

**Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur  
Sipil Negara(ASN) Pada Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar**

***The Role of Organizational Communication in Improving the Performance of  
the State Civil Apparatus (ASN) in the Makassar City Governance Section***

**Nurul Ainun Pratiwi**

[Nunpratiwi3@gmail.com](mailto:Nunpratiwi3@gmail.com)

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

**Abdul Majid**

[Abd.Majid@umi.ac.id](mailto:Abd.Majid@umi.ac.id)

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

**Muhammad Idris**

[muhammadidris@umi.ac.id](mailto:muhammadidris@umi.ac.id)

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

***Abstract***

*The objectives of this study are to identify what organizational communication efforts are being done to improve the performance of ASN in the Makassar City Governance section, and to find out how the role of organizational communication in improving ASN performance in the Makassar City Governance section is. The method used in this research is qualitative method. The type of research used is the field type (Field Research). This research lasted for one month and was located at the Makassar City Hall office with 4 informants. Based on the results of this study, it can be concluded that the efforts on the part of Governance in improving the performance of the State Civil Apparatus are by giving rewards and punishments, if the employee's performance is good, they will be rewarded, and if the employee's performance is not good, they will be punished. The role of communication carried out by the Makassar city government is vertical and horizontal communication, where superiors provide motivation to subordinates, and subordinates provide input or solutions to superiors and fellow employees in the governance section.*

***Keywords: Performance of State Civil Apparatus, The Role of Organizational Communication, Governance.***

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi upaya komunikasi organisasi apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja ASN pada bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar, dan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja ASN pada bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe Lapangan (Field Research). Penelitian ini berlangsung selama satu bulan dan berlokasi di kantor Balaikota Makassar dengan jumlah informan 4 orang. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa upaya pada bagian Tata Pemerintahan dalam meningkatkan kinerja para Aparatur Sipil Negara yaitu dengan cara memberikan reward dan punishment, jika kinerja pegawai bagus maka akan diberikan penghargaan, dan jika kinerja karyawan kurang bagus maka akan diberikan punishment. Adapun peran komunikasi yang dilakukan tata pemerintahan kota Makassar yaitu dengan komunikasi vertikal dan horizontal, dimana atasan memberikan motivasi kepada bawahan, dan bawahan memberikan masukan atau solusi-solusi kepada atasan dan sesama pegawai yang ada pada bagian tata pemerintahan.

**Kata kunci : Kinerja Aparatur Sipil Negara, Peran Komunikasi Organisasi, Tata Pemerintahan.**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi antar-pribadi yang memiliki peran sangat penting dalam berjalannya roda organisasi. Komunikasi organisasi dilakukan oleh kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual (Romli,2014;2).

Penilaian kinerja merupakan tugas penting bagi organisasi publik khususnya pada ASN di bagian tata pemerintahan kota Makassar untuk mengetahui level kinerja pegawai yang dimilikinya. Balaikota Makassar sebagai pusat pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan yang harus diterima tentunya mencakup berbagai aspek kegiatan pemerintahan dan kegiatan masyarakat. Tata pemerintahan kota Makassar yang berlokasi di jalan Ahmad Yani No.2, Bulu Gading, Kec.Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini tentang komunikasi organisasi yang dilakukan ASN yang cenderung belum menggambarkan kinerja yang tinggi dikarenakan seringkali terjadi kesalahpahaman dan penyampaian pesan antara atasan dan bawahan, ASN yang cenderung belum menggambarkan kinerja tinggi dikarenakan sering terjadi keteledoran bekerja juga diakui oleh beberapa bawahan, hal ini dilihat bahwasanya kinerja pegawai belum maksimal ditambah dengan adanya laporan-laporan atau tugas-tugas yang telat dilaporkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja ASN pada bagian sekretariat

pemerintah kota Makassar, sebagai ASN ia harus melaksanakan tugas yang di berikan sebaik mungkin.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menganalisis tentang “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara(ASN) pada Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya tata pemerintahan kota Makassar dalam meningkatkan kinerja para Aparatur Sipil Negara(ASN) ?
2. Bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja ASN pada bagian tata pemerintahan kota Makassar ?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi peran apa saja yang di lakukan untuk meningkatkan kinerja ASN pada bagian tata pemerintahan kota Makassar.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja ASN pada bagian tata pemerintahan Kota Makassar.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada pihak,antara lain :

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti tentang optimalisasi komunikasi organisasi.

