

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ASN DI BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SETDA PROVINSI SUMATERA BARAT

Willia Arizona, Ernita Arif, Azwar
Universitas Andalas

williaarizona1305@gmail.com, ernitaarif@soc.unand.ac.id, azwar.fisip@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi organisasi memegang peranan krusial dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi strategi komunikasi di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dan dampaknya terhadap kinerja. Metode penelitian menggunakan studi kasus dengan wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi formal dan informal berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Namun, tantangan seperti kurangnya keterbukaan dan miskomunikasi masih ada. Rekomendasi mencakup peningkatan transparansi dan penguatan saluran komunikasi informal. Temuan ini diharapkan memberikan panduan praktis untuk meningkatkan strategi komunikasi organisasi dan kinerja aparatur sipil negara secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Komunikasi Organisasi, Aparatur Sipil Negara, Strategi Komunikasi, Kesejahteraan Rakyat*

ABSTRACT

Organizational communication plays a crucial role in enhancing the performance of civil servants. This study aims to explore communication strategies at the Bureau of People's Welfare, Secretariat of the West Sumatra Provincial Government, and their impact on performance. The research employs a case study approach with interviews, observations, and document analysis. Results show that both formal and informal communication are essential for creating a productive work environment. However, challenges such as lack of openness and miscommunication persist. Recommendations include improving transparency and strengthening informal communication channels. The findings are expected to provide practical guidance for enhancing organizational communication strategies and overall performance of civil servants.

Keywords: *Organizational Communication, Civil Servants, Communication Strategies, People's Welfare*

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial seringkali berkomunikasi satu sama lain karena pada intinya, komunikasi merupakan sesuatu yang sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-

hari. Komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, serta dapat berbentuk verbal maupun non-verbal. Dalam kehidupan bermasyarakat, komunikasi berperan besar dalam membangun hubungan dan memahami satu sama lain. Komunikasi juga memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam dunia kerja, terutama dalam konteks hubungan antara atasan dan bawahan. Komunikasi organisasi menjadi dasar dari interaksi ini, di mana setiap instansi atau lembaga memiliki satu kesatuan yang saling terkait dan berinteraksi satu sama lain. Seperti interaksi yang berlangsung antara komunikator dan komunikan yang melibatkan dua orang atau lebih, komunikasi dalam organisasi harus berjalan dengan lancar dan tanpa kesalahpahaman. Oleh karena itu, penting untuk memahami dinamika komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan untuk memastikan aliran informasi yang efisien dan efektif (Adytya et al., 2020).

Dalam sebuah organisasi atau instansi, komunikasi sangat penting guna menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain untuk mencapai pemahaman yang bisa disatukan (Razak et al., 2022). Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan, di mana dalam konteks ini, atasan berperan sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan atau penerima pesan. Proses ini tidak hanya melibatkan penyampaian pesan, tetapi juga pemahaman dan interpretasi dari pesan tersebut. Dengan komunikasi yang efektif, organisasi dapat mencapai tujuan bersama, meningkatkan kinerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan akan membantu dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, memahami dan menerapkan pola komunikasi yang tepat dalam organisasi adalah kunci untuk meningkatkan kinerja aparatur sipil negara dan mencapai kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi organisasi melibatkan proses penerimaan dan pengiriman pesan baik dalam bentuk formal maupun non-formal. Komunikasi formal lebih menekankan pada tata cara dan proses dalam organisasi, di mana informasi disampaikan melalui saluran resmi seperti rapat, laporan, dan memorandum. Komunikasi formal sering kali mengikuti struktur hierarki dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi. Di sisi lain, komunikasi informal lebih

menekankan pada persetujuan sosial dalam proses pekerjaan, yang terjadi secara spontan dan tidak terikat oleh aturan formal. Hal ini mencakup percakapan santai, diskusi di luar jam kerja, dan interaksi sosial lainnya yang membantu membangun hubungan antar anggota organisasi. Kedua jenis komunikasi ini saling melengkapi dan sama-sama penting dalam memastikan aliran informasi yang efektif dan pencapaian tujuan organisasi (Sukrasno & Elmi, 2021).

Komunikasi organisasi memiliki cakupan yang lebih besar dibandingkan dengan komunikasi kelompok karena melibatkan berbagai jenis interaksi seperti komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi publik. Komunikasi diadik adalah komunikasi antara dua individu, sedangkan komunikasi antarpribadi melibatkan interaksi antara beberapa individu dalam kelompok kecil. Komunikasi publik, di sisi lain, adalah proses penyampaian pesan kepada audiens yang lebih besar, seperti presentasi atau pidato di depan seluruh anggota organisasi. Secara sederhana, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mencapai kesepakatan dan tujuan bersama dalam organisasi. Dengan berkomunikasi, organisasi dapat mengurangi permasalahan yang terjadi, meningkatkan efektivitas kerja, dan membangun lingkungan kerja yang lebih harmonis. Komunikasi yang baik dan efektif tidak hanya membantu dalam penyelesaian tugas sehari-hari, tetapi juga dalam membangun budaya organisasi yang kuat dan adaptif terhadap perubahan (Handayani et al., 2020).

