



**STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI WHATSAPP
DALAM MENYEBARKAN INFORMASI KEPADA PEGAWAI
DI KECAMATAN PENINJAUAN**

**COMMUNICATION STRATEGY THROUGH THE USE OF WHATSAPP
APPLICATIONS IN DISSEMINATING INFORMATION TO EMPLOYEES IN
PENINJAUAN DISTRICT**

Dwi Intan Rahayu¹, Hendra Alfani², Darwadi³

¹Universitas Baturaja

Jl. Ki Ratu Penghulu No.2301, Karang Sari Baturaja OKU, Indonesia

^{2,3}Universitas Baturaja

Jl. Ki Ratu Penghulu No.2301, Karang Sari Baturaja OKU, Indonesia

¹dwiintanrahayu@gmail.com; ²hendraalfani@gmail.com; ³darwadi@gmail.com

Di terima tgl. 16 Februari 2022 Di revisi tgl. 2 Maret 2022 Di setujui tgl. 23 Juni 2022

ABSTRACT

Technological developments are used in the field of communication, namely the process of disseminating information on work carried out by leaders to employees. The formulation of the problem in this research is what is the communication strategy through the use of the Whatsapp application in disseminating information to employees of the Peninjauan District?. The author's purpose of conducting research is to find out communication strategies through the use of the Whatsapp application in disseminating information to employees of the Peninjauan District.

In this study using organizational control using four supervisions, namely: simple, technical, bureaucratic, and conservative. In this study using organizational control theory.

The type of research used by the researcher in this study is a qualitative approach which is a research based on phenomenology and constructivism paradigms in developing knowledge about communication strategies through the use of the Whatsapp application in disseminating information to Peninjauan District Employees.

The results of the study show that the communication strategy through the use of the Whatsapp application in disseminating information to the Peninjauan District Employees is quite effective, as seen from: The Whatsapp application has a major role in supporting the process of accelerating communication and coordination carried out by every employee of the Peninjauan District Office. In using the Whatsapp application to support communication and coordination activities carried out by employees, there has been no negative impact caused by the use of this Whatsapp application. However, there are obstacles experienced by the employees of the Camat Peninjauan Office, namely technical problems in the form of cell phone batteries that run low easily and the difficulty of getting a good signal when in the field. This can then have an impact on slowing down the existing communication.

Keywords: Strategy, Communication, Whatsapp Application.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dimanfaatkan dalam bidang komunikasi yaitu proses penyebaran informasi pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana strategi komunikasi melalui penggunaan aplikasi *Whatsapp* dalam menyebarkan Informasi Kepada Pegawai Kecamatan Peninjauan?. Tujuan penulis melakukan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi melalui penggunaan aplikasi *Whatsapp* dalam menyebarkan Informasi Kepada Pegawai Kecamatan Peninjauan.

Dalam penelitian ini menggunakan kendali organisasi dengan menggunakan empat pengawasan yang dilakukan yaitu : sederhana, teknis, birokratis, dan konsertif. Dalam penelitian ini menggunakan teori kendali organisasi.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang merupakan penelitian berlandaskan fenomenologi dan paradigma *konstruktivisme* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang strategi komunikasi melalui penggunaan aplikasi *Whatsapp* dalam menyebarkan informasi kepada Pegawai Kecamatan Peninjauan.





Hasil penelitian diketahui jika strategi komunikasi melalui penggunaan aplikasi *Whatsapp* dalam menyebarkan Informasi Kepada Pegawai Kecamatan Peninjauan cukup efektif dilihat dari: Aplikasi *Whatsapp* memiliki peran besar dalam mendukung proses percepatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh setiap pegawai Kantor Camat Peninjauan. Dalam penggunaan aplikasi *Whatsapp* untuk menunjang aktivitas komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pegawai, belum terdapat dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya penggunaan aplikasi *Whatsapp* ini. Namun terdapat kendala yang dialami oleh para pegawai Kantor Camat Peninjauan yakni permasalahan teknis berupa baterai telepon genggam yang mudah lowbat dan sulitnya mendapatkan sinyal yang baik ketika sedang di lapangan. Hal ini kemudian dapat berdampak pada perlambatan komunikasi yang terjalin.

Kata Kunci : Strategi, Komunikasi, Aplikasi *Whatsapp*

1. PENDAHULUAN

Manusia adalah sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam hubungannya dengan manusia sebagai makhluk sosial, terkandung suatu maksud bahwa manusia bagaimanapun juga tidak terlepas dari individu yang lain. Secara kodrat manusia akan selalu hidup bersama. Hidup bersama antar manusia berlangsung dalam berbagai bentuk komunikasi dan situasi yang mempengaruhinya. Komunikasi dapat terjadi pada siapa saja baik guru dengan muridnya, orang tua dengan anaknya, pemimpin dengan bawahannya, antar sesama karyawan, antar sesama teman, dan lain sebagainya. Pada dasarnya komunikasi tidak hanya berupa memberitahukan dan mendengarkan saja. Komunikasi harus mengandung pembagian ide, pikiran, fakta atau pendapat.