#### 2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan bagi kemajuan akademisi dan dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi penelitian.

#### 3. Manfaat Praktis

Diharapkan bisa menjadi sebagai masukan, pemikiran dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi Aparatur Sipil Negara(ASN) khususnya pada Tata Pemerintahan Kota Makassar dalam meningkatkan kinerja ASN.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menurut Dance dalam Ardial (2018;12) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada

bawahan, komunikasi sesama pegawai yang sama tingkatannya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan dan hubungan masyarakat dengan masyarakat umum. Kemudian bersama lesikar, mereka menambahkan satu dimensi lagi dari komunikasi organisasi yaitu dimensi komunikasi pribadi di antara sesama anggota organisasi yang berupa pertukaran secara informal mengenai informasi dan perasaan di antara sesama anggota organisasi.

### **Kinerja**

Kinerja adalah suatu yang penting bagi suatu organisasi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa suatu organisasi baik itu perusahaan swasta maupun instansi pemerintah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja biasa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan suatu organisasi tersebut (Ahmadi,2020;2).

### **Konsep Aparatur Sipil Negara**

Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pembahasan tentang ASN merupakan bagian dari manajemen kepegawaian Negara dibawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan (pasal 4 ayat 1 UUD NRI 1945).ASN adalah penyelenggara Negara yang terdapat dalam semua lini pemerintahan. Pelaksana kegiatan administrasi dilaksanakan oleh ASN sebagai sumber daya manusia penggerak birokrasi pemerintah.Menurut (Paul Pigors).

#### **1. Teori Birokrasi Weber**

Max Weber adalah pemikir yang memberikan perhatian sangat besar pada bagaimana manusia bertindak secara rasional untuk mencapai tujuannya. Weber berupaya menjelaskan proses sosial di mana menurutnya terdapat suatu hubungan antara motivasi individu dengan hasil-hasil sosial. Teori yang dikemukakan Weber juga memberikan suatu gagasan yang mewakili pandangan klasik mengenai stuktur organisasi yang bersifat hierarkis dan di kontrol oleh aturan. Teori Weber tidak secara khusus membahas mengenai komunikasi, namun pandangan Weber mampu meletakkan dasar-dasar asumsi yang sangat kuat yang mempengaruhi para ahli teori komunikasi dalam menggambarkan atau menjelaskan mengenai komunikasi dalam organisasi. (Morissan,2013;390).

Organisasi pada dasarnya terdiri atas sejumlah kelompok dan masing-masing kelompok terdiri atas sejumlah individu. Keduanya sama-sama sekumpulan orang, sama-sama bekerja, namun apa yang membedakan di antara keduanya? Weber mendefinisikan organisasi sebagai “A system of purposeful, interpersonal activity designed to coordinate individual task” (suatu system kegiatan interpersonal bertujuan yang di rancang untuk mengordinasikan tugas individu). Perbedaan penting antara organisasi dan kelompok terletak pada adanya birokrasi. (Morissan,2013;391).

Tiga faktor atau karakteristik yang harus dimiliki organisasi untuk mewujudkan birokrasi rasional yaitu: 1. Otoritas atau kewenangan; 2. Spesialisasi; dan 3. Peraturan.

## **2. Teori Komunikasi Organisasi**

Sanborn dalam Ardial (2018;12) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok (Khomsahrial Romli,2014;6). Komunikasi internal ini lazim dibedakan menjadi dua sebagai berikut:

- a) Komunikasi Vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, pertunjuk-pertunjuk, informasi-informasi kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberi laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.
- b) Komunikasi Horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antar sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar-bagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah Penelitian Lapangan (Field Research) dengan jenis penelitian kualitatif. Yaitu peneliti turun langsung ke lapangan atau masyarakat tempat penelitian untuk mengetahui secara jelas tentang berbagai sisi dalam meningkatkan kinerja ASN pada bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar, sehingga lebih menekankan pada keaslian tidak bertolak dari teori melainkan dari fakta yang sebagaimana adanya di lapangan atau dengan kata lain mendekati pada kenyataan yang benar-benar terjadi pada suatu tempat atau masyarakat tertentu.

