

OPTIMALISASI KOMUNIKASI INTERNAL KANTOR KELURAHAN SIDOREJO HILIR: STUDI KASUS MINIMNYA INTERAKSI LANGSUNG ANTARA LURAH & PEGAWAI

Angel A Sihombing¹, Asya Rajagukguk², Sabar Limbong³, Yosheline Saragih⁴

^{1,2,3,4}Pendidikan Administrasi Perkantoran, fakultas ekonomi, Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

angelsihombing36@gmail.com ¹, asyarajagukguk04@gmail.com ², sabarlimbong634@gmail.com ³, yoshelinesaragih@gmail.com ⁴

Abstract

This research discusses internal communication in Sidorejo Hilir Urban Village Office that has not been running optimally, especially related to the lack of direct interaction between the head of village and employees. The purpose of this research is to find out the causes of ineffective communication, its impact on employee performance, and optimization strategies that can be applied. The method used is descriptive qualitative with a case study approach, through observation, interview, and documentation techniques. The results showed that the communication pattern formed was still one-way and centered on the head of the village secretary, so that employees felt uninvolved in the work process. The discussion shows that this condition is reinforced by a rigid bureaucratic structure, psychological barriers, and a less participatory leadership style. The conclusion of this study is that ineffective internal communication has an impact on low work motivation, weak coordination, and less than optimal public services. Therefore, it is recommended to increase the frequency of direct interaction, create a culture of two-way communication, and provide communication training to leaders and employees.

Keywords: *internal communication; urban village; employee participation; leadership; bureaucracy.*

Abstrak

Penelitian ini membahas komunikasi internal di Kantor Kelurahan Sidorejo Hilir yang belum berjalan optimal, khususnya terkait minimnya interaksi langsung antara lurah dan pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab komunikasi yang kurang efektif, dampaknya terhadap kinerja pegawai, serta strategi optimalisasi yang dapat diterapkan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terbentuk masih bersifat satu arah dan terpusat pada sekretaris lurah, sehingga pegawai merasa tidak dilibatkan dalam proses kerja. Pembahasan menunjukkan bahwa kondisi ini diperkuat oleh struktur birokrasi yang kaku, hambatan psikologis, dan gaya kepemimpinan yang kurang partisipatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi internal yang tidak efektif berdampak pada rendahnya motivasi kerja, koordinasi yang lemah, dan kurang optimalnya pelayanan publik. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan frekuensi interaksi langsung, menciptakan budaya komunikasi dua arah, dan memberikan pelatihan komunikasi kepada pimpinan dan pegawai.

Kata kunci : komunikasi internal; kelurahan; partisipasi pegawai; kepemimpinan; birokrasi.

Corresponding author : angelsihombing36@gmail.com¹

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan unsur vital dalam kelancaran aktivitas organisasi, termasuk di lingkungan pemerintahan tingkat kelurahan. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan terciptanya koordinasi kerja, pemahaman yang seragam terhadap kebijakan, serta meningkatkan partisipasi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Namun, realitas di lapangan sering menunjukkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan pegawai belum berjalan optimal. Hal ini terlihat di Kantor Kelurahan Sidorejo Hilir, di mana komunikasi lebih banyak bersifat satu arah dan dilakukan secara tidak langsung melalui sekretaris lurah. Minimnya interaksi langsung antara lurah dan pegawai menimbulkan berbagai dampak, mulai dari rendahnya pemahaman terhadap instruksi kerja, kurangnya rasa memiliki pegawai terhadap organisasi, hingga menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor penyebab tidak efektifnya komunikasi langsung antara lurah dan pegawai, menganalisis dampaknya terhadap kinerja, serta merumuskan strategi optimalisasi komunikasi internal yang relevan. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menciptakan komunikasi organisasi yang terbuka dan partisipatif di lingkungan pemerintahan akar rumput, sebagai upaya peningkatan efisiensi kerja dan kepuasan pelayanan publik. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi perkantoran, khususnya dalam konteks birokrasi pemerintahan lokal, serta memberikan solusi praktis bagi penguatan hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi internal merupakan bagian penting dalam operasional sebuah organisasi. Menurut Purba dkk. (2020), komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi antara pimpinan dan bawahan untuk menciptakan keselarasan kerja. Dalam konteks organisasi publik seperti kelurahan, komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai fondasi hubungan kerja yang efektif.

Struktur birokrasi yang kaku dan hierarkis di lingkungan pemerintahan sering kali menjadi penghambat komunikasi yang terbuka. Brahmana dan Sitepu (2020) menjelaskan bahwa dalam pola komunikasi roda, semua informasi berpusat pada pimpinan, sehingga pegawai hanya berperan sebagai penerima perintah. Hal ini menyebabkan kurangnya partisipasi pegawai dalam proses kerja dan pengambilan keputusan.

Hambatan komunikasi juga dapat bersumber dari faktor psikologis dan budaya organisasi. Sidauruk (2013) menyatakan bahwa pegawai kerap merasa takut untuk menyampaikan pendapat secara langsung karena adanya kesenjangan jabatan dan kurangnya ruang dialog. Akibatnya, terjadi kesenjangan informasi dan menurunnya efektivitas kerja.

Gaya kepemimpinan juga memengaruhi pola komunikasi dalam organisasi. Wijaya et al. (2022) menyebut bahwa pemimpin yang komunikatif akan membangun suasana kerja yang inklusif dan mendorong partisipasi aktif. Sebaliknya, gaya

kepemimpinan otoriter cenderung menciptakan jarak komunikasi antara atasan dan bawahan, yang berdampak negatif terhadap semangat kerja pegawai.