Komunikasi dapat diterima dari berbagai sumber, perkembangan teknologi menjadi canggih dan menjadikan teknologi sebagai media komunikasi yang mempermudah manusia untuk berinteraksi. Pola hidup manusia sekarang ini menjadi modern dan serba mudah, hal ini bisa dilihat ketika seseorang sedang melakukan komunikasi dengan orang lain yang jauh dari tempatnya. Mereka tidak perlu lagi menggunakan surat sebagai media komunikasi untuk menyampaikan pesan, akan tetapi dengan perkembangan teknologi sekarang ini, mereka dapat dapat menggunakan teknologi komunikasi dan informasi terkini untuk berkomunikasi satu sama lain.

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar bagi manusia (Onong, 2016: 11). Seiring dengan perkembangan zaman, muncullah kebutuhan untuk dapat berkomunikasi secara langsung walaupun terpisah jarak yang jauh. Didukung dengan perkembangan teknologi informasi, komunikasi di dunia maya akhirnya menjadi salah satu solusi untuk kebutuhan tersebut dan menjadi salah satu aktivitas yang sering dijalani dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Rulli (2016: 45), salah satu sarana komunikasi di dunia maya yang cukup populer di kalangan masyarakat adalah instant messenger seperti *Yahoo Messenger*, *Windows Live Messenger* dan *Skype*.

Perkembangan teknologi tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. Itu semua bisa dimanfaatkan untuk memudahkan pekerjaan manusia, dan tentunya perkembangan itu akan menjadi hal yang di inginkan oleh manusia selaku pengguna dari teknologi. Apalagi perkembangan di bidang teknologi komunikasi yang saat ini sama-sama kita lihat bagaimana perkembangannya, yang dulu orang kalau ingin kabar mengabari, harus melalui surat, ingin mendapatkan informasi harus mendengarkan radio atau menonton televisi, namun itu semua bisa mereka dapatkan hanya dengan satu alat saja dan bisa dipakai dimana saja selagi masih adanya signal di wilayah tersebut, yaitu *SmartPhone*.

Salah satu fungsi dari perkembangan teknologi komunikasi adalah penyebaran informasi, dan salah satu hal yang penting dari penyebaran informasi yaitu penyebaran informasi pekerjaan merupakan suatu hal yang penting, karena dengan penyebaran informasi pekerjaan itu terwujud, maka





bukan hanya apa yang ingin disampaikan bisa terlaksana, namun juga proses pekerjaan akan lebih efektif. Terlebih kalau kita melihat pada saat ini sudah banyak diantara para pekerja yang sudah tidak asing dengan teknologi yang berkembang pada saat ini, maka sangat penting rasanya teknologi itu supaya bisa dimanfaatkan dalam pekerjaan.

Perkembangan teknologi yang saat ini sedang berlangsung, sebenarnya bisa dimanfaatkan dalam bidang komunikasi yaitu proses penyebaran informasi pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai. Selain untuk lebih memudahkan dalam hal penyampaian informasi, juga agar informasi yang ingin disampaikan itu bisa tersalurkan dengan baik, sehingga tujuan utama dari komunikasi pekerjaan kepada para pegawai bisa terlaksana.

Bentuk perkembangan teknologi saat ini adalah *smartphone*, yang sangat populer dan banyak digunakan. *Smartphone* dilengkapi dengan aplikasi yang diciptakan untuk memudahkan bertukar informasi dan berkomunikasi. Sebagai alat komunikasi *smartphone* ini memiliki banyak fitur dan keunggulan dibanding ponsel biasa. *Smartphone* tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menelepon atau mengirim pesan singkat, tetapi sudah berkembang menjadi ponsel yang jauh lebih canggih dengan adanya aplikasi-aplikasi dan fitur-fitur baru mulai dari game, foto, musik, video, sosial media, hingga instant *mesenger* atau aplikasi chatting yang dimanfaatkan untuk banyak kegunaan seperti mengobrol dan mengirim berbagai jenis file.

Teknologi komunikasi yang semakin maju dan canggih, tentu berakibatkan pada informasi yang sangat berlimpa dan seakan tidak memiliki batas lagi. Untuk terwujudnya efektivitas dalam berkomunikasi kita memerlukan media. Menurut Canggara (2016:19) media komunikasi sangat berperan dalam perubahan masyarakat, fungsi komunikasi yang super canggih yang telah ditemukan berbagai nama diantaranya internet, media komunikasi maya, dan sejenisnya. Keunggulan jaringan komunikasi internet ini ialah mempermudah dan mempercepat dalam mengirim juga memperoleh informasi sekaligus penyedia data.