### **Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei - Juni 2022, lokasi penelitian ini bertempat di kantor Balaikota Makassar jalan Ahmad Yani No.2, Bulu Gading, Kec.Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

### **Informan Penelitian**

Informan yang dipilih adalah orang-orang yang berkaitan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan valid. Peneliti memilih kepala bagian, dan fungsional analisis kebijakan mudandari Tata Pemerintahan Kota Makassar diantaranya yaitu

Aswin Kartapati (Kepala bagian tata pemerintahan), Nur Warka,S.Ip.,M.Si (Fungsional Analisis Kebijakan muda), Herman (Kordinator Otonomi Daerah), Ahmad Yani (Staf).

### **Jenis Data**

#### 1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara ataupun hasil dari apa yang terjadi di lapangan.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau telah dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai penelitian-penelitian serta laporan-laporan yang memiliki keterkaitan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam metode penelitian ini ialah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang di gali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab (Komariah,2013). Teknik Wawancara di lakukan jika peneliti memerlukan komunikasi atau hubungan dengan responden.Wawancara merupakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan responden (Sopiah:2010). Data yang dikumpulkan bersifat fakta, sikap, pendapat, keinginan, dan pengalaman.

#### 2. Observasi

Observasi adalah cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sisematis mengetahui tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung (Suwardi:2008). Metode ini di gunakan untuk mengetahui langsung apa yang menghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada bagian sekretariat Kota Makassar.

#### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data oleh peneliti melalui pengumpulan dokumen-dokumen penting dan terpercaya yang berkaitan dengan objek penelitian.

### **Analisis Data**

#### 1. Reduksi Data

Tahap pertama dalam menganalisis data kualitatif menurut (Huberman dalam Faizti 2021) adalah reduksi data atau data reduction.Tahap reduksi data tahap mereduksi atau menyederhanakan data agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk didapatkan informasi.

#### 2. Penyajian Data

Proses penyajian data diperlukan dalam analisis data kualitatif untuk bisa menyajikan atau menampilkan data dengan rapi, sistematis, tersusun dengan pola hubungan tertentu, terorganisir, dan sebagainya. Sehingga data ini tidak lagi berupa data mentah akan tetapi sudah menyajikan suatu informasi.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut (Huberman dalam Faizti 2021) adalah penarikan kesimpulan atau conclusion drawing. Sehingga data yang sudah disusun dan dikelompokkan kemudian disajikan dengan suatu teknik atau pola bisa ditarik kesimpulan.

Kesimpulan ini menjadi informasi yang bisa disajikan dalam laporan penelitian dan ditempatkan di bagian penutup. Yakni pada bagian kesimpulan, sehingga para pembaca laporan penelitian juga bisa menemukan kesimpulan tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Upaya Tata Pemerintahan Kota Makassar dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap optimalisasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada bagian tata pemerintahan kota Makassar dimana rumusan masalahnya membahas upaya dalam meningkatkan kinerja ASN, dan adapun upaya yang diberikan kepala bagian tata pemerintahan kota Makassar dengan memberikan penghargaan(reward) kepada pegawai yang kinerjanya baik, pegawai yang kinerjanya baik akan di beri apresiasi dengan cara membawa pegawai jalan-jalan keluar kota atau ke pantai, dan memberikan sanksi kepada pegawai yang kinerjanya buruk, dengan cara di beri teguran secara lisan dari kepala bagian tata pemerintahan kota Makassar. Peneliti akan membahas faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja ASN yang ada pada bagian tata pemerintahan kota Makassar, adapun faktor pendukung yaitu dengan adanya sarana prasarana yang mendukung baik itu gedung dan alat-alat kerja yang memadai, serta lingkungan kerja yang harmonis satu sama lain, dan juga motivasi dari atasan menjadi faktor pendorong seorang bawahan untuk menjadi lebih baik lagi, adapun faktor penghambatnya yaitu kurangnya penghargaan yang di berikan pimpinan.