Komunikasi organisasi melibatkan dua orang atau lebih, seperti halnya hubungan antara atasan dan bawahan, dengan tujuan utama menciptakan aliran informasi yang efektif dan efisien. Hubungan yang baik antara atasan dan bawahan dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam sebuah organisasi, yang pada gilirannya berpengaruh besar terhadap kinerja staf dan karyawan. Di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dapat dikatakan cukup efektif. Setiap kegiatan yang dilakukan melibatkan seluruh staf dan karyawan secara langsung, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Dalam struktur jabatan, staf dan karyawan memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda. Mereka yang memiliki jabatan lebih tinggi memiliki wewenang yang lebih besar dan bertanggung jawab untuk menciptakan kondisi kerja yang efektif bagi semua karyawan (Karepesina, 2023).

Meskipun komunikasi di Biro Kesejahteraan Rakyat relatif efektif, tantangan tetap ada. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya keterbukaan komunikasi antara atasan dan bawahan, yang dapat menimbulkan situasi yang kurang kondusif dan berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Ketidakjelasan dalam penyampaian pesan atau instruksi dari atasan dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, jika tidak ada saluran komunikasi yang terbuka dan transparan, karyawan mungkin merasa tidak didengar atau dihargai, yang dapat menurunkan motivasi dan kinerja mereka. Misalnya, ketika ada perubahan kebijakan atau prosedur baru yang harus diimplementasikan, komunikasi yang kurang jelas dapat menyebabkan kesalahpahaman dan resistensi dari karyawan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk terus memperbaiki pola komunikasi, memastikan bahwa setiap anggota merasa terlibat dan dihargai, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

Dalam konteks yang lebih luas, komunikasi organisasi tidak hanya melibatkan komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan, tetapi juga komunikasi horizontal antara rekan kerja. Komunikasi horizontal ini penting untuk koordinasi dan kolaborasi antar departemen atau divisi. Misalnya, dalam sebuah proyek yang melibatkan beberapa divisi, komunikasi yang efektif antara anggota tim dari berbagai divisi dapat memastikan bahwa semua pihak bekerja menuju tujuan yang sama dan memahami peran serta tanggung jawab masing-masing (Mustaking & Arifuddin, 2023). Komunikasi yang baik juga membantu dalam menyelesaikan konflik yang mungkin timbul karena memungkinkan anggota tim untuk mendiskusikan masalah dan menemukan solusi bersama.

Komunikasi organisasi juga melibatkan berbagai bentuk komunikasi, termasuk komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal mencakup rapat, laporan, dan memorandum yang mengikuti struktur hierarki dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi. Sementara itu, komunikasi informal terjadi secara spontan dan tidak terikat oleh aturan formal, seperti percakapan santai dan diskusi di luar jam kerja. Kedua jenis komunikasi ini saling melengkapi dan sama-sama penting dalam memastikan aliran informasi yang efektif dan pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi informal, meskipun tidak resmi, sering kali

memainkan peran penting dalam membangun hubungan interpersonal dan mendukung komunikasi formal dengan menyediakan konteks tambahan atau klarifikasi.

Komunikasi organisasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai kesepakatan dan tujuan bersama dalam organisasi. Dengan berkomunikasi secara efektif, organisasi dapat mengurangi permasalahan yang terjadi, meningkatkan efektivitas kerja, dan membangun lingkungan kerja yang lebih harmonis. Komunikasi yang baik dan efektif tidak hanya membantu dalam penyelesaian tugas sehari-hari, tetapi juga dalam membangun budaya organisasi yang kuat dan adaptif terhadap perubahan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengembangkan strategi komunikasi yang baik, memastikan keterbukaan dan transparansi, serta melibatkan semua anggota dalam proses komunikasi untuk mencapai kesuksesan organisasi secara keseluruhan (Sun, 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis proses pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan staf di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini berfokus pada bagaimana interaksi dan alur komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi dan meningkatkan kinerja aparatur sipil negara. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang mungkin terjadi dan mencari solusi untuk mengatasinya, serta mengevaluasi peran komunikasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kolaboratif. Signifikansi dari penelitian ini terletak pada upaya untuk memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh Biro Kesejahteraan Rakyat dalam memperbaiki pola komunikasi internal mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi dan perbaikan bagi Biro Kesejahteraan Rakyat, tetapi juga sebagai landasan bagi pengembangan kebijakan komunikasi yang lebih efektif dan inklusif dalam sektor publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode ilmiah kualitatif untuk memperoleh data yang valid dalam rangka menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan mengenai strategi komunikasi organisasi di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Desain penelitian kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman

yang mendalam tentang dinamika komunikasi yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara. Sasaran penelitian ini meliputi pimpinan dan staf di Biro Kesejahteraan Rakyat, dengan fokus pada bagaimana interaksi komunikasi dan praktik yang diterapkan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf untuk mendapatkan perspektif langsung mengenai strategi komunikasi dan tantangan yang dihadapi, serta melalui observasi langsung di lingkungan kerja untuk memahami praktik komunikasi formal dan informal. Selain itu, analisis dokumen internal seperti laporan dan kebijakan komunikasi juga dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik, yang memungkinkan identifikasi tema-tema utama dan pola-pola komunikasi dari data wawancara, observasi, dan dokumen. Triangulasi data diterapkan untuk memastikan validitas dan keakuratan temuan dengan menggabungkan berbagai sumber data. Metode ini diharapkan dapat memberikan wawasan komprehensif tentang strategi komunikasi yang efektif serta dampaknya terhadap kinerja aparatur sipil negara. Temuan dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan pola komunikasi di Biro Kesejahteraan Rakyat dan mendukung upaya peningkatan kinerja di sektor publik secara keseluruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Komunikasi Formal di Biro Kesejahteraan Rakyat

Saluran komunikasi formal mencakup berbagai metode resmi yang digunakan untuk menyampaikan informasi di dalam organisasi. Rapat reguler adalah salah satu saluran utama, di mana anggota organisasi berkumpul untuk membahas isu-isu penting, membuat keputusan, dan merencanakan kegiatan. Rapat ini bisa bersifat periodik seperti rapat bulanan atau tahunan, dan biasanya mengikuti agenda yang telah ditetapkan (Gama, 2023). Selain rapat, laporan tertulis, baik dalam bentuk laporan tahunan, laporan progres, atau laporan khusus, merupakan saluran formal lain yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara terperinci kepada pihak-pihak terkait. Laporan ini membantu dalam dokumentasi, evaluasi kinerja, dan pengambilan keputusan berbasis data. Memo, atau memorandum, adalah

bentuk komunikasi formal yang digunakan untuk menyampaikan pesan singkat atau instruksi kepada staf, sering kali terkait dengan kebijakan atau prosedur yang harus diikuti.

Prosedur dan protokol yang mengatur komunikasi formal dalam organisasi mencakup langkah-langkah dan aturan yang harus diikuti untuk memastikan bahwa informasi disampaikan dengan cara yang konsisten dan terstruktur (Rossi et al., 2022). Prosedur ini sering kali meliputi penetapan jadwal rapat, penyusunan agenda, format laporan, dan metode pengiriman memo. Protokol ini juga mencakup aturan tentang siapa yang berwenang untuk menyampaikan informasi, bagaimana informasi harus disajikan, dan bagaimana tindak lanjut terhadap informasi tersebut dilakukan. Pengaturan ini bertujuan untuk menciptakan alur komunikasi yang sistematis dan menghindari kekacauan dalam penyampaian informasi.

Tata kelola yang baik dalam prosedur komunikasi formal sangat mempengaruhi koordinasi dan pelaksanaan kebijakan di dalam organisasi. Prosedur yang jelas membantu memastikan bahwa informasi yang relevan disampaikan kepada pihak yang tepat pada waktu yang tepat. Ini mendukung pelaksanaan kebijakan secara konsisten dan efisien, serta memfasilitasi koordinasi antar berbagai departemen atau unit. Misalnya, prosedur yang menetapkan cara penyampaian laporan dan instruksi membantu dalam memastikan bahwa semua anggota tim memahami peran mereka dan dapat bekerja menuju tujuan bersama (Michelmann, 1978). Protokol komunikasi juga berperan dalam menjaga kualitas informasi yang disampaikan dan memastikan bahwa proses pengambilan keputusan didasarkan pada data yang akurat dan terkini.

Komunikasi formal memainkan peran krusial dalam memfasilitasi koordinasi antara berbagai departemen dalam sebuah organisasi. Saluran komunikasi formal seperti rapat koordinasi, laporan lintas departemen, dan memo resmi membantu memastikan bahwa setiap departemen memiliki pemahaman yang jelas mengenai peran, tanggung jawab, dan tujuan bersama. Rapat koordinasi antar departemen memungkinkan diskusi yang terstruktur tentang proyek-proyek yang melibatkan beberapa unit, membantu dalam perencanaan dan pengaturan sumber daya. Laporan lintas departemen menyajikan informasi penting yang diperlukan oleh berbagai unit untuk melakukan tugas mereka dengan efektif, sementara

memo resmi menyediakan instruksi atau kebijakan yang harus diikuti oleh semua departemen (Ibrahim et al., 2023).

