



---

**PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI KOMUNIKASI DALAM LAYANAN ADMINISTRASI DI  
KANTOR KECAMATAN NUSANIWE KOTA AMBON**

Oleh

Olivia Tahalele<sup>1)</sup>, Sandra Ivonnie Telussa<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Pattimura

Email: <sup>1</sup>[tahaleleolivia@gmail.com](mailto:tahaleleolivia@gmail.com) & <sup>2</sup>[sandratelussa02@gmail.com](mailto:sandratelussa02@gmail.com)

**Abstrak**

Komunikasi adalah bagian terpenting dalam kehidupan organisasi, terutama dalam proses kerja sama yang dilaksanakan. Fungsi-fungsi komunikasi dalam layanan administrasi yang diterapkan suatu organisasi tidak terlepas dari downward communication, upward communication, horizontal communication, dan diagonal communication sebagai landasan komunikasi dalam layanan administrasi yang berlangsung secara formal di setiap level organisasi termasuk organisasi pemerintah di tingkat kecamatan. Maka penelitian dilakukan untuk menghasilkan kajian secara ilmiah tentang fungsi-fungsi komunikasi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon, yang didesain dengan metode kualitatif. Hasil analisis membuktikan bahwa downward communication, upward communication, horizontal communication, dan diagonal communication dalam proses layanan administrasi berlangsung secara intens dan berhasil mengungkap hasil dari penerapan fungsi-fungsi komunikasi administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

**Kata Kunci: Fungsi-fungsi Komunikasi dan Layanan Administrasi.**

**PENDAHULUAN**

Eksistensi setiap organisasi tergantung pada berbagai aspek yang menyertainya, salah satu diantaranya adalah administrasi sebagai aspek yang disoroti dalam menertibkan, menggerakkan, dan mengelola organisasi. Kelancaran jalannya proses administrasi dibangun melalui komunikasi yang dilakukan pada jajaran organisasi. Demikian administrasi sebagai wujud kerja sama dalam mencapai tujuan yang ditetapkan perlu ditunjang dengan komunikasi yang efektif sehingga setiap informasi penting tentang tugas pekerjaan yang dijalankan dapat diterima dengan baik dan dapat diakses secara cepat dan tepat.

Para administrator organisasi dituntut untuk dapat membangun dan mewujudkan komunikasi yang efektif dalam menjalankan tugas pekerjaan secara administratif sesuai dengan otoritas dan hirarchi dalam organisasi. Mampu menjamin dan menciptakan konektivitas komunikasi yang bersinergi di kalangan warga organisasi, yakni menciptakan arus komunikasi antara atasan, bawahan,

sesama rekan sekerja bahkan pihak lain yang terkait dalam kegiatan suatu pekerjaan organisasi. Oleh karena itu, pimpinan organisasi harus mampu menjalin dan menjaga hubungan kerjasama yang terjadi melalui komunikasi yang efektif sebagai salah satu proses komunikasi dalam layanan administrasi yang perlu dipahami dan diwujudkan oleh setiap organisasi terutama di jajaran organisasi pemerintah.

Dengan menyadari pentingnya membangun komunikasi dalam layanan administrasi maka Kantor Kecamatan sebagai salah satu organisasi pemerintah yang berkedudukan di kecamatan dengan tugas-tugas pemerintahan yang dijalankan perlu membangun komunikasi yang efektif dalam setiap pelaksanaan tugas layanan administrasi. Meningat bahwa komunikasi administrasi dari atas ke bawah (*downward communication*), dari bawah ke atas (*upward communication*), sejajar (*horizontal communication*), dan menyilang (*diagonal communication*) yang berlangsung dalam proses pelaksanaan tugas



layanan administrasi, tentu masih membutuhkan kelancaran, kecepatan, kejelasan, dan ketepatan dalam memberikan, menerima, dan mengakses berbagai informasi yang terkait dengan pelaksanaan tugas layanan administrasi di hampir setiap Kantor Kecamatan, yang mana tugas layanan administrasi yang dilaksanakan belum memenuhi harapan secara keseluruhan, terutama di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon, masih membutuhkan penguatan dan pendalaman yang tertuju pada penerapan fungsi-fungsi komunikasi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini didesain dengan metode kualitatif dan dilakukan di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. Informan penelitiannya adalah Camat, Staf, dan Masyarakat yang terwakili. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Fokus pengamatan dilakukan terhadap para administrator (pimpinan, bawahan, dan sesama rekan kerja) yang melakukan komunikasi dalam layanan administrasi yang berlangsung pada lingkup kerja. Sementara Pengumpulan data diawali dengan observasi dan pendekatan dilakukan secara formal tanpa terlibat secara langsung dalam aktivitas yang berlangsung. Kemudian melakukan wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik triangulasi sumber data dan metode wawancara dengan beberapa subjek penelitian yang dibandingkan satu dengan lainnya dan berulang secara terus menerus sampai jenuh dan penarikan kesimpulan. Teknik ini didukung dengan teknik observasi dan dokumentasi (Mulyana, 2001).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Memaknai Konsep Fungsi-Fungsi Komunikasi**