Tiga faktor atau karakteristik yang harus dimiliki organisasi untuk mewujudkan birokrasi rasional menurut Max Weber yaitu :

#### **1. Otoritas atau Kewenangan**

Menjadi kepala bagian harus mempunyai wibawa, dan mempunyai kebijakan yang tinggi dalam menjalankan program pemerintahan, peran pimpinan sangat penting karena merekalah yang menjadi otak dalam suatu birokrasi, jadi dengan adanya pimpinan yang mengatur dan mengontrol jalannya kebijakan-kebijakan pemerintah tentu membuat tata pemerintahan berjalan dengan lancar dan jika tanpa adanya pimpinan tentu semua tidak berjalan dengan lancar dan bisa saja menjadi amburadul.

#### **2. Spesialisasi**

Dari aspek spesialisasi Tata Pemerintahan kota Makassar belum melakukan pembagian yang sesuai dengan basic pendidikan, pengalaman, dan wawasan yang mereka dapatkan sebelumnya, pegawai-pegawai yang ada pada bagian tata pemerintahan kota Makassar tidak di tempatkan sesuai dengan basic pendidikan atau pengalaman mereka, tetapi dengan seiring berjalannya waktu sumber daya manusia atau pegawai-pegawai yang ada pada bagian tata pemerintahan kota Makassar sudah terbiasa dengan pekerjaan-pekerjaan atau tugas pokok dan fungsi pada bagian tata pemerintahan kota Makassar yang sudah di berikan oleh atasan.

### 3. Peraturan

Melihat Aparatur Sipil Negara yang ada pada bagian Tata Pemerintahan kota Makassar ini mulai dari ketetapan waktu, biasanya ASN yang ada pada Tata Pemerintahan kota Makassar ini datang di atas jam 10.00 sedangkan jam masuk kantor yang ada pada kantor Balaikota Makassar jam 08.00, artinya bisa kita lihat bahwa peraturan yang ada pada bagian Tata Pemerintahan kota Makassar ini tidak di taati dalam ketetapan waktu yang sudah di tentukan, tetapi melihat dari waktu penyelesaian tugasnya bagian Tata Pemerintahan kota Makassar ini sudah menjalankan tugas tepat waktu.

### **Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Bagian Tata Pemerintahan Kota Makassar**

Peran komunikasi organisasi pada bagian tata pemerintahan kota Makassar ini mengambil peran penting, bukan cuma pada organisasi tetapi pada setiap individu yang ada pada bagian tata pemerintahan kota Makassar karena tanpa komunikasi kita tidak bisa mengetahui apa yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara yang ada pada bagian Tata Pemerintahan kota Makassar. Teori Komunikasi Organisasi yang dikatakan Sanborn dalam buku Ardial yang membahas tentang komunikasi internal yang dibedakan menjadi dua sebagai berikut:

1. Komunikasi Vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan. Komunikasi ini di pakai oleh kepala bagian Tata Pemerintahan kota Makassar adapun hasil dari wawancara peneliti pada saat melakukan wawancara bagian Tata Pemerintahan kota Makassar menggunakan komunikasi dua arah dimana bawahan bisa memberikan pendapat-pendapat atau saran-saran yang ia punya agar bisa meningkatkan kinerja, dan pimpinan memberikan solusi, arahan, serta motivasi-motivasi pekerjaan yang membangun bawahan agar bisa meningkatkan kinerja.
2. Komunikasi Horizontal atau komunikasi yang memiliki tingkat jabatan yang sama. Komunikasi seperti ini digunakan aparatur sipil negara yang ada pada bagian Tata Pemerintahan kota Makassar yang tingkat jabatannya sama, hasil wawancara peneliti menjelaskan bahwa komunikasi harus melihat tingkat jabatan dengan siapa kita berbicara dan kita harus mengetahui karakter lawan bicara kita seperti apa, supaya kita tidak salah mengambil peran dalam berbicara dengan lawan bicara kita.

Beberapa faktor yang menjadi penghambat komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara yang ada pada bagian tata pemerintahan kota Makassar ini adalah dengan adanya miss komunikasi, adanya salah persepsi, dan adanya kesalah pahaman, disitulah tugas pimpinan untuk menjadi jembatan penengah untuk menjadikan organisasi ini hidup dan menjadi satu kesatuan yang utuh untuk mencapai tujuan organisasi yang sama dalam meningkatkan kinerja.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja aparatur

sipil negara pada bagian Tata Pemerintahan kota Makassar sudah bisa dikatakan baik, dilihat dari hasil penelitian di atas, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

Upaya dalam meningkatkan kinerja yang dimiliki kepala bagian Tata Pemerintahan kota Makassar sudah berjalan dengan baik, dilihat dari cara kepala bagian memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja bagus dan memberikan punishment kepada pegawai yang kinerjanya buruk. Reward yang diberikan kepada pegawai itu berupa jalan-jalan bersama keluar kota dan jalan-jalan ke pantai.

Bagian tata pemerintahan kota Makassar menggunakan komunikasi dua arah, yang dimana bawahan bisa memberikan saran dan pendapat yang ingin dia sampaikan dan sebaliknya pimpinan memberikan tanggapan dan solusi kepada bawahan serta motivasi-motivasi pekerjaan yang membangun bawahan agar bisa meningkatkan kinerja.

Komunikasi horizontal digunakan aparatur sipil negara yang ada pada bagian Tata Pemerintahan kota Makassar yang tingkat jabatannya sama, dan harus melihat tingkat jabatan dengan siapa kita berbicara dan juga harus saling memahami karakter masing-masing pegawai, harus memiliki dasar saling percaya, menghormati serta menghargai sesama aparatur sipil negara yang ada pada bagian tata pemerintahan kota Makassar, adapun fungsi mengetahui karakter lawan bicara kita seperti apa, supaya kita tidak salah mengambil peran dalam berbicara dengan lawan bicara kita.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Ahmadi, 2020, *Optimalisasi Motivasi & Kinerja Pegawai Memahami Faktor- Faktor yang Mempengaruhinya*, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Anggito Albi & Setiawan Johan, 2018, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jawa Barat: Cv Jejak.
- A. W. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: Rajawali, hlm. 113
- Ardial, 2018, *Komunikasi Organisasi (Studi Kasus tentang Fungsi Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai)*, Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Basrowi dan Surwadi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Djama'Santori, Aan Komariah, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 130.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2010, *Metodelogi Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 171.
- Kadek Ni Suryani&John, 2018, *Kinerja Organisasi*, Yogyakarta: Deepublish

Nainggolan Nana Triapnita, 2021, *Komunikasi organisasi teori-inovasi-etika- riset*,

Yayasan Kita Menulis.

Majid, Abd&Rayudaswati Budi, 2013, *Pedoman penulisan Proposal dan Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*, Yogyakarta: Lentika Book.

Mattalata dan Rismawati, 2018, *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*, Celebes Media Perkasa

Mahsun, Mohamad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE.

Morissan, 2013, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, Jakarta: Prenadamedia group.

Romli Khomsahrial, 2014, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, Jakarta: Pt Grasindo.

### **Jurnal dan Skripsi:**

A. Shofi Latief, 2019 *Optimalisasi Peran Leader Dalam Membangun Komunikasi Organisasi Ekstra Kampus (Studi Atas Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember)*.

Ahmad Syam, 2018 *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalate Kabupaten Jeneponto*.

Aidi Moh, 2018 *Pola Komunikasi Mahasiswa Bercadar dalam Relasi Sosial Masyarakat di IAIN Jember*, Jember: Institute Agama Islam Jember

Hasnawati, 2021 *Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Siti Nur Azizah, Nurul Umi Ati, dan Retno Wulan Sekarsari, 2021 *Optimalisasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Sistem Shift Kerja Sebagai Dampak Dari Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. Jurnal Respon Publik Vol. 15, No. 10, Tahun 2021.