Saat ini perkembangan media komunikasi yang mendominasi adalah salah satu aplikasi yang disebut *WhatsApp* adalah aplikasi pesan untuk (*Smartphone*) dengan basic hampir mirip *BlackBerry Mesenger*, Jumiati (2016) mengatakan, *WhatsApp* merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunanya dapat saling berbagi berbagai macam konten sesuai dengan fitur pendukungnya. *WhatsApp* juga memiliki berbagai fitur yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan bantuan layanan internet. *WhatsApp* merupakan media sosial paling populer yang dapat digunakan sebagai media komunikasi.

Diantara beberapa aplikasi chatting dan *Messenger* dari *Smartphone WhatsApp* menjadi yang terdepan dalam hal pengguna, Aplikasi *WhatsApp* adalah aplikasi pesan lintas platform yang memiliki fungsi untuk mengirim dan menerima pesan dengan gratis tanpa dikenakan biaya SMS, hal ini dikarenakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, berlaku juga untuk penggunaan *WhatsApp*. Dikutip dari DetikInet "Pengguna *WhatsApp* sebagai pesan instant terpopuler didunia telah mencapai 1 miliar pengguna aktif setiap harinya, rata-rata 1,3 miliar pengguna-pengguna aktif menggunakan *WhatsApp* tiap bulan, dari 55 miliar pesan, 4,5 miliar diantaranya berupa foto, sementara 1 miliar adalah video, mayoritas pesan berupa tulisan, sedangkan di Indonesia pengguna *WhatsApp* mencapai angka 58%" (Yudhianto, 2017:21).

Aplikasi yang bernama *WhatsApp* seperti yang kita kenal saat ini, merupakan salah satu kemudahan yang telah dimunculkan dari perkembangan teknologi pada saat ini manusia bisa mudah dalam berbagai macam aktivitas yang mereka jalani di kehidupan sehari-hari. Kalau kita ke belakang dulu kalau seorang karyawan tidak pergi ke kantor, jika tidak bertanya kepada temannya, maka dia tidak akan tahu apakah ada pekerjaan yang harus dikerjakan atau informasi diadakan rapat. Namun sekarang tidak, berkat perkembangan teknologi, semua orang bisa mengetahui sesuatu walaupun tidak





ada dilokasi, dan orang pun bisa mengetahui sesuatu kepada ahlinya langsung. Begitu juga fenomena yang terjadi saat ini di kalangan di dunia pekerjaan. berkembang pesatnya teknologi tadi, menghadirkan satu fitur berbagai informasi yaitu *WhatsApp*, rata-rata semua orang menggunakan aplikasi *WhatsApp*.

Pada perkembangan selanjutnya aplikasi *WhatsApp* ini tidak hanya dimanfaatkan untuk berkomunikasi dan bertukar pesan, akan tetapi saat ini *WhatsApp* juga dimanfaatkan untuk kepentingan pekerjaan. Tidak jarang sebuah perusahaan atau instansi pemerintah menggunakan media ini untuk berkomunikasi dengan para staf/karyawan dan pegawai. Pimpinan perusahaan atau instansi biasanya memanfaatkan layanan group chat yang tersedia dengan tujuan agar informasi yang disampaikan menjadi lebih menyeluruh tanpa harus mengirim informasi satu per satu. Selain itu dengan adanya group chat tersebut komunikasi antar pegawai beserta pimpinan bisa lebih efektif. Di kalangan pekerja dan atasannya yang tidak terlepas dari kebutuhan berkomunikasi. Selain mempermudah penyampaian pesan atau informasi secara efektif dan efisien secara waktu, media komunikasi juga berfungsi untuk menambah daya tarik informasi yang akan disampaikan sehingga semakin meningkatkan, memperbaiki dan memperbaharui taraf hidupnya seiring perkembangan peradaban yang semakin maju (Barata, 2016: 54).

Tampaknya berbagai kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan oleh *WhatsApp* tersebut menarik minat para Kantor Camat Peninjauan, sehingga para pegawai disana menggunakan aplikasi *WhatsApp* dalam berkomunikasi diantara pegawai. Para pegawai membuat sebuah group chat khusus agar lebih memudahkan setiap pesan atau informasi yang ingin disampaikan. Kantor Kecamatan Peninjauan merupakan salah satu contoh dimana majelis pimpinan kantor sudah menggunakan salah satu perkembangan teknologi komunikasi yang berkembang pada saat ini yaitu *WhatsApp*. Mereka bisa menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai salah satu media yang digunakan untuk menyampaikan informasi pekerjaan kepada pegawai. Maka sangat penting dibahas, apakah aplikasi *WhatsApp* ini sudah sesuai dengan fungsinya digunakan oleh penggunaannya, khususnya para tenaga perkantoran penulis termotivasi untuk meneliti tentang penggunaannya saat ini, penulis termotivasi untuk meneliti tentang penggunaan *WhatsApp* ini.