Dalam suatu organisasi, komunikasi dalam layanan administrasi yang terjadi dilandasi oleh suatu proses kerja sama secara

integral untuk mencapai tujuan. Fungsi-fungsi komunikasi administrasi itu dapat dilihat secara hirarchi dari downward communication, upward communication, horizontal communication, dan diagonal communication sebagai berikut (Hardjana, 2003):

1. Downward communication, yaitu komunikasi ke bawah yang turun dari satu level ke level yang lebih rendah, secara perlahan-lahan menuju ke bawah. Dalam komunikasi ke bawah ini peran pemimpin dituntut mampu mengadakan komunikasi, memberikan informasi, dan ide-idenya kepada bawahannya, baik secara perorangan, maupun secara kelompok, atau baik secara langsung atau tidak langsung. Pesan yang melalui beberapa tingkatan biasanya menjadi tidak akurat khususnya pesan yang disampaikan dengan berbicara. Fungsi komunikasi ke bawah antara lain: a) Menyampaikan informasi dari bagian atas ke bagian bawah yang berkaitan dengan kebijakan, peraturan, prosedur, program, dan sasaran kerja; b) Memberikan penugasan dan pengarahan kerja; c) Menyampaikan umpan balik oleh atasan kepada bawahan tentang perilaku dan kinerjanya; d) Memberikan informasi lembaga/organisasi berupa laporan keadaan (status report) dan laporan perkembangan (progress report); e) Mengajukan permintaan dari atasan terhadap bawahan.

2. Upward communication, yaitu komunikasi dengan atasan. Komunikasi ini tidak semudah komunikasi dengan bawahan. Perbedaan status menyebabkan beberapa kendala dalam berkomunikasi terutama dalam mendapatkan umpan balik tentang apa-apa yang menjadi pikiran dan kinerja bawahan. Komunikasi ke atas pada umumnya bertujuan memperoleh informasi keterangan yang berkaitan dengan kegiatan dan pelaksanaan tugas/pekerjaan para pegawai di tingkat bawah/rendah. Fungsi komunikasi ke atas antara lain: a) Menyampaikan umpan balik atas kebijakan, pengaturan, pengarahan, dan instruksi atasan; b) Menyampaikan laporan



perkembangan dan hasil kerja; c) Menyampaikan gagasan dan usulan untuk peningkatan kinerja dan pemecahan masalah; d) Menyampaikan permintaan informasi dan bantuan; e) Menyampaikan ungkapan perasaan, sikap, dan keahlian yang berkaitan dengan kerja dan pribadi bawahan.

3. Horizontal communication/lateral communication, yaitu komunikasi antarteman sekerja (co-worker), antarbagian, atau dengan teman kerja lainnya, pimpinan dengan pimpinan, bawahan dengan bawahan, sesama tua, sesama muda, orang tua dengan orang muda. Fungsi komunikasi horizontal antara lain: a) Melibatkan atau mengikutsertakan orang-orang dalam satu tingkatan menunjukkan tendensi lebih mudah, familier, sederhana, dan cepat sebab kesamaan kedudukanlah yang dapat menghilangkan kesulitan dalam berkomunikasi; b) Menyampaikan informasi terkait tugas/pekerjaan yang setara tingkatannya di bidang kerja; c) Berguna untuk koordinasi kerja dan tim (Lestari & Maliki, 2003).

4. Diagonal communication, yaitu komunikasi yang memotong rantai perintah organisasi yang dilakukan antara dua orang pada tingkat kedudukan yang berbeda, pada tugas dan fungsi yang berbeda yang tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak yang lain. Fungsi komunikasi diagonal antara lain: a) Mengutamakan isi pembicaraan yang bersifat personal; b) Mempertimbangkan suatu masalah yang mungkin dikemukakan untuk memperoleh kejelasan; c) Mengarah pada perbandingan informasi untuk mendekati suatu kebenaran (Lestari & Maliki, 2003). Komunikasi diagonal dapat memperkokoh keterbukaan informasi penerapan komunikasi diagonal dapat meningkatkan struktur keahlian serta mengurangi struktur kewenangan yang kaku. Memperlancar pelaksanaan koordinasi antar bidang kerja, yakni arus komunikasi diagonal serta horizontal bisa memperkuat budaya kerja sama antar bidang kerja serta menekan persaingan internal. Meningkatkan efisiensi, yakni tanpa menunggu komunikasi formal,

jalanan komunikasi antarbidang kerja dan tingkatan akan semakin mudah, sehingga berbagai persoalan bisa segera diatasi (Putri, 2021).