Komunikasi formal yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan pencapaian tujuan organisasi dengan memastikan bahwa semua departemen bekerja secara terkoordinasi dan berfokus pada sasaran yang sama. Dengan adanya saluran komunikasi formal, informasi yang relevan dapat disebarluaskan dengan cepat dan tepat, mengurangi kemungkinan terjadinya duplikasi usaha atau konflik antara departemen. Selain itu, koordinasi yang baik melalui komunikasi formal membantu dalam menyelesaikan masalah secara cepat, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan efisiensi operasional. Ketika departemen berkomunikasi secara efektif, mereka dapat lebih mudah mencapai target bersama dan memastikan bahwa semua aspek organisasi berfungsi secara harmonis (Mora De La Torre & González Caballero, 2022).

Untuk menilai seberapa efektif model komunikasi formal dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara, perlu dilakukan evaluasi terhadap berbagai aspek dari model tersebut. Evaluasi ini mencakup analisis bagaimana saluran komunikasi formal diterapkan dalam praktik sehari-hari, sejauh mana prosedur komunikasi diikuti, dan dampaknya terhadap produktivitas dan kepuasan kerja. Model komunikasi formal yang efektif harus dapat mengurangi miskomunikasi, meningkatkan aliran informasi yang tepat waktu, dan memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik antara individu dan unit di dalam organisasi. Evaluasi juga melibatkan pengukuran hasil kinerja sebelum dan sesudah penerapan model komunikasi formal untuk menentukan dampak yang dihasilkan.

Dalam proses evaluasi, penting untuk mengidentifikasi area yang mungkin memerlukan perbaikan untuk lebih meningkatkan kinerja (Aan Wiharyanto, 2023). Hal ini dapat melibatkan penilaian terhadap efektivitas saluran komunikasi yang ada, apakah ada kekurangan dalam prosedur komunikasi, atau apakah ada hambatan yang menghalangi aliran informasi. Misalnya, jika ditemukan bahwa laporan tidak sampai ke semua pihak yang relevan atau rapat tidak diadakan secara teratur, hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Dengan mengidentifikasi dan menangani area yang lemah, organisasi dapat memperbaiki model komunikasi formal mereka, memastikan bahwa semua anggota tim

memiliki akses ke informasi yang diperlukan, dan mendukung peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

Peran Komunikasi Informal dalam Meningkatkan Kinerja

Di Biro Kesejahteraan Rakyat, komunikasi informal terjadi dalam berbagai bentuk yang tidak terikat oleh struktur formal organisasi (Marocolo et al., 2021). Bentuk-bentuk komunikasi informal ini mencakup percakapan santai antara rekan kerja, diskusi tidak resmi di ruang istirahat atau selama waktu istirahat, serta interaksi spontan yang terjadi selama kegiatan sosial atau acara non-resmi. Percakapan santai sering terjadi ketika staf bertukar kabar pribadi atau berbagi informasi terkait pekerjaan dalam suasana yang lebih kasual, yang membantu membangun hubungan interpersonal. Diskusi tidak resmi, seperti brainstorming atau feedback informal, memberikan ruang bagi ide-ide baru untuk berkembang di luar konteks rapat formal, sementara interaksi dalam acara sosial memperkuat ikatan tim dan mendukung suasana kerja yang lebih menyenangkan.

Komunikasi informal juga berpengaruh pada moral dan motivasi kerja (Fadhilah et al., 2023). Lingkungan kerja yang mendukung interaksi informal dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan menciptakan suasana yang lebih santai dan menyenangkan. Staf yang merasa nyaman berinteraksi secara informal dengan rekan kerja dan pimpinan cenderung lebih termotivasi dan bersemangat dalam pekerjaan mereka. Sebaliknya, kekurangan komunikasi informal atau adanya batasan yang terlalu ketat dapat menurunkan moral dan menyebabkan rasa terasing di antara anggota tim. Oleh karena itu, menjaga keseimbangan antara komunikasi formal dan informal penting untuk memelihara motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi.

Selain memfasilitasi pertukaran ide, komunikasi informal berkontribusi pada penyelesaian masalah dengan menyediakan saluran alternatif untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Interaksi informal sering kali memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat dan efisien, karena staf dapat berdiskusi langsung dan mencari solusi tanpa melalui prosedur formal yang mungkin memakan waktu (Reuter et al., 2021). Dengan memberikan ruang bagi dialog terbuka dan umpan balik langsung, komunikasi informal membantu tim

untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan lebih efektif, meningkatkan responsivitas dan fleksibilitas organisasi (Ashara et al., 2022).

Mengintegrasikan komunikasi informal dengan strategi komunikasi formal dapat meningkatkan hasil kinerja dan produktivitas. Pendekatan ini melibatkan pengakuan dan pemanfaatan komunikasi informal sebagai pelengkap bagi saluran komunikasi formal yang ada (Bashir & Aldaihani, 2017). Misalnya, organisasi dapat menciptakan kesempatan untuk interaksi informal, seperti sesi kopi pagi atau diskusi santai setelah rapat, untuk memperkuat hubungan antara anggota tim dan memfasilitasi pertukaran informasi yang tidak terjangkau melalui komunikasi formal. Integrasi ini membantu memastikan bahwa informasi yang penting tidak hanya disampaikan melalui saluran formal tetapi juga melalui interaksi sehari-hari yang membangun kepercayaan dan keterhubungan.

Integrasi yang efektif dari komunikasi informal dalam strategi komunikasi formal dapat meningkatkan hasil kinerja dan produktivitas (Yufriadi & Syahriani, 2023). Dengan menciptakan lingkungan di mana komunikasi informal dapat berkembang, organisasi memungkinkan anggota tim untuk lebih terhubung dan berkolaborasi dengan lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian tugas, mengurangi konflik, dan meningkatkan inovasi. Selain itu, dengan mengintegrasikan feedback informal dalam proses formal, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih informasi dan responsif terhadap kebutuhan dan tantangan yang dihadapi. Memastikan bahwa komunikasi informal dan formal saling melengkapi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas keseluruhan dalam mencapai tujuan organisasi.

Hambatan dalam Pola Komunikasi dan Solusi Potensial

Hambatan komunikasi di Biro Kesejahteraan Rakyat dapat muncul dalam berbagai bentuk. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya keterbukaan komunikasi, di mana informasi tidak dibagikan secara terbuka antara pimpinan dan staf, menyebabkan ketidakjelasan dan kebingungan. Miskomunikasi juga sering terjadi, di mana pesan yang disampaikan tidak diterima atau diinterpretasikan dengan benar oleh penerima. Hambatan ini dapat mempengaruhi kinerja organisasi dengan mengakibatkan penurunan produktivitas,

meningkatnya konflik, dan pengambilan keputusan yang tidak efektif. Identifikasi hambatan ini penting untuk memahami dampaknya terhadap proses kerja dan kinerja keseluruhan.

Hambatan komunikasi sering kali disebabkan oleh faktor-faktor struktural dalam organisasi. Misalnya, hierarki yang sangat kaku atau saluran komunikasi yang terbatas dapat menghambat aliran informasi. Struktur organisasi yang kompleks dapat menyebabkan kesulitan dalam penyampaian pesan yang jelas dan tepat waktu. Juga, adanya batasan dalam saluran komunikasi formal dapat mengakibatkan informasi yang penting tidak tersampaikan kepada semua pihak yang relevan. Menganalisis faktor struktural ini membantu dalam memahami mengapa hambatan terjadi dan bagaimana struktur dapat diubah untuk meningkatkan komunikasi (Pratama et al., 2023).

Budaya organisasi juga memainkan peran penting dalam hambatan komunikasi. Budaya yang tidak mendukung keterbukaan atau yang mengutamakan hierarki ketat dapat membatasi dialog terbuka dan pertukaran informasi. Selain itu, masalah individu seperti ketidakmampuan komunikasi, sikap defensif, atau kurangnya keterampilan interpersonal dapat memperburuk hambatan komunikasi. Menganalisis masalah individu ini penting untuk memahami tantangan spesifik yang dihadapi oleh anggota tim dan untuk merancang solusi yang sesuai.

Salah satu strategi untuk mengatasi hambatan komunikasi adalah dengan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada staf (Brown Jarreau et al., 2019). Pelatihan komunikasi yang efektif dapat membantu meningkatkan kemampuan anggota tim dalam menyampaikan dan menerima pesan dengan jelas. Selain itu, pelatihan tentang keterampilan mendengarkan aktif, memberikan umpan balik konstruktif, dan menangani konflik dapat memperbaiki komunikasi interpersonal. Program pengembangan ini penting untuk mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan keterhubungan di antara anggota tim (Budaya & Herlina, 2023).

Meningkatkan transparansi dan memperbaiki saluran komunikasi formal dapat mengatasi hambatan komunikasi. Implementasi sistem komunikasi yang lebih terbuka, seperti platform berbagi informasi internal, rapat rutin yang melibatkan seluruh staf, dan umpan balik reguler, dapat meningkatkan aliran informasi dan mengurangi kesalahpahaman.

Menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses oleh semua anggota tim membantu memastikan bahwa informasi penting tersampaikan dengan efektif. Selain itu, memperbaiki prosedur komunikasi formal dan informal untuk memastikan konsistensi dan keterbukaan dalam penyampaian pesan juga penting.

Pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap proses komunikasi di organisasi dapat membantu mengidentifikasi hambatan baru dan mengukur efektivitas strategi yang diterapkan. Mengumpulkan umpan balik dari staf mengenai pengalaman mereka dengan komunikasi dan menggunakan data tersebut untuk melakukan penyesuaian dapat meningkatkan efektivitas komunikasi. Melakukan survei dan sesi tinjauan reguler membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa strategi komunikasi tetap relevan dan efektif.

Strategi Peningkatan Komunikasi untuk Mencapai Kinerja Optimal

Pengembangan strategi komunikasi melibatkan beberapa langkah kunci untuk memastikan bahwa komunikasi internal mendukung tujuan organisasi. Langkah pertama adalah melakukan analisis kebutuhan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam komunikasi. Ini termasuk melakukan survei, wawancara, dan analisis data komunikasi yang ada untuk memahami tantangan dan kebutuhan. Selanjutnya, merumuskan tujuan komunikasi yang jelas dan spesifik sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kemudian, merancang strategi yang mencakup saluran komunikasi, pesan utama, dan metode penyampaian yang efektif. Terakhir, melibatkan semua pemangku kepentingan dalam proses perencanaan untuk memastikan bahwa strategi yang dikembangkan relevan dan diterima oleh seluruh anggota organisasi (Akmal, 2024).

Program pelatihan untuk keterampilan komunikasi harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik staf dan pimpinan. Pelatihan ini mencakup keterampilan dasar seperti komunikasi verbal, mendengarkan aktif, dan penyampaian umpan balik yang konstruktif. Selain itu, pelatihan juga dapat mencakup keterampilan khusus seperti negosiasi, resolusi konflik, dan komunikasi dalam situasi stres. Mengadakan sesi pelatihan secara reguler dan memberikan kesempatan untuk latihan praktis akan membantu staf untuk menerapkan keterampilan yang dipelajari dalam konteks kerja mereka sehari-hari.

Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kemampuan komunikasi anggota staf dan pimpinan, yang pada gilirannya berdampak positif pada efektivitas komunikasi organisasi. Dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, staf dapat menyampaikan pesan dengan lebih jelas, berkolaborasi lebih efisien, dan menyelesaikan konflik dengan lebih baik. Evaluasi dampak pelatihan dilakukan melalui umpan balik dari peserta, pengukuran kinerja sebelum dan setelah pelatihan, serta observasi langsung terhadap perubahan dalam komunikasi sehari-hari di tempat kerja. Hasil pelatihan yang positif akan terlihat dalam peningkatan produktivitas, penurunan konflik, dan kepuasan kerja yang lebih tinggi (Rahim et al., 2024).

Penggunaan teknologi dapat secara signifikan meningkatkan komunikasi dan koordinasi di tempat kerja. Platform kolaborasi seperti Slack, Microsoft Teams, atau Google Workspace memungkinkan anggota tim untuk berkomunikasi secara real-time, berbagi dokumen, dan mengelola proyek secara efisien (Bellini et al., 2020). Alat manajemen proyek seperti Asana atau Trello membantu dalam pelacakan kemajuan tugas, menetapkan tenggat waktu, dan mengkoordinasikan pekerjaan di antara berbagai departemen. Implementasi teknologi ini dapat mengurangi keterlambatan informasi, meningkatkan transparansi, dan mempermudah koordinasi antar anggota tim.

Evaluasi efektivitas penggunaan teknologi dilakukan dengan memantau bagaimana teknologi tersebut mempengaruhi aliran komunikasi dan koordinasi. Ini melibatkan pengumpulan umpan balik dari pengguna, analisis data penggunaan, dan penilaian dampak terhadap kinerja proyek dan produktivitas. Evaluasi harus mencakup penilaian tentang sejauh mana teknologi memenuhi kebutuhan komunikasi organisasi dan apakah ada masalah atau hambatan yang perlu diatasi. Berdasarkan evaluasi, organisasi dapat melakukan penyesuaian dalam penggunaan teknologi untuk memaksimalkan manfaatnya (Lobo et al., 2023).

Untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi, penting untuk menetapkan metrik yang jelas dan relevan. Metrik ini dapat mencakup tingkat kepuasan staf terhadap komunikasi internal, frekuensi dan kualitas umpan balik yang diterima, serta jumlah kesalahan atau konflik yang timbul akibat miskomunikasi. Survei, wawancara, dan analisis laporan komunikasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Metrik ini membantu dalam mengukur sejauh mana strategi komunikasi mencapai tujuan yang telah

ditetapkan dan memberikan gambaran tentang area yang perlu diperbaiki (Supriyadi et al., 2024).