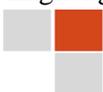
Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Strategi Komunikasi Melalui Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* dalam menyebarkan Informasi Kepada Pegawai Kecamatan Peninjauan”**.

KAJIAN LITERATUR

Komunikasi

Istilah organisasi berasal dari bahasa latin *organize*, secara harfiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Di antara para ahli ada yang menyebut paduan itu sistem, ada juga yang menamakan sarana. Menurut Everet M. Rogers dalam bukunya *Communications in Organization* “yang dikutip dalam buku komunikasi organisasi lengkap oleh Romli (2016: 1) yaitu “*a stable system of individuals who together to achieve, through a hierarchy of ranks and division of labour common goals*” (Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas).

Dengan demikian komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto dalam Romli, 2016: 2). Kemudian menurut Suranto (2018: 17), komunikasi organisasi merupakan aktifitas komunikasi dalam lingkungan organisasi.





Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi antara manajer dengan komunkan yang berada di dalam organisasi, yakni para pegawai secara timbal balik. Definisi ini diberikan Onong, yang juga menyatakan bahwa komunikasi internal terbagi menjadi (Effendy, 2013: 17):

1. Komunikasi vertical, terdiri dari downward (komunikasi ke bawah yaitu antara pimpinan dan bawahan), dan upward (komunikasi ke atas yaitu antara bawahan ke atasan) secara timbal balik. Komunikasi jenis ini biasanya dilakukan dengan resmi, sopan, dan formal.
2. Komunikasi horizontal, adalah komunikasi yang sifatnya mendatar misalnya antara pegawai dengan pegawai yang memiliki rentang jabatan yang sama. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal lebih sering terlihat dalam hubungan kurang formal dan/ atau tidak formal.

Pengawasan

Menurut Morissan (2015: 75), ada 4 cara yang digunakan dalam pengawasan organisasi terhadap anggotanya yaitu: pengawasan sederhana, pengawasan teknis, pengawasan birokratis, dan pengawasan konsertif. Teori pengawasan organisasi yang terjadi disetiap perusahaan mungkin saja berbeda, di perusahaan ini terdapat segala kegiatan yang terkait dengan teori pengawasan organisasi, keterkaitan atau penerapan teori ini sedikit akan dijelaskan dengan beberapa penjabaran antara lain :

1. Pengawasan sederhana
Pengawasan sederhana yaitu pengawasan yang dilakukan menggunakan kekuasaan secara langsung yang terbuka. Pengawasan ini turut menjadi dasar pengawasan dalam perusahaan yang dilakukan oleh atasan kepada karyawannya misalnya, pengawasan ini dilakukan oleh direktur utama dalam melancarkan kinerja karyawan, kepercayaan dengan status di bagian masing masing serta adanya breafing atau arahan yang dilakukan seorang supervisor kepada sales yang dilakukan tiap satu minggu sekali.
2. Pengawasan teknis
Pengawasan yang menggunakan peralatan atau teknologi seperti telpon atau handing talking, misalnya dalam perusahaan mewajibkan setiap sales memiliki handphone agar informasi yang di dapat atau yang akan disampaikan akan lebih cepat dan efisien, pertukaran informasi antara customer service dan team sales atau antara supervisor dan team sales untuk mengoreksi kinerja dalam bekerja agar pelayanan untuk konsumen bisa lebih efisien. Dengan kata lain, mereka bersedia untuk dihubungi dimana saja dan kapan saja.
3. Pengawasan Birokratis
Pengawasan yang dilakukan dengan menggunakan aturan-aturan dan prosedur yang formal, sebagai mana dikemukakan Weber. Contohnya seperti peraturan perusahaan yang harus dipatuhi. Contohnya dalam sebuah perusahaan aturan jam masuk kerja yang ditentukan pada pukul 08.00 wib, penggunaan seragam yang sudah ditentukan menurut hari, warna jilnan yang harus digunakan pada hari-hari tertentu (bagi yang berhijab), tidak diperbolehkannya penggunaan sandal dalam bekerja untuk team sales dan lain sebagainya.





4. Pengawasan konsertif

Pengawasan yang dilakukan oleh antar karyawan didalam organisasi, pengawasan ini diterapkan dalam hal komunikasi, biasanya pengawasan ini di dilakukan dengan menggunakan hubungan interpersonal. Pengawasan ini merupakan bentuk kontrol yang paling sulit karena mengandalkan realitas dan nilai yang dimiliki bersama. (Morrison, 2015: 80).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif (*Qualitatif research*) adalah penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya (Suwandi, 2008: 2). Hal ini dikarenakan data-data yang diperoleh tidak dilakukan dengan prosedur statistik dan datanya tidak berwujud angka melainkan menunjukkan suatu mutu atau kualitas dari penelitian yang biasanya tidak bisa dihitung atau diukur secara langsung.

Hal ini sejalan dengan pendapat Baswori dan Sukidin yaitu “penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kualitatif lainnya” (Ruslan, 2017: 214). Penelitian ini merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya melalui bertanya kepada informan kemudian menganalisis, menyusun, dan mendeskripsikan obyek yang diteliti agar lebih jelas.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo, 2006: 72). Wawancara mendalam dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang persoalan yang diteliti melalui wawancara yang sensitif serta berulang-ulang.

Dalam wawancara mendalam, peneliti melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka (Sugiyono, 2010: 53). Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan perspektif responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang searah tatap muka (*face to face*). Tujuan utama melakukan wawancara adalah untuk menyajikan konstruksi saat sekarang dalam suatu konteks mengenai para pribadi, peristiwa, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, tanggapan atau persepsi, tingkat dan bentuk keterlibatan, dan sebagainya untuk merekonstruksi beragam hal seperti itu dikaitkan dengan harapan yang bisa terjadi dimasa yang akan datang.

Menurut Sugiyono data adalah bentuk jamak dari data umum. Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat merupakan sesuatu yang diketahui atau dianggap suatu fakta yang digambarkan lewat angka, symbol, kode dan lain-lain (Sugiyono, 2010: 121). Berdasarkan sumber pengambilan data dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari instansi yang bersangkutan dengan cara melakukan observasi, interview dan dokumentasi pada bagian yang terkait dengan penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pengelola proyek dalam hal ini yaitu Kantor Kecamatan Peninjauan yang menjadi objek penelitian ini. Menurut Arikunto untuk memperoleh data yang





diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa metode dalam proses pengumpulan data, yakni metode observasi dan metode interview (Arikunto, 2010: 271).

a. Metode observasi

Metode observasi yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Peninjauan untuk melihat atau mengamati individu secara langsung.

b. Metode interview/ wawancara

Metode wawancara untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang yang diperoleh dari informan penelitian di Kantor Kecamatan Peninjauan.

Data sekunder yaitu merupakan data primer yang telah diolah lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Misalnya dalam bentuk data atau diagram penelitian ini menggunakan (Moleong, 2016: 139).

a. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses pengambilan data dari dokumentasi yang ada dalam pelaksanaan wawancara.

b. Kepustakaan

Kepustakaan yaitu sumber berupa jurnal-jurnal penelitian, buku-buku tentang komunikasi dan yang berkaitan dengan penelitian, serta karya-karya ilmiah lainnya.

Analisis data dalam peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang terdiri dari (Moleong, 2016:156) yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan

HASIL ANALISIS

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh *Phillip Tompkins* dan *George Cheney* dalam *Morissan* tentang teori pengawasan organisasi atau kendali organisasi dimana mereka mengajukan gagasan segar dan bermanfaat terhadap komunikasi organisasi melalui teori mereka mengenai pengawasan atau kontrol organisasi yang berada dalam tradisi sosiokultural. Dalam hal tersebut terdapat 4 cara yang digunakan dalam pengawasan organisasi terhadap anggotanya yaitu: pengawasan sederhana, pengawasan teknis, pengawasan birokratis, dan pengawasan konsertif, berdasarkan hasil wawancara maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dengan menggunakan teori kendali organisasi dengan empat pengawasan yang dilakukan yaitu :

1. Pengawasan sederhana.

Hasil temuan dilapangan diketahui jika pengawasan sederhana dilakukan menggunakan kekuasaan secara langsung dan terbuka oleh camat Kecamatan Peninjauan. Pengawasan ini menjadi dasar pengawasan dalam kantor camat yang dilakukan oleh camat terhadap pegawainya. Pengawasan dilakukan untuk melancarkan kinerja pegawai selama bekerja di kantor camat. Sebab bekerja di kantor camat menjadi tantangan tersendiri baik bagi pegawai maupun camat itu sendiri. Pengawasan yang dilakukan bertujuan agar terciptanya komunikasi melalui *WhatsApp*, misalnya camat memantau pekerjaan pegawai bertanya terkait laporan atau pekerjaan yang belum terselesaikan maka camat menginformasikan melalui *whatsapp*. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh *Phillip Tompkins* dan *George Cheney* dalam *Morissan* bahwa pengawasan sederhana yaitu pengawasan yang dilakukan menggunakan kekuasaan secara



