEK KAB. TANGERANG)*. Banten.
- Indonesia. (2018). *PERATURAN PEMERINTAH (PP) NOMOR 17 TAHUN 2018 TENTANG KECAMATAN*. Jakarta: Sekretaris Negara.
- Katuuk, O. M., Mewengkang, N., & Kalesaran, E. R. (2016). *PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN EKSISTENSI SANGGAR SENI VOX ANGELICA*. *Acta Diurna Komunikasi*, 1–10.

- Kurniawan, A. W. (2015). *PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI*. Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian, 62–96.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). *KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN*. Jurnal Ilmiah: Komunikasi Makna, 31–41.
- Neuman, W. L. (2014). *SOCIAL RESEARCH METHODS: QUALITATIVE AND QUANTITATIVE APPROACHES*. United States: Pearson Education Limited.
- Novianita, R., Pramelani, & Hamid, A. I. (2021). *KOMUNIKASI ORGANISASI*. Karawang: Expert.
- Pitasari, D. N. (2015). *PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG*. Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, 205–220.
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., et al. (2020). *ILMU KOMUNIKASI: SEBUAH PENGANTAR*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riono, S. B., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). *PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, BUDAYA ORGANISASI, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT DR. SOESELO KABUPATEN TEGAL*. Syntax Idea, 138–147.
- Sazali, H., & Siregar, H. P. (2021). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA UTARA (STUDI GENDER)*. TIN: Terapan Informatika Nusantara, 413–417.
- Siahaan, J. T., & Sianipar, T. (2021). *PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN NIAS SELATAN*. Jurnal Ilmiah Metadata, 1223–1240.
- Siregar, N. S. (2023). *KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH MEDAN BELAWAN BAHAGIA*. Medan.
- Sugiyono. (2007). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprianti, D., & Lubis, E. E. (2018). *IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA INSTANSI KOMISI*

PEMILIHAN UMUM PROVINSI RIAU. Jurnal Online Mahasiswa (JOM)

Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 1–15.

Wibowo. (2015). *PERILAKU DALAM ORGANISASI*. Depok: Rajawali Pers.