## **B. Mengkaji Penerapan Fungsi-Fungsi Komunikasi Dalam Layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon**

Komunikasi dalam layanan administrasi adalah komunikasi yang berlangsung secara terstruktur dan tersistematis yang dimulai dari pimpinan kepada bawahan, sebaliknya bawahan kepada pimpinan, sesama rekan kerja dan dengan orang lain dengan tingkatan kedudukan, tugas, dan fungsi yang berbeda serta tidak dapat saling mengintervensi secara langsung satu dengan yang lainnya dalam lingkup organisasi. Komunikasi yang diterapkan dengan mengutamakan fungsi-fungsi komunikasi administrasi merupakan langkah yang baik dalam menciptakan penguatan proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

### **1. Komunikasi Ke Bawah (Downward Communication)**

Dalam konteks dunia kerja arus komunikasi antara atasan, bawahan, dan sesama rekan sekerja (peert) bahkan dengan pihak lain yang terkait dalam kegiatan suatu pekerjaan akan sangat berdampak pada kinerja semua unsur yang ada dalam suatu organisasi, sehingga pentingnya efektifitas komunikasi dalam menjalin hubungan yang sehat dalam organisasi (Lestari & Maliki, 2003).

Untuk itu, dalam komunikasi administrasi yang dibangun, pimpinan berperan penting dalam mengkomunikasikan setiap informasi baik secara lisan dan tertulis kepada para bawahan yang bersifat instruksional dan menyentuh kebijakan, program, dan kegiatan yang harus dilaksanakan.

Camat sebagai pimpinan menyampaikan pesan-pesan dari isi kebijakan yang mengatur tentang administrasi pemerintah kecamatan yang harus ditata dan dikelola dengan baik untuk



mewujudkan layanan administrasi melalui program dan kegiatan yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Stafnya menerima dan menyikapi isi pesan tersebut dan melaksanakannya sesuai dengan tugas dan fungsi mereka dalam melayani masyarakat.

Isi pesan kebijakan yang disampaikan oleh Camat jelas dan dipahami dengan baik sehingga Stafnya dapat melaksanakannya sesuai dengan yang diinstruksikan terutama mempermudah dan mempercepat pengurusan administrasi yang terkait dengan berbagai layanan administrasi yang dibutuhkan dan menjadi tanggung jawab Camat dan Stafnya sebagai aparat kecamatan.

Komunikasi administrasi antara Camat dengan Stafnya dalam proses pelayanan tetap mengacu pada aturan kebijakan yang telah ditetapkan dan memperhatikan serta mengikuti prosedur dalam pelayanan. Apa yang ditegaskan oleh Camat disimak dengan baik oleh Stafnya terutama dalam menyikapi setiap pengurusan dalam layanan administrasi, seperti perekaman e-KTP, Izin Usaha, Hak Tanah, dan lain-lain dilaksanakan sesuai mekanisme dan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi hak-hak administrasinya.

Hal itu sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Saputra (2018) bahwa layanan administrasi yang ditujukan bagi masyarakat penting diutamakan oleh administrator layanan sehingga mereka dapat merasakan dengan benar perhatian dan sikap penerimaan dan pengakuan sebagai pihak yang memerlukan informasi dan layanan administrasi sesuai prosedurnya dan berhak memperoleh hasil terbaik.

Demikian menjadi tanggungjawab Camat sebagai pimpinan yang menggerakkan dan menginstruksikan stafnya untuk melaksanakan layanan administrasi kepada masyarakat dengan sebaik-naiknya dan mengkomunikasikan setiap informasi layanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara jelas dan transparan.