Evaluasi kinerja komunikasi melibatkan analisis data yang dikumpulkan melalui metrik yang telah ditetapkan, serta melakukan pertemuan tinjauan dengan pemangku kepentingan untuk membahas hasil. Berdasarkan evaluasi, organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam strategi komunikasi yang diterapkan. Penyesuaian strategi dilakukan dengan memperbaiki aspek yang kurang efektif dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan hasil. Proses evaluasi dan penyesuaian harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa strategi komunikasi tetap relevan dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Biro Kesejahteraan Rakyat. Komunikasi yang efektif, terbuka, efisien, dan transparan memastikan setiap ASN memahami visi, misi, dan tujuan organisasi dengan jelas, sehingga mereka dapat menyelaraskan tugas dan tanggung jawab mereka dengan tujuan tersebut. Partisipasi aktif dalam komunikasi dua arah antara pimpinan dan ASN memungkinkan umpan balik yang konstruktif, meningkatkan motivasi dan keterlibatan ASN dalam setiap proses kerja. Hal ini juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan kolaboratif, di mana setiap ASN merasa dihargai dan didengar. Penggunaan teknologi komunikasi modern, seperti email dan platform media sosial internal, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi.

Teknologi ini memfasilitasi penyebaran informasi yang cepat dan akurat, mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi, serta memungkinkan koordinasi yang lebih baik antar unit kerja. Untuk mencapai hasil yang optimal, agar Biro Kesejahteraan Rakyat memberikan pelatihan komunikasi secara rutin bagi ASN, guna meningkatkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi secara profesional dan efektif. Selain itu, membangun sistem umpan balik terstruktur yang memungkinkan ASN memberikan dan menerima umpan balik

secara berkala dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah komunikasi dengan cepat. Mengintegrasikan teknologi canggih untuk kolaborasi, seperti aplikasi manajemen proyek dan konferensi video, juga dapat meningkatkan produktivitas dan kerja sama tim. Meningkatkan transparansi internal dengan memberikan akses yang jelas dan terbuka terhadap informasi penting organisasi, serta memberikan penghargaan bagi ASN yang menunjukkan kinerja komunikasi yang baik, dapat meningkatkan semangat kerja dan loyalitas ASN.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) atas dukungan finansial melalui Program Beasiswa Pendidikan Magister Dalam Negeri. Tanpa bantuan dari program ini, penelitian ini tidak akan mungkin terlaksana dan jurnal ini tidak akan terbit. Dukungan ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk mendalami bidang ini, namun juga menjadi tonggak penting dalam pengembangan karir akademik penulis. Sekali lagi, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kontribusi yang tak ternilai ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Wiharyanto. (2023). KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA, KOMITMEN ORGANISASI, KINERJA PEGAWAI, BUDAYA ORGANISASI. *KINDAI*, 18(3), 402-418. <https://doi.org/10.35972/kindai.v18i3.911>
- Adytya, M. R., Winarno, & Wisnalmawati. (2020). THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK MOTIVATION AS INTERVENING VARIABLE AT YOGYAKARTA YOUTH AND SPORTS CENTER. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 105(9), 94-102. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-09.11>
- Akmal, A. (2024). Factors affecting the work performance of civil servants in the Department of Social Services in West Sumatra. *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, 15(1), 16-23. <https://doi.org/10.62398/probis.v15i1.439>
- Ashara, A. A., Muttaqin Mustari, A., & Idris, M. (2022). Implementation Of Government Organizational Communications At The Regional Development Planning, Research And Development Agency In Improving The Performance Of State Civil Apparatus In South Sulawesi Province. *RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI*, 3(2), 177-187. <https://doi.org/10.33096/respon.v3i2.117>

- Bashir, M., & Aldaihani, A. (2017). Public relations in an online environment: Discourse description of social media in Kuwaiti organizations. *Public Relations Review*, 43(4), 777-787. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.05.004>
- Bellini, M. I., Parisotto, C., Dor, F. J. M. F., & Kessarlis, N. (2020). Social Media Use Among Transplant Professionals in Europe: A Cross-Sectional Study From the European Society of Organ Transplantation. *Experimental and Clinical Transplantation*, 18(2), 169-176. <https://doi.org/10.6002/ect.2019.0078>
- Brown Jarreau, P., Dahmen, N. S., & Jones, E. (2019). Instagram and the science museum: A missed opportunity for public engagement. *Journal of Science Communication*, 18(02), A06. <https://doi.org/10.22323/2.18020206>
- Budaya, I., & Herlina, V. (2023). Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(1), 1-6. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i1.19>
- Fadhilah, F., Rusham, R., & Pramono, J. (2023). INTERAKSI ANTARA KOMUNIKASI DAN PENGAWASAN TERHADAP MOTIVASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN). *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 15(2), 45-58. <https://doi.org/10.33558/kybernan.v15i2.8086>
- Gama, G. A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 61-66. <https://doi.org/10.22225/pi.8.1.2023.61-66>
- Handayani, R. B., Mukhlis, & Musnadi, S. (2020). THE EFFECT OF COMMUNICATION, EDUCATION, AND TRUST ON MEMBER PERFORMANCE AND ITS IMPLICATIONS ON THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE :STUDY IN PIDIE POLANTAS. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 03(01), 235-248. <https://doi.org/10.35409/IJBMER.2020.3153>
- Ibrahim, A. H. H., Deni, S., Husain, T., & Kadir, S. A. (2023). Leadership styles in improving the performance of civil servants at the secretariat of the North Maluku Province. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 7(3), 200-209. <https://doi.org/10.53730/ijssh.v7n3.14576>
- Karepesina, M. T. (2023). Performance of civil servants: The role of motivation and organizational culture. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(3, special issue), 385-395. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i3sip13>
- Lobo, L. S., Purwanti, N., Lestari, A., Mardlyah, U., & Ichwan, S. (2023). Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(3), 49-55. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol2.Iss3.713>
- Marocolo, M., Meireles, A., De Souza, H. L. R., Mota, G. R., Oranchuk, D. J., Arriel, R. A., & Leite, L. H. R. (2021). Is Social Media Spreading Misinformation on Exercise and Health in Brazil? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 11914. <https://doi.org/10.3390/ijerph182211914>

