ABSTRAK

SUSANTI BILONDATU, Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Dibawah bimbingan RIFKA S. AKIBU sebagai Pembimbing 1 dan WIDYA KURNIATI MOHI sebagai Pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari Asisten III Administrasi Umum Sekretaris Daerah, Kepala Subbagian Umum, Kepala Subbagian Protokol, Staf Bagian Umum, Staf Bagian Protokol dan Analis Kebijakan. Metode pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo belum akurat dan responsif, hal ini terlihat dari pola Komunikasi vertikal terlihat pada ketidakakuratan dan kurangnya responsivitas pada staf yang masih kebingungan dan kurang paham terhadap instruksi yang disampaikan oleh pimpinan. Akibatnya, terjadi kebingungan yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas sehari-hari. Kinerja pegawai cenderung menurun karena waktu dan energi terbuang untuk mencari kejelasan atau mengatasi kesalahan akibat instruksi yang tidak dipahami dengan baik. Pada pola Komunikasi horizontal dinamika negatif antar rekan kerja yang setingkat, seperti masih ada kelompok kecil yang cenderung ekslusif, cenderung menghindari konflik dan membiarkan konflik berlalu tanpa penyelesaian dan kerja sama tim tidak berjalan secara optimal. Kinerja pegawai akan terdampak karena kurangnya sinergi dalam menyelesaikan tugas bersama. Pada pola Komunikasi diagonal ketidakakuratan dan ketidaktransparanan dalam komunikasi lintas divisi serta hierarki menghambat koordinasi dan kolaborasi tim. Komunikasi antar divisi dan lintas hierarki belum akurat dan responsif. Pelaksanannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efisiensi dan efektivitasnya. Ketidaktransparansi pimpinan mengakibatkan adanya miskomunikasi antar lintas divisi dan menghambat penyelesaian tugas tepat waktu. Pegawai yang merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas atau dukungan yang cukup mungkin menjadi frustasi, yang berdampak negatif pada motivasi dan kinerja mereka.

Kata Kunci: Pola komunikasi internal, Kinerja Pegawai, Organisasi

ABSTRACT

SUSANTI BILONDATU, *Internal Communication Patterns and Employee Performance at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency*
Supervisors: ***RIFKA S. AKIBU*** *as Supervisor 1 and* ***WIDYA KURNIATI MOHI*** *as Supervisor 2*

This research aimed to examine and identify the internal communication patterns affecting employee performance at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency. The study employed a qualitative approach with descriptive research. The primary data sources included the Assistant III for General Administration of the Regional Secretary, Head of the General Subdivision, Head of the Protocol Subdivision, General Section Staff, Protocol Section Staff, and Policy Analysts. Data collection methods involved observations, interviews, and documentation.

The results indicated that the internal communication patterns at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency were not accurate and responsive. This was evident from the vertical communication pattern, which showed inaccuracies and a lack of responsiveness. This left staff confused and unclear about the instructions communicated by leadership. As a result, confusion arose that affected the execution of daily tasks. Employee performance tended to decline because time and energy were wasted on seeking clarity or addressing mistakes caused by poorly understood instructions.

In terms of horizontal communication, negative dynamics among colleagues at the same level were observed, such as small exclusive groups, a tendency to avoid conflict, and allowing conflicts to persist without resolution, which hindered optimal teamwork. Employee performance was impacted due to a lack of synergy in completing joint tasks and regarding diagonal communication, inaccuracies and lack of transparency in cross-division and hierarchical communication hampered coordination and team collaboration. Communication between divisions and across hierarchies was still not accurate and responsive. On the ground, various challenges affected its efficiency and effectiveness. The lack of transparency from leadership resulted in miscommunication across divisions, hindering timely task completion. Employees who felt they did not receive clear information or adequate support might become frustrated, negatively impacting their motivation and performance.

Keywords: *Internal Communication Patterns; Employee Performance; Organization*