Adapun informasi yang disampaikan oleh Camat menyangkut program kerja yang dilaksanakan dan memberikan arahan bagaimana sasaran kerja harus dicapai, mendapat perhatian dan diterima oleh stafnya, yang mana program kerja yang terkait dengan layanan administrasi diupayakan untuk setiap kegiatannya dilaksanakan dengan baik sebagai wujud menyikapi instruksi yang diberikan. Ini merupakan kepastian dari bantuk komunikasi ke bawah yang turun dari satu level ke level yang lebih rendah, secara perlahan-lahan menuju ke bawah (Hardjana, 2003),

Tentu hal itu harus berlangsung dalam proses layanan administrasi secara efektif dan diharapkan kegiatan dari program layanan administrasi yang diinstruksikan dan dilaksanakan dapat mencapai sasaran dan memenuhi harapan dalam setiap proses layanan administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

## 2. Komunikasi Ke Atas (Upward Communication)

Komunikasi ke atas pada umumnya bertujuan memperoleh informasi keterangan yang berkaitan dengan kegiatan dan pelaksanaan tugas/pekerjaan para pegawai di tingkat bawah/rendah (Hardjana, 2003). Dalam membangun komunikasi layanan administrasi yang berlangsung dari bawah ke atas tentu ditunjang dengan kemampuan, kepiawaian, dan keberanian bawahan dalam menyampaikan setiap perkembangan dan hasil kerja.

Staf wajib melaporkan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan tingkat capaian dari hasil kerja yang terwujudkan. dinyatakan bahwa laporan hasil kerja itu dapat dalam bentuk penyampaian informasi secara lisan maupun tulisan yang berasal dari bawahan kepada atasan sesuai dengan hubungan wewenang dan tanggung jawab yang ada di antara mereka. Juga sebagai salah satu cara pelaksanaan komunikasi dari pihak yang satu kepada pihak yang lain (Rosyandiah, 2023).

Demikian laporan hasil kerja yang telah



disampaikan staf baik secara lisan maupun tertulis kepada Camat sebagai pimpinan diterima dan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan dalam menindak lanjuti program layanan administrasi dengan mempertimbangkan hasil yang telah dicapai sebagai wujud kinerja yang harus dipertanggungjawabkan. Selain itu, stafnya juga telah menyampaikan gagasan dan usulan yang bersifat membangun guna meningkatkan kinerja maupun langkah-langkah pemecahan masalah yang dihadapi dalam menata layanan administrasi.

Tampaknya komunikasi yang dibangun oleh staf yang ditujukan kepada Camat sebagai pimpinan telah diwujudkan sesuai dengan alur komunikasinya, Disamping stafnya selalu meminta informasi dan bantuan kepada Camat dalam pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan program layanan administrasi.

Bersamaan dengan itu, stafnya mengungkap masalah yang dihadapi dalam pekerjaan maupun kendala dan tantangan pribadi bawahan dalam menjalankan tugas layanan administrasi. Dan yang terpenting adalah menunjukkan sikap proaktif dan keahliannya dalam bekerja sebagai pribadi yang mampu bekerjasama guna mencapai hasil kerja yang optimal di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

### 3. Komunikasi Sejajar (Horizontal Communication)

Komunikasi administrasi dalam prosesnya menekankan pada komunikasi horizontal yang berlangsung secara literal pada tingkatan kedudukan yang sama dalam organisasi. Para administrator membangun komunikasi dalam bentuk koordinasi dan kerjasama yang diinginkan terjadi dalam tataran dan level yang sama atau antarrekan sekerja (Lestari & Maliki, 2003).

Staf kecamatan saling memberikan informasi dalam menunjang pekerjaan dan layanan administrasi secara bersama yang didukung dengan sikap familier dan sederhana dalam menyambut dan melayani masyarakat yang membutuhkan layanan

secara administratif. Mereka bertindak cepat memberikan informasi yang bermanfaat dan saling menopang dalam kerjasama melalui koordinasi yang berlangsung secara internal dalam menunjang kegiatan-kegiatan yang dijalankan dari program pembangunan, pemerintahan dan pemberdayaan sebagai penguatan yang diperuntukan bagi masyarakat,

Setiap layanan administrasi yang terkait dengan program tersebut diwujudkan melalui kerjasama antar level masing-masing sesuai dengan tugas yang diembankan dan intens dalam membangun komunikasi dan menyampaikan informasi diantaranya dalam proses layanan administrasi yang sepatutnya ditunjukkan sebagai respon positif dalam menyikapinya disetiap momen penting dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan kerja.