Yulianti et al. (2024) menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif berbanding lurus dengan kepuasan kerja. Ketika pegawai merasa didengar dan dilibatkan, kinerja organisasi pun meningkat. Oleh karena itu, strategi optimalisasi komunikasi seperti pertemuan rutin, penggunaan media digital internal, serta pelatihan komunikasi menjadi penting untuk diterapkan.

Sintesis dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal yang tidak berjalan efektif berdampak langsung terhadap penurunan kinerja, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu, penguatan komunikasi dua arah, kepemimpinan yang partisipatif, dan budaya organisasi yang terbuka menjadi langkah strategis dalam menciptakan organisasi pemerintahan yang responsif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang bersumber dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan kunci, seperti sekretaris lurah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif pasif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode purposive sampling, di

mana subjek dipilih berdasarkan peran strategis dan keterlibatan langsung dalam dinamika komunikasi kantor. Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Sidorejo Hilir mengungkap bahwa komunikasi internal antara lurah dan pegawai masih belum berjalan secara efektif. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa komunikasi bersifat satu arah dan cenderung formal, dengan lurah lebih sering menyampaikan arahan melalui sekretaris kelurahan. Interaksi langsung hampir tidak pernah terjadi dalam kegiatan kerja harian, baik dalam penyampaian instruksi, evaluasi, maupun diskusi terkait permasalahan kerja. Pola komunikasi ini menyebabkan pegawai merasa kurang dilibatkan dan memiliki pemahaman yang terbatas terhadap konteks kebijakan dan tujuan organisasi.

Secara struktural, kondisi ini memperlihatkan bahwa alur komunikasi masih mengikuti pola hierarkis yang kaku. Temuan ini sejalan dengan teori Brahmana dan Sitepu (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi roda menyebabkan informasi hanya berpusat pada pimpinan, dan pegawai hanya sebagai pelaksana instruksi. Pola komunikasi seperti ini berpotensi menyebabkan kesenjangan informasi serta menurunkan motivasi kerja.

Hambatan psikologis juga menjadi faktor signifikan, sebagaimana disampaikan oleh Sidauruk (2013), yang menyebutkan bahwa rasa sungkan atau takut menyampaikan

pendapat secara langsung kepada atasan menjadi kendala komunikasi vertikal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai merasa tidak nyaman berbicara langsung dengan lurah karena adanya jarak struktural dan budaya organisasi yang tidak mendorong keterbukaan.

Temuan lain memperlihatkan bahwa minimnya komunikasi interpersonal antara lurah dan pegawai berdampak pada lemahnya koordinasi lintas unit, kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas, serta rendahnya rasa memiliki terhadap pekerjaan. Hal ini memperkuat pendapat Yulianti et al. (2024) bahwa komunikasi internal yang baik harus didukung oleh kepuasan kerja dan keterlibatan pegawai secara aktif dalam proses organisasi.

Jika dibandingkan dengan teori kepemimpinan partisipatif dari Wijaya et al. (2022), yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dan dialog terbuka dalam membangun kinerja tim, maka pola yang ditemukan di Kelurahan Sidorejo Hilir bertolak belakang. Kurangnya dialog menunjukkan bahwa kepemimpinan lurah belum mengadopsi gaya komunikatif yang inklusif.

Dari segi kebaruan, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menyoroti konteks komunikasi internal di tingkat kelurahan sebagai bagian dari birokrasi pemerintah yang sering kali luput dari perhatian. Penelitian ini juga mengusulkan perlunya strategi optimalisasi melalui briefing rutin, forum diskusi informal, dan pelatihan komunikasi interpersonal bagi pimpinan dan pegawai sebagai langkah konkret untuk membangun budaya komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi internal di Kantor Kelurahan Sidorejo Hilir belum efektif karena lurah jarang berinteraksi langsung dengan pegawai. Pola komunikasi satu arah dan birokratis menyebabkan rendahnya partisipasi, motivasi, dan koordinasi kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya peran komunikasi langsung dan gaya kepemimpinan yang terbuka dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar lurah meningkatkan interaksi langsung melalui forum rutin dan komunikasi informal. Diperlukan juga pembentukan budaya komunikasi dua arah serta pelatihan komunikasi interpersonal bagi seluruh staf untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan produktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96–104. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socialopinion/article/view/771/678>
- Hendriawan, D., & Sutisna, N. (2022). Pengaruh komunikasi lingkungan kerja dan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Supermal

Karawaci. *EMABI: Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 1–9.

Ramadhani, A. (2023). Komunikasi efektif dalam administrasi perkantoran. *Wistara: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 4(2), 133–137. <https://doi.org/10.23969/wistara.v4i2.10945>

Sidauruk, P. L. (2013). Analisis hambatan komunikasi organisasi vertikal PT Pos Indonesia (Persero) (kasus pada Kantor Pos Medan). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 3(2), 133–164.

Wijaya, I. A., Shahirah, R. A., & Yuliana, M. E. (2022). The effect of communication and teamwork on employee performance. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 58–79. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i1.109>

Yulianti, E., Eprianti, Y., Manajemen, P. S., Insan, U. B., Sakti, C. M., Tim, K. S., & Pegawai, K. (2024). Pengaruh komunikasi internal dan kerja sama tim. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 30(1), 1–10.

Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putriana, A., & Hutasuhut, P. H. (2020). *Ilmu komunikasi: Sebuah pengantar*. Yogyakarta: Deepublish.