langsung yang terbuka. Kantor Kecamatan Peninjauan merupakan salah satu kantor camat yang dimiliki oleh Kabupaten OKU yang menangani secara khusus mengenai pelayanan masyarakat terutama di Kecamatan Peninjauan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Apabila memperhatikan cakupan sasaran dari Kantor Kecamatan Peninjauan yang telah dijelaskan sebelumnya, diketahui bahwa cakupan sasaran yang luas, oleh karena itu, dibutuhkan media komunikasi yang efektif, salah satunya melalui aplikasi *WhatsApp* atau WA. Aplikasi *WhatsApp* merupakan salah satu bentuk dari media sosial yang memiliki tujuan sebagai alternatif dalam berkomunikasi dengan menggunakan SMS. Dimana aplikasi *WhatsApp* ini dapat digunakan sebagai media komunikasi dengan lebih dari satu pihak (Jumiatmoko, 2016).

Lebih lanjut dijelaskan oleh Jumiatmoko (2016) bahwa salah satu fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi ialah melalui grup *WhatsApp*. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan fasilitas grup yang disediakan oleh aplikasi *WhatsApp*, interaksi dapat terjalin antara lebih dari dua pihak, sehingga dapat membentuk sebuah diskusi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak, salah satunya instansi, yakni Kantor Kecamatan Peninjauan. Berdasarkan temuan data yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, dijelaskan bahwa untuk menjalin koordinasi antar sesama pegawai ataupun dengan atasan di Kantor Kecamatan Peninjauan, aplikasi *WhatsApp* menjadi pilihan utama, dikarenakan aplikasi *WhatsApp* mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi, khususnya informasi yang bersifat kedinasan. Adanya kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi, khususnya informasi yang berkaitan dengan kedinasan, secara tidak langsung ikut mendorong terciptanya kinerja yang lebih efisien dan lebih efektif dalam komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

2. Pengawasan teknis

Hasil temuan dilapangan terkait dengan pengawasan teknis dilihat jika pengawasan yang digunakan oleh camat terhadap pegawai maupun pegawaidengan sesama teman sejawat dengan memanfaatkan *handphone* untuk memperlancar komunikasi meskipun masih ada beberapa pegawai yang masih gaptek dalam penggunaan *handphone* terutama berkomunikasi melalui whatsapp pribadi maupun grup ataupun media komunikasi lainnya maka sebagai camat Kecamatan Peninjauan telah memberikan pelatihan/ sosialisasi terkait pemanfaatan teknologi dalam bekerja di kantor camat.

Dijelaskan oleh Hicks & Gullet (Masmuh, 2010) bahwa komunikasi yang buruk merupakan salah perihal yang dapat menjadi sumber konflik antar individu dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Peninjauan menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk dapat memperlancar komunikasi yang terjalin antar pegawai. Dalam temuan data, juga dijelaskan bahwa aplikasi *WhatsApp* memiliki peran yang cukup penting sebagai media komunikasi, yakni sebagai media untuk menjalin koordinasi ketika akan melakukan kegiatan rapat, atau menyetorkan laporan berupa foto atau video ketika pegawai sedang berada di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *WhatsApp* memiliki banyak fasilitas yang dapat mendukung aktivitas komunikasi yang dijalankan di Kantor Kecamatan Peninjauan. Dari pengiriman pesan teks, berupa foto atau gambar, video, dan layanan telepon by data, semua fasilitas yang disediakan oleh aplikasi *WhatsApp*, dengan baik mampu digunakan secara optimal oleh setiap pegawai untuk menjalin komunikasi pegawai atau atasan. Pengawasan yang dilakukan selama bekerja di kantor camat di tengah pada Kecamatan Peninjauan dilakukan dengan dua macam teknik dalam penyampaian. Pertama, pesan disampaikan melalui via *Whatsapp*, yang kedua pesan disampaikan melalui perantara. Maksudnya di sini, penyampaian pesan yang berbentuk instruksi mengenai tugas serta penyelesaian program kerja disampaikan oleh pegawai dan dari pegawai

disampaikan kepada orang yang bersangkutan. Yang kedua penyampaian pesan melalui perantara, ini juga terkadang membuat perubahan makna pesan yang diterima. Karena pada tahap penyampaiannya dilakukan tidak secara langsung dari pihak yang menginstruksikan. Pesan disampaikan melalui dua terkadang tiga saluran. Kemungkinan besar akan membuat perubahan makna dari pesan yang disampaikan akan besar, oleh sebab itu pengawasan teknis masih harus ditingkatkan.

3. Pengawasan Birokratis

Hasil temuan diketahui jika pengawasan yang dilakukan oleh camat Kecamatan Peninjauan kurang efektif karena komunikasi yang disampaikan melalui perantara sehingga sering kali pesan yang disampaikan terjadi kesalahan pemahaman/ penafsiran. Hal tersebut mengakibatkan strategi komunikasi melalui *WhatsApp* kurang baik di semua lini meskipun camat menerapkan prinsip dalam pengawasan birokrasi dengan cara bersikap terbuka, tidak memaksakan kehendak tapi bertindak sebagai fasilitator yang mendorong suasana demokratis dan kekeluargaan; kemudian berusaha untuk mendorong pegawai agar mau dan mampu mengemukakan pendapatnya dalam memecahkan suatu masalah dan mendorong supaya pegawai mau melaksanakan aktivitas dan berkeaktifan. Namun dalam penyampaian pesan masih melalui perantara yang sering disalahartikan, dan sering menimbulkan rasa cemburu sosial di Kecamatan Peninjauan. Kemudian temuan lainnya masih adanya beberapa pegawai yang melanggar peraturan kantor camat seperti tidak disiplin dalam menjalankan tugas (jadwal piket tidak dilaksanakan), seringnya datang terlambat dan pulang lebih awal dari jam kerja. Hal tersebut tidak sejalan dengan teori kendali organisasi yang dikemukakan oleh *Phillip Tompkins* dan *George Cheney* dalam *Morissan*, dimana pengawasan birokrasi merupakan pengawasan yang dilakukan dengan menggunakan aturan-aturan dan prosedur yang formal, padahal strategi komunikasi melalui *WhatsApp* kantor camat dapat membantu meminimalisir dan mempererat kerjasama antar pegawai yang ada di dalam lingkup kantor camat sehingga dapat berdampak positif bagi pihak kantor camat.

4. Pengawasan konsertif

Pengawasan konsertif yang dilakukan oleh camat juga tidak berjalan dengan baik sebab masih banyaknya konflik internal yang terjadi di lingkungan kantor camat. Hasil temuan dilaporkan diketahui bahwa pengawasan konsertif dilihat dari hubungan interpersonal yang terjalin antar pegawai dengan rekan sejawat Kecamatan Peninjauan. Hubungan yang dimiliki antar sesama sudah cukup tergambar dengan baik mereka saling memberikan perhatian dan informasi selama proses bekerja di kantor camat. Hanya saja tingkat disiplin yang dimiliki oleh pegawai Kecamatan Peninjauan masih sangat kurang dan sering kali adanya rasa cemburu sosial karena pembagian jadwal yang tidak merata ataupun beban kerja yang kurang merata. Hal tersebut tidak sejalan dengan teori kendali organisasi pada bagian pengawasan konsertif yang dikemukakan oleh *Phillip Tompkins* dan *George Cheney* dalam *Morissan*, dimana penggunaan hubungan interpersonal dan kerja sama tim sebagai sebuah cara kendali. Ini merupakan bentuk pengawasan yang mengandalkan pada realitas dan nilai-nilai bersama. Pengawasan konsertif melakukan cara-cara tertentu yang pada dasarnya diinginkan anggota. Hal tersebut memungkinkan tumbuhnya rasa disiplin yang tidak dipandang sebagai suatu kewajiban namun sesuatu yang normal dan alami. Seharusnya komunikasi yang dibangun antara personel pegawai berlangsung dengan sehat sehingga memperkecil kemungkinan untuk terjadi konflik internal. Kondisi ini secara tidak langsung membantu fungsi komunikasi dalam Kantor Kecamatan Peninjauan tetap berjalan



dengan baik. Sebagaimana diterangkan oleh Masmuh (2010) bahwa dalam sebuah organisasi komunikasi memiliki fungsi, diantaranya fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional. Sebagaimana diterangkan oleh Sekretaris Dinas pada bagian temuan data, bahwa dalam menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dapat langsung memberikan informasi berupa informasi jadwal meeting, informasi tugas yang harus dikerjakan oleh setiap pegawai, informasi atau berita diluar kedinasan, dan memberikan informasi mengenai sasaran dan tujuan kerja secara transparan melalui sebuah grup. Namun dalam menjalankan aktivitas komunikasi dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pegawai ataupun atasan dari Kantor Kecamatan Peninjauan, salah satunya ialah apabila terdapat salah satu anggota yang mengalami baterai low. Kendala ini cukup mengganggu, karena menghambat komunikasi yang terjadi sehingga menimbulkan resiko kesalahan penerimaan dan respon yang lambat dari pegawai Kantor Kecamatan Peninjauan semakin besar. Selain itu, kendala lain yang dapat berdampak ialah apabila pegawai sulit untuk mendapatkan sinyal yang baik, khususnya bagi pegawai yang bekerja di lapangan. Hal ini tentu dapat memperlambat komunikasi, seperti laporan kondisi di lapangan yang lambat, sehingga proses penanganan yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Peninjauan juga ikut mengalami keterlambatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa strategi komunikasi melalui penggunaan aplikasi *WhatsApp* dalam menyebarkan Informasi Kepada Pegawai Kecamatan Peninjauan belum efektif dilihat dari:

1. Aplikasi *WhatsApp* memiliki peran besar dalam mendukung proses percepatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh setiap pegawai Kantor Camat Peninjauan. Peran yang dimaksud ialah berupa memperlancar fungsi komunikasi dalam organisasi yang terdiri dari fungsi produksi dan pengaturan, fungsi pembaharuan, fungsi pemeliharaan, fungsi tugas, fungsi perintah, dan fungsi relasional. Sehingga dapat mendorong peningkatan percepatan respon dan tindakan dari pegawai Kantor Camat Peninjauan untuk melakukan penanganan atau penanggulangan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Dalam penggunaan aplikasi *WhatsApp* untuk menunjang aktivitas komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pegawai, belum terdapat dampak negatif yang ditimbulkan dari adanya penggunaan aplikasi *WhatsApp* ini. Namun terdapat kendala yang dialami oleh para pegawai Kantor Camat Peninjauan ketika menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi, yakni permasalahan teknis berupa baterai telepon genggam yang mudah lowbat dan sulitnya mendapatkan sinyal yang baik ketika sedang dinas di luar. Hal ini kemudian dapat berdampak pada perlambatan komunikasi yang terjalin dan apabila dibiarkan dalam jangka panjang dapat menyebabkan penurunan kinerja Kantor Camat Peninjauan secara nyata.

Saran

Penulis ingin memberikan saran antara lain

1. Kepada pihak camat untuk dapat menjadi pemimpin yang baik sebagai sumber informasi. Dalam hal ini seorang pemimpin dituntut untuk dapat memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik. Pemimpin organisasi harus menyesuaikan penyampaian pesannya,





seorang pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang dapat menjalankan komunikasi dengan baik secara efektif serta dapat menjadi penerima sekaligus sebagai komunikator.

2. Kepada pegawai Kecamatan Peninjauan untuk lebih dapat memperhatikan arti pentingnya sebuah komunikasi dalam organisasi, karena jika komunikasi tidak berjalan dengan baik akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan.
3. Kepada peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian kali ini dan lebih dikembangkan lagi. Kemudian penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah objek penelitian, yaitu antara beberapa kantor camat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, O.U. (2013). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Morrisan. (2015). *Teori Komuniasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ruslan, R. (2017). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suranto, AW. (2018). *Komunikasi Organisasi Prinsip Komunikasi Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

JURNAL

- Akhmad, K. A. (2015). Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta). *DutaCom Journal*, 9(1), 43–54. <http://journal.stmikdb.ac.id/index.php/dutacom/article/view/17>.
- Hasugian, P. S. (2018). Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1), 82–86.
- Hidayat, S., & Lubis, M. S. I. (2019). Pengaruh Aplikasi WhatsApp Terhadap Penyebaran Informasi Kepada Pegawai Dinas Pekerjaa Umum Kecamatan Medan Kota (Studi Kasus di Unit Pelayanan Tugas Pekerjaan Umum Medan Kota). *Jurnal Network Media*, 2(2), 74–113.
- Indrianto, H., Susanto, I., & Wijaya, A. F. (2016). Analisis Pemanfaatan Media Sosial Facebook Dalam Peningkatan Kinerja Promosi Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus : Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2016*, 181–186.

INTERNET

- Arif Rohmadi. (n.d.). *Tipe Produktif Ber-Social Media*. elizabet@elexmedia.co.id





METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. (2018). www.cvalfabet.com

Pangestika, N. L. (2018). *Pengaruh pemanfaatan media sosial whatsapp terhadap penyebaran informasi pembelajaran di SMA negeri 5 depok.* 1–71. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41759/1/NUR_LIA_PANGESTIKA-FITK.pdf

Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. (2012). Model Interoperabilitas Antar Aplikasi e-Gov. *Jurnal TECHNOSCIENTIA, IST AKPRIND Yogyakarta, ISSN: 1979-8415, 4(2), 137–148.* <http://technoscientia.akprind.ac.id/>

Jumiatmoko. (2016). Whatsapp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab. *Wahana Akademika, 3(1), 51–66.* <https://doi.org/10.21580/wa.v3i1.872>

Narti, S. (2018). PEMANFAATAN “WHATSAPP” SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DOSEN DENGAN MAHASISWA BIMBINGAN SKRIPSI (Studi Analisis Deskriptif Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Bimbingan Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu Tahun 2016). *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 4(1).* <https://doi.org/10.37676/profesional.v4i1.448>