- Michelmann, H. J. (1978). Multinational staffing and organizational functioning in the Commission of the European Communities. *International Organization*, 32(2), 477-496. <https://doi.org/10.1017/S0020818300026606>
- Mora De La Torre, V., & González Caballero, M. (2022). Instagram como herramienta motivacional docente: Estudio de caso. *Index.Comunicación*, 12(2), 143-170. <https://doi.org/10.33732/ixc/12/02Instag>
- Mustaking, M., & Arifuddin, A. (2023). PENGARUH KEPEMIMPINAN VISIONER TERHADAP BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 20(1), 104-115. <https://doi.org/10.37476/akmen.v20i1.3844>
- Pratama, D. H., Wibowo, G. D., & Purnomo, C. E. (2023). Implementasi Penyetaraan Jabatan Administrasi ke Dalam Jabatan Fungsional pada Pemerintah Daerah (Studi di Pemerintah Daerah Provinsi NTB). *Indonesia Berdaya*, 4(3), 931-942. <https://doi.org/10.47679/ib.2023507>
- Rahim, R., Hendriani, S., Halim, E. H., & Andri, S. (2024). Effectiveness Of the Civil Servants (ASN) Soft Skill Development System in Riau Province. *International Journal of Religion*, 5(11), 584-593. <https://doi.org/10.61707/s84bht29>
- Razak, A., Nurdasila, & Ilhamsyah Putra, T. R. (2022). The Effect of Non-material Incentive Motivation and Organizational Culture on Employee Job Satisfaction and Their Impact on Organizational Performance of the Communication, Information, and Encryption Office in Aceh Selatan District. *International Journal of Scientific and Management Research*, 05(04), 105-124. <https://doi.org/10.37502/IJSMR.2022.5409>
- Reuter, K., Wilson, M. L., Moran, M., Le, N., Angyan, P., Majmundar, A., Kaiser, E. M., & Unger, J. B. (2021). General Audience Engagement With Antismoking Public Health Messages Across Multiple Social Media Sites: Comparative Analysis. *JMIR Public Health and Surveillance*, 7(2), e24429. <https://doi.org/10.2196/24429>
- Rossi, N. A., French, K. R., Evans, C. L., Ohlstein, J. F., Neve, L. D., Daram, S., Young, D. L., McKinnon, B. J., & Pine, H. S. (2022). Trending Tubes: A Social Media Analysis of Tympanostomy Tubes in Children. *OTO Open*, 6(1), 2473974X221086964. <https://doi.org/10.1177/2473974X221086964>
- Sukrasno, S., & Elmi, F. (2021). THE EFFECT OF COMPENSATION, ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE (CASE STUDY ON CIVIL SERVANTS OF THE DOWNSTREAM OIL AND GAS REGULATORY AGENCY). *Dinasti International Journal of Management Science*, 2(6), 943-959. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i6.961>
- Sun, L. (2019). Perceived Organizational Support: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i3.15102>
- Supriyadi, R. S., Giyanto, B., & Asropi, A. (2024). ANALYSIS OF THE COMPLIANCE OF IMPLEMENTING PERFORMANCE ALLOWANCES FOR CIVIL SERVANTS AT LEMDIKLAT POLRI WITH THE PROVISIONS OF THE INDONESIAN NATIONAL POLICE CHIEF REGULATION NUMBER 7 OF 2020. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 12(1), 49-64. <https://doi.org/10.31846/jae.v12i1.725>

Yufriadi, F., & Syahriani, F. (2023). Fiqh Siyasah Examination of the Dynamics of Implementation of Presidential Regulations on Covid-19 Vaccination in Pelalawan Regency, Riau. *Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, 21(2), 153-167.