Komunikasi yang dibangun itu berguna untuk koordinasi kerja dan tim dalam memacu kelancaran pelaksanaan tugas sebagai wujud dari hasil unjuk kerja guna menghasilkan layanan administrasi yang terbaik di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

### 4. Komunikasi Silang (Diagonal Communication)

Dalam komunikasi administrasi, komunikasi silang dilaksanakan sebagai bagian yang tidak terlepas dari proses komunikasi yang dibangun secara personal dari dua pihak yang berbeda, yakni cenderung pada isi pembicaraan yang mengandung pertanyaan dan pesan-pesan yang bersifat pribadi. Dalam hal ini staf yang ada pada tingkatan masing-masing telah membangun komunikasi dan membutuhkan informasi menyangkut kejelasan terkait dengan masalah yang terjadi pada tingkatan yang berbeda yang membutuhkan konfirmasi atas informasi atau pesan yang diterima.

Setiap masukan pesan dipertimbangkan sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercaya oleh masing-masing staf di bidang kerjanya. Komunikasi yang terjadi antar staf secara personal terkait dengan masalah kerja yang terjadi



merupakan urusan dari masing-masing staf dalam menyelesaikannya dan memutuskan atau menyilangi prosedur yang di tetapkan.

Camat mengetahui dan memahami keadaan yang sebenarnya terjadi tetapi tidak mengintervensinya, dibiarkan stafnya menyelesaikannya secara professional, yang mana komunikasi diagonal digunakan staf untuk menyelesaikan masalah kerja yang sulit dan kompleks serta mencari informasi dalam permintaan keberadaan prosedur kerja, ketika dalam organisasi dan informasi akan dengan mudah tersebar ke semua bagian organisasi (Suciati, 2023; Yanuarti, 2023).

Dengan demikian komunikasi diagonal tidak bisa dikatakan buruk dan tidak bisa dikatakan selalu buruk. Adakalanya dalam organisasi dibutuhkan komunikasi yang instan dan mengikuti keadaan sehingga komunikasi diagonal pun menjadi pilihan dan dapat mengatasi persoalan (Putri, 2021; Pakar Komunikasi, 2023).

Terlebih lagi ritme kehidupan organisasi yang cenderung sering berubah dan sangat dinamis, yang membutuhkan gerakan yang cepat dan pengambilan keputusan sesegera mungkin. Kalau sudah begitu, maka penggunaan komunikasi diagonal yang memotong garis vertikal dan horizontal yang tertata dalam menjadi jalan yang dianggap bisa menjadi solusi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Keberartian komunikasi merupakan kunci keberhasilan berinteraksi dalam kehidupan organisasi. Bila komunikasi berjalan efektif, maka arus informasi dalam dinamika kerja pun akan berjalan lancar dan sesuai alurnya sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian suatu pekerjaan dalam layanan administrasi suatu organisasi.

Komunikasi administrasi yang dibangun sesuai fungsi-fungsinya akan menunjang layanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan

kepentingan administrasinya. Dengan demikian dipastikan bahwa layanan administrasi sangat ditentukan oleh fungsi-fungsi komunikasi, yakni komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), komunikasi sejajar (*horizontal communication*), komunikasi silang (*diagonal communication*).

Jika komunikasi administrasi dibangun dengan baik melalui fungsi-fungsi komunikasi administrasi yang diterapkan tersebut, maka akan tercipta layanan administrasi yang efektif. Namun hasil yang dicapai masih membutuhkan optimalisasi dalam pencapaiannya ke depan.

Terbukti bahwa hasil komunikasi yang dicapai dengan pendekatan konsep (Hardjana, 2003) berhasil mengungkap komunikasi yang berlangsung dalam layanan administrasi dan berimplikasi bagi penguatan dan pendalaman fungsi-fungsi komunikasi yang diterapkan dalam proses layanan administrasi di Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Hardjana A.M. (2003), *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Jakarta: Kanisius.
- [2] Lestari Endang, G & Maliki (2003) *Komunikasi Yang Efektif*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- [3] Mulyana (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- [4] Putri Vanya Kurnia, (2021), *Arus Komunikasi Horizontal dan Diagonal dalam Komunikasi Organisasi* (kompas.com) 28-12-2021
- [5] Pakar Komunikasi, (2023), *Komunikasi Diagonal - Pengertian - Hambatan - Pakar Komunikasi.com*
- [6] Rosyandiah, Ida, (2023), *Modul 1 Pengertian, Tujuan, Jenis, dan Bentuk Laporan*, Jakarta: UT <https://pustaka.ut.ac.id/.../pdfmk/PUST2138-M1.pdf> • PDF file.
- [7] Suciati, Izma (2023). *Komunikasi Diagonal Yang Menciptakan*



- Profesionalitas Antarmanajer dan Staf,  
Jurnal Manajemen Kantor.
- [8] Eva Yanuarti, (2023), Komunikasi  
Diagonal: Pengertian - Kriteria dan  
Contohnya – Halo Edukasi.com



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN