
**KOMUNIKASI ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN CISAAT
KABUPATEN SUKABUMI
(Studi Deskriptif Mengenai Arus Komunikasi Organisasi Di Kantor
Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi)**

Arie Melani Purbasari

STISIP Widyapuri Mandiri, Komplek Gelanggang Pemuda Cisaat, Jl. Cisaat No. 06
Sukabum, Jawa Barat 43152 , rie.melan@gmail.com

ABSTRACT

The process of exchanging information, ideas and messages within an organization to achieve a common goal is called organizational. Its significance extends beyond personal aspects and into the broader realm of organizational communication. The objective of this study is to examine the flow of organizational communication at the Cisaat District Office, covering downward communication (from top to bottom), upward communication (from bottom to top), horizontal communication (among colleagues), and diagonal communication (across units or levels). Motivation also plays a crucial role in the context of organizational communication, as it helps stimulate members' enthusiasm to achieve optimal results and organizational goals. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. The interview tools used include interview guides, observation guides, field notes, and mobile phones. Data collection techniques involve observation, interviews, and documentation, along with the application of triangulation techniques. The selection of informants was done through purposive sampling by conducting interviews with the District Head, the District Secretary, and staff members of the Cisaat District Office in Sukabumi Regency. The results of this study indicate that the implementation of organizational communication at the Cisaat District Office follows the same communication flow as proposed by Rochajat Harun. Field data show that not all organizational communication flows are effectively implemented. Only two communication flows—horizontal and diagonal—are well-executed, while upward and downward communication are not properly carried out. In practice, these communication flows often operate ineffectively, which inevitably affects the work motivation of the members.

Keywords: *Organizational Communication, Cisaat District Government.*

ABSTRAK

Proses Pertukaran Informasi, ide dan pesan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama dinamakan komunikasi organisasi. Signifikansinya tidak terbatas pada aspek personal, tetapi juga meluas ke ranah komunikasi organisasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui arus komunikasi organisasi di kantor kecamatan cisaat mencakup arah komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*), dari bawah ke atas (*upward communication*), antar rekan sejawat (*horizontal communication*), dan lintas unit atau tingkatan (*diagonal communication*). Dorongan atau motivasi juga memiliki peran penting dalam konteks komunikasi organisasi, berperan dalam merangsang semangat

anggota untuk mencapai hasil optimal dan tujuan organisasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deksriptif. Alat bantu wawancara yang digunakan adalah panduan wawancara, panduan observasi, catatan lapangan dan handphone. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi serta menerapkan teknik triangulasi. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling melalui wawancara dengan Camat, Sekertaris Camat, dan Staf Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada saat pelaksanaan Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi dengan menggunakan arus komunikasi yang sama dengan yang dikemukakan oleh Rochajat Harun. Berdasarkan data yang didapat di lapangan menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi tidak seluruhnya tidak dilaksanakan dengan baik, hanya dua alur saja yang dilakukan dengan baik yaitu komunikasi secara horizontal dan komunikasi secara diagonal. Sedangkan arus komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah belum dilaksanakan dengan baik. Pada pelaksanaannya itu sering kali berjalan secara tidak efektif. Tentu hal ini akan berdampak pada semangat kerja anggota.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pemerintahan Kecamatan Cisaat.

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara demokrasi, sehingga tantangannya cukup besar, yaitu seberapa jauh mereka mampu memperhatikan tata pemerintahan yang baik. Strategi yang tepat untuk mewujudkannya dengan cara efektivitas dalam berkomunikasi dengan rakyat nya. Agar menyampaikan gagasan oleh pemerintahan terhadap masyarakat atau sebaliknya tetap berlanjut. Komunikasi merupakan jembatan antara organisasi pemerintah terhadap rakyat. Jika berjalan dengan baik, maka tujuan komunikasi pemerintah dalam menyampaikan gagasan atau program pemerintah akan berhasil.

Pola organisasi yang baik harus mencakup empat arah yang berbeda , yaitu ke bawah, ke atas, horizontal, dan diagonal. Karena arah-arrah komunikasi tersebut menentukan kerangka kerja dimana komunikasi di laksanakan dalam organisasi. Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber....(Muhammad, 2015) mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian. Adapun teori-teori dalam komunikasi organisasi yaitu teori birokrasi, *Public Relation*, Kepemimpinan (*Telling, Selling, Participating, Delegating*), teori empat sistem (*Exploitatif-Otoritatif, Benevolen-Otoritatif, Konsultatif, kelompok Partisipatif* . Fungsi Komunikasi Organisasi yaitu sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (fungsi informatif), berkaitan dengan peraturan atau pedoman (fungsi regulatif), penggunaan cara yang lebih halus dalam memerintah (fungsi persuasif) dan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan saluran dalam

setiap anggota organisasi untuk bisa melaksanakan tupoksinya dengan baik atau disebut juga fungsi integratif (Sendjaja, 1994). Komunikasi organisasi tidak selalu berjalan dengan lancar sesuai harapan. Sering terjadi dalam suatu organisasi adanya salah pengertian mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Adapun hambatan komunikasi menurut Robbins dalam Masmuh (2010:80) adalah penyaringan (*filtering*), persepsi selektif, perasaan, tekanan waktu (*time pressure*)

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah pemerintah daerah kabupaten atau kota, dan dipimpin oleh seorang camat yang memiliki tanggungjawab terhadap terselenggaranya pemerintahan, pelayanan serta pembangunan. Dalam menjalankan tugasnya camat bekerjasama dengan perangkat kecamatan, kepala desa atau lurah, serta instansi terkait untuk memastikan pemerintahan berjalan efektif dan efisien. Wilayah kerja administratif Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi terdiri dari 13 desa, yaitu Desa Cisaat, Cibatu, Cibolangkaler, Nagrak, Selajambe, Padaasih, Gunungjaya, Sukasari, Sukamanah, Sukamantri, Babakan, Sukaesmi dan Desa Kutasirna. Pada tahun 1983 wilayah Kecamatan Cisaat meliputi beberapa desa, yaitu Desa Cisaat, Cibatu, Cibolang kaler, Nagrak, Selajambe, Padaasih, Gunungjaya, Sukasari, Sukamanah, Sukamantri, Babakan, Sukaesmi, Kutasirna, dan lainnya. Pada perjalanannya Kecamatan Cisaat dalam pelaksanaan kewilayahannya terdapat dua kantor perwakilan yakni Gunung Guruh dan Kadudampit Karena terlalu luas dan banyaknya desa, seiring dengan berjalannya waktu pemerintah Kabupaten Sukabumi dua perwakilan tersebut berubah menjadi Kecamatan dan ada salah satu Desa masuk kewilayah Cibadak perwakilan Cicantayan. Penulis merasa tertarik mengambil subjek tersebut karena Lembaga pemerintah kecamatan merupakan penyelenggara kegiatan pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam proses Komunikasi Organisasi terkait komunikasi Camat Kecamatan Cisaat kepada masyarakat dalam menyampaikan pesan kepada bawahannya. Komunikasi organisasi masih dinilai rendah, terindikasi tidak adanya penyampaian saran, dan komunikasi diagonal yang kurang baik.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui arus komunikasi organisasi di Kantor Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif diharapkan penelitian yang dilakukan dapat menghasilkan temuan atau data yang lebih lengkap, sehingga dari penelitian ini dapat tercapai. Indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah komunikasi ke bawah (arahan, motivasi, tindak lanjut), komunikasi ke atas (saran, pengaduan), komunikasi Horizontal (koordinasi, integrasi), komunikasi diagonal (Mobilitas dan penyampaian keluhan).

Unit yang akan dianalisis pada penelitian ini adalah Komunikasi antar organisasi di Kecamatan Cisaat kabupaten sukabumi), yaitu Camat Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi, Sekretaris Kecamatan Cisaat kabupaten sukabumi, Pengadministrasi Umum Pada Seksi Pelayanan Publik, dan Pengadministrasi Umum pada sub bagian Umum Kepegawaian di Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi. Penentuan informan dilakukan melalui metode pengambilan sampel *purposive sampling* yang merupakan jenis dari sampel *nonprobabilitas*, *purposive sampling* bertujuan untuk memperoleh informan yang memenuhi kriteria dalam penelitian. Setting informan dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Cisaat sebagai informan kunci (Key informan) informan pendukungnya adalah para Kepala Bidang, dan Kasubang di Kecamatan Cisaat kabupaten Sukabumi.

Dari data informan, peneliti akan melakukan penggalian informasi dari informan-informan tersebut sampai data yang diperoleh oleh peneliti dirasakan cukup dan tidak berkembang lagi, akan tetapi apabila informasi yang disampaikan oleh sebagian informan mewakili informan lain dan data yang diperoleh peneliti dirasa sudah cukup dan tidak berkembang selama melakukan penelitian di lapangan, maka peneliti tidak akan melakukan penggalian informasi kepada informan yang lainnya. Pengumpulan data menggunakan adalah teknik berikut, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi sumber, waktu dan teknik digunakan untuk memvalidasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Penelitian Mengenai Komunikasi Kebawah Dalam Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi. Beberapa informan menjelaskan mengenai arahan : "Perintah kerja itu biasanya dilakukannya langsung dan diulang-ulang. Contoh

dalam program kecamatan atau Laporan Pertanggung jawaban. Kenapa harus berulang-ulang? Supaya cepat dikerjakan laporannya. Sehingga arahan dari pemerintah pusat bisa langsung turun dan tidak menghambat ke pengerjaan pembangunan. Kalau terhambat masyarakat akan langsung komplek.” (Informan 1, 2024).

Penjelasan tersebut mengandung arti pelaksanaan perintah kerja biasanya dilakukan secara langsung dan diulang-ulang, menunjukkan bahwa tindakan langsung dan repetisi merupakan pendekatan yang umum digunakan dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan program kecamatan atau Laporan Pertanggung Jawaban. “Kalau dari pak camat, memang ada arahan tapi kurang jelas. Lebih ke tuntutan saja sih itu. Saya sering kena teguran dan paling juga diingatkan, gak ada sanksi. Berhubung beliau juga sering ada dinas di luar, jadi saya yang *handle* untuk intruksi ke yang lain. Cuma, mungkin karna saya bukan pemegang kebijakan tertinggi, jadi komunikasinya kurang lancar ke bawahan.” (Informan 2, 2024). Ungkapan dari informan 2 menjelaskan situasi di mana arahan yang diberikan Camat terkadang tidak cukup jelas dan lebih terasa seperti tuntutan. “Program ini bertujuan utama untuk mengangkat kualitas hidup di desa kita. Dengan latar belakang situasi yang ada, di mana desa kita menghadapi sejumlah tantangan, seperti akses terbatas terhadap layanan kesehatan, pendidikan yang belum memadai, dan pengelolaan sumber daya alam yang belum optimal, program ini menjadi sangat penting. Kami ingin memberikan gambaran jelas mengenai urgensi program ini dengan menggambarkan realitas di desa kita saat ini. Tantangan-tantangan tersebut tidak hanya berdampak pada kehidupan sehari-hari warga desa, tetapi juga membatasi peluang untuk pertumbuhan ekonomi dan pengembangan individu.” (Informan 3, 2024).

Dari pernyataan informan 3 menjelaskan bahwa program ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas hidup di desa mereka. “Pertama, kami bakal jelasin tujuan programnya, biar mereka pada ngerti nih kenapa kita harus ngelakuin ini. Terus, kami ceritain juga situasi di desa kita sekarang, biar mereka bisa liat gimana urgensi dari program ini. Terus, kami ngasih tau juga tugas-tugas yang harus mereka lakuin, pokoknya harus detail banget, biar gak ada yang bingung. kami juga gak lupa buat ngasih ruang buat mereka diskusi, jadi mereka bisa ngomongin dan tanya-tanya kalo ada yang gak jelas. selain itu kami juga mengadakan pertemuan rutin, Pertemuan rutin tuh wajib banget, biar kita bisa update perkembangan program dan ngasih masukan. Kalo ada masalah, kami

juga selalu siap dengerin dan bantu atasin. Pastiin juga mereka punya semua yang dibutuhin, kayak budget dan resource lainnya.” (Informan 4, 2024).

Pernyataan tersebut menjelaskan tersebut menjelaskan tujuan program agar semua anggota tim memahami alasan di balik pelaksanaannya. Selanjutnya, mereka akan menyampaikan situasi di desa saat ini untuk menunjukkan urgensi dari program tersebut. Kemudian, anggota tim akan diberitahu mengenai tugas-tugas mereka secara detail agar tidak ada yang bingung. “Tindak lanjut dari program yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan untuk masyarakat melibatkan evaluasi hasil, umpan balik dari peserta, perbaikan program, dan pelaporan hasil kepada masyarakat. Langkah- langkah ini bertujuan untuk memastikan kelanjutan manfaat program, mengidentifikasi perbaikan, dan membangun dukungan masyarakat yang berkelanjutan.” (Informan 1, 2024) Dari penejelasan tersebut menjelaskan tindak lanjut dari program yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan untuk masyarakat. Setelah program selesai, Kecamatan melakukan evaluasi terhadap hasil program, melakukan perbaikan program berdasarkan umpan balik, dan melaporkan hasil program kepada masyarakat. “Tindak lanjut dari program yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan untuk masyarakat melibatkan evaluasi hasil, umpan balik dari peserta, perbaikan program, dan pelaporan hasil kepada masyarakat. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan kelanjutan manfaat program, mengidentifikasi perbaikan, dan membangun dukungan masyarakat yang berkelanjutan.” (Informan 2, 2024).

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang langkah-langkah tindak lanjut dari program yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan untuk masyarakat. Evaluasi hasil program dilakukan untuk menilai efektivitas dan dampak program tersebut. “Tindak lanjutnya paling cuma bentuk arahan lain. Kalau dana dari pemerintah pusat sudah turun, sudah dilaksanakan, tinggal dikerjakan kewajiban yang lain. Seperti bayar pajak, begitu- begitu biasanya di pasrahkan langsung ke sekmat (sekretaris kecamatan). Pak camat tahunya sudah beres saja.” (Informan 3, 2024).

Menurut pemaparan dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui, arahan yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan seharusnya tegas, dan dalam prosesnya bisa dilakukan secara berulang-ulang supaya lebih baik. "Setelah program Kecamatan selesai, tindak lanjut dilakukan untuk memastikan kesinambungan manfaat. Evaluasi dampak

dan umpan balik peserta digunakan untuk identifikasi perbaikan. Program direvisi sesuai evaluasi. Hasil program dilaporkan kepada masyarakat untuk menjelaskan pencapaian, membangun dukungan berkelanjutan.” (Informan 4, 2024). Dari penjelasan tersebut menjelaskan tentang langkah-langkah tindak lanjut setelah program Kecamatan selesai. Evaluasi dampak dan umpan balik dari peserta digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program dan mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan.

Hasil Penelitian Mengenai Komunikasi Ke Atas, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan, “Saya menyarankan untuk mengidentifikasi area kebijakan yang memerlukan perbaikan, melibatkan stakeholder terkait, menilai dampak kebijakan saat ini, serta mengusulkan perbaikan atau pengembangan baru yang sesuai dengan kebutuhan dan regulasi. Pastikan saran juga mencakup dukungan teknis dan pelaksanaan yang efektif. Lakukan pemantauan dan evaluasi terhadap perubahan yang diadopsi untuk memastikan pencapaian tujuan yang diinginkan.” (Informan 1, 2024).

Arti dari pernyataan informan 1, agar dilakukan analisis mendalam terhadap kebijakan yang ada saat ini. Identifikasi area kebijakan yang mungkin mengalami kendala atau tidak efektif dalam mencapai tujuannya. Libatkan pihak-pihak yang terkait dengan kebijakan tersebut. “Tanggapan Camat terhadap saran-saran tersebut bervariasi, mulai dari penerimaan positif hingga kajian lebih lanjut, diskusi, dan penyesuaian kebijakan. Hal ini tergantung pada prioritas, keterbukaan terhadap perubahan, dan rencana Kecamatan.” (Informan 2, 2024). Tanggapan ini mungkin terjadi ketika Camat mengakui pentingnya peningkatan efektivitas untuk mencapai tujuan kebijakan. Camat juga dapat merespons dengan mengusulkan kajian lebih lanjut terhadap saran-saran tersebut.

“Saya mengusulkan langkah-langkah konkret dalam mengatasi tantangan ini. Pertama-tama, langkah awal yang disarankan adalah mengidentifikasi bidang kebijakan yang memerlukan perbaikan.

Langkah selanjutnya melibatkan para stakeholder terkait, sehingga berbagai pandangan dan kebutuhan dapat diintegrasikan secara komprehensif. Selanjutnya, evaluasi dampak kebijakan saat ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas dan keterbatasan yang ada. Melalui kombinasi langkah-langkah ini, kita dapat membangun landasan yang kuat untuk pengembangan dan perbaikan kebijakan yang lebih baik di masa depan.” (Informan 3, 2024). Makna pernyataan ini mengidentifikasi

dengan seksama bidang-bidang kebijakan yang memerlukan perbaikan dengan cara analisa. “Reaksi Camat terhadap saran-saran tersebut bervariasi, dari penerimaan positif hingga penyesuaian kebijakan. Ini tergantung pada prioritas dan rencana Kecamatan serta keterbukaan terhadap perubahan yang diusulkan.” (Informan 4, 2024). Penerimaan positif dapat muncul jika rekomendasi tersebut sejalan dengan prioritas dan rencana yang telah ditetapkan.

Pembahasan

Hasil penelitian menggambarkan bahwa dalam organisasi, komunikasi ke bawah sering kali kurang dilakukan dengan baik. Yang mana instruksi arahan tidak dijelaskan secara rinci dan hanya menunggu pekerjaan untuk cepat selesai. Meski arahan dilakukan secara berulang-ulang, juga dilakukan dorongan atau motivasi dari pihak pimpinan, namun nyatanya hal tersebut masih belum cukup untuk mengoptimalkan pekerjaan. Tentunya, kesalahan dalam komunikasi sering terjadi, dan untuk itulah diperlukan adanya tindak lanjut (*following up*). Namun dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa hal tersebut seringkali luput dari pihak komunikator dan menganggap bahwa pesan yang disampaikan sudah betul-betul dimengerti dan dilaksanakan dengan benar.

Hasil penelitian Analisis Komunikasi Ke Atas menunjukkan bahwa, kendala yang ditemukan ketika melakukan komunikasi ke atas adalah dalam penyampaian saran segan terhadap atasan, yakni camat disebabkan karena seringkali atasan tidak berhasil memberi penghargaan yang nyata atau terselubung untuk mempertahankan agar saluran komunikasi ke atas tetap terbuka. Selain itu, kecenderungan pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka juga sangat tinggi. Perangkat kecamatan yang ada memiliki kesulitan dalam berbicara dan lebih memilih sepakat untuk mempercepat urusan dan sekaligus menghindari perdebatan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari informan.

Hasil penelitian Analisis Komunikasi Horizontal menggambarkan bahwa, komunikasi horizontal telah dilaksanakan dengan cukup baik meski tidak disadari. Para perangkat kecamatan melakukan koordinasi pada saat berbagi informasi dilakukan secara integrasi dengan rekan sejawat dan sering berdiskusi dalam penugasan kerja. Pertemuan dan pembicaraan diantara kaur dan kasi dengan tingkatan sama amat penting untuk mencapai pemahaman bersama. Dalam penelitian ini, tidak ditemukannya

hambatan yang berarti dalam komunikasi horizontal artinya kepercayaan terjalin dengan baik diantara rekan kerja, tidak terjadi pula persaingan dalam sumber daya. Semua unsur yang setingkat, bekerja sama guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Komunikasi Diagonal menurut model yang dipaparkan oleh Harun menunjukkan bahwa secara garis besar, Komunikasi Organisasi Pemerintah di Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi telah berhasil berjalan dengan baik, bukti keberhasilan ini dapat dilihat dari mobilitas yang baik, yang memungkinkan penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu dapat tersebar dengan lancar dan teratasi dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di Kantor Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi Mengenai Arus Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisaat, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Komunikasi Organisasi Di Kantor Kecamatan Cisaat Belum Efektif. Hal ini diindikasikan: Komunikasi ke bawah di Kantor Kecamatan Cisaat, Kabupaten Sukabumi, terkait arus komunikasi organisasi belum dilakukan dengan baik. Masalahnya adalah adanya arahan yang kurang jelas dan sulit dipahami oleh bawahan, terutama saat disampaikan melalui *WhatsApp*. Selain itu terdapat kekurangan dalam pendekatan yang dilakukan oleh atasan dalam memberikan motivasi kepada bawahan. Akibatnya sebagian bawahan enggan mendengarkan arahan dan mengabaikan motivasi yang diberikan.

Situasi ini berdampak pada tidak adanya tindak lanjut terhadap instruksi yang diberikan. Komunikasi ke atas dalam meningkatkan kerja anggota belum berjalan baik, Saran yang diajukan oleh anggota tidak terlalu efektif karena seringkali disampaikan di luar pertemuan formal, seperti rapat harian. Pengaduan juga mengalami kesulitan serupa, karena biasanya tidak disampaikan dalam konteks pertemuan formal, sehingga tindak lanjut menjadi terbatas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam cara komunikasi ke atas dilakukan untuk memastikan informasi, saran, dan pengaduan dapat diterima dan direspons dengan lebih baik. Komunikasi horizontal dalam meningkatkan kinerja anggota dilaksanakan cukup baik.

Hal ini dapat dilihat pada anggota yang sering kali melakukan koordinasi pada saat berbagi informasi dilakukan secara integrasi dapat secara tatap muka ataupun memakai jalur alternatif lain yaitu melalui *Whatsapp*. sehingga komunikasi horizontal di Kantor Kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi berjalan cukup baik. Komunikasi diagonal dalam upaya meningkatkan kinerja anggota telah berhasil berjalan dengan baik. Bukti keberhasilan ini dapat dilihat dari mobilitas yang baik, yang memungkinkan penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu dapat tersebar dengan lancar dan teratasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, H. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. Djamal. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy. 2010. *Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Harun, Rochajat. 2008. *Komunikasi Organisasi*, Bandung: Mandar Maju.
- Hasan, Erliana. 2014. *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung: PT Reflika Aditama.
- Masmuh, A. 2010. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif dan Praktek*. UMM Press.
- Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*, Bandung: Ghali Indonesia.
- Mulyana. 2005. *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.