

Analisis Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kelurahan Pamulang Timur

¹ Muchammad Agustino

² Widowati

^{1, 2} Universitas Pamulang, Banten, Indonesia

¹ mchmdtinoj@gmail.com

² dosen02596@unpam.ac.id

Abstract

Communication plays a strategic role in government organizations, particularly at the village administrative level, which directly interacts with the community in delivering public services. This study aims to analyze the role of communication in improving employee performance at Pamulang Timur Sub-District Office. The research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving key informants (sub-district leaders) and main informants (employees and community members). Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings reveal that communication at Pamulang Timur Sub-District Office has generally been effective in terms of clarity of information, openness, responsiveness, and suitability of communication channels. Effective communication contributes to improved employee performance, particularly in service quality, internal coordination, and task completion timeliness. Nevertheless, challenges remain, including dependence on communication intermediaries and inconsistent responsiveness under certain conditions. These findings highlight the importance of strengthening communication strategies to enhance sustainable employee performance in public service organizations.

Keywords: *Communication; Employee Performance; Public Service; Government Organization.*

Abstrak

Komunikasi memiliki peran strategis dalam organisasi pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kelurahan Pamulang Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan inti yaitu pimpinan kelurahan serta informan utama yang terdiri dari pegawai dan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di Kelurahan Pamulang Timur secara umum telah berjalan cukup efektif, ditinjau dari kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, responsivitas terhadap keluhan, dan kesesuaian saluran komunikasi. Komunikasi yang efektif berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama pada aspek kualitas pelayanan, koordinasi internal, dan ketepatan penyelesaian pekerjaan. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa ketergantungan pada perantara komunikasi serta inkonsistensi responsivitas dalam kondisi tertentu. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan strategi komunikasi untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi; Kinerja Pegawai; Pelayanan Publik; Organisasi Pemerintah.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis dalam setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan sangat ditentukan oleh kualitas

sumber daya manusia yang dimiliki, karena manusia berperan sebagai perencana, pelaksana, sekaligus pengendali seluruh aktivitas organisasi. Menurut Mangkunegara (2014), kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil yang berada di bawah kecamatan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik. Kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administratif, pembangunan lingkungan, pemberdayaan masyarakat, serta pelaksanaan berbagai program sosial pemerintah. Keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut sangat bergantung pada kinerja pegawai kelurahan sebagai pelaksana teknis di lapangan. Kinerja pegawai yang optimal akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi dan sumber daya pendukung, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan, informasi, dan makna dari satu pihak ke pihak lain untuk mencapai kesamaan pemahaman. Rayhaniah (2021) menyatakan bahwa komunikasi berfungsi sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi, instruksi, serta koordinasi kerja agar aktivitas organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tanpa komunikasi yang efektif, pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan dalam organisasi akan mengalami hambatan.

Komunikasi yang efektif memungkinkan pimpinan menyampaikan kebijakan dan arahan kerja secara jelas, serta membantu pegawai memahami peran, tanggung jawab, dan prosedur kerja yang harus dijalankan. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan dua arah dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi antarpegawai, serta meminimalkan kesalahpahaman informasi. Robbins (2018) menegaskan bahwa komunikasi yang baik dalam organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja individu dan efektivitas kerja tim.

Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti miskomunikasi, lemahnya koordinasi, serta keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas dan kuantitas kinerja pegawai, khususnya dalam organisasi pemerintahan yang memiliki beban pelayanan publik tinggi. Widodo (2018) menyatakan bahwa rendahnya efektivitas komunikasi internal dapat menghambat pencapaian kinerja aparatur sipil negara dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

Kelurahan Pamulang Timur merupakan salah satu kelurahan di Kota Tangerang Selatan dengan jumlah penduduk yang relatif padat serta tingkat aktivitas pelayanan masyarakat yang tinggi. Kondisi tersebut menuntut pegawai kelurahan untuk bekerja secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Namun, berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan, ditemukan bahwa pemahaman pegawai terhadap pesan atau tugas yang disampaikan oleh pimpinan belum sepenuhnya merata. Selain itu, suasana komunikasi kerja belum dirasakan konsisten oleh seluruh pegawai, sehingga masih terjadi perbedaan persepsi dalam pelaksanaan tugas.

Permasalahan komunikasi tersebut berdampak pada munculnya miskomunikasi antarpegawai, khususnya dalam penanganan laporan dan pengaduan masyarakat. Miskomunikasi ini berimplikasi pada menurunnya kualitas pelayanan serta memengaruhi kuantitas kerja pegawai. Kondisi tersebut tercermin pada data kinerja pegawai Kelurahan Pamulang Timur periode 2022–2024 yang menunjukkan penurunan capaian pada hampir seluruh indikator kinerja, seperti hasil kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan inisiatif, serta belum tercapainya target kinerja yang ditetapkan.

Fenomena penurunan kinerja tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas komunikasi dalam organisasi belum berjalan secara optimal dan berkesinambungan. Ketergantungan pada perantara komunikasi tertentu, keterbatasan saluran komunikasi langsung, serta kurangnya kejelasan penyampaian informasi berpotensi menghambat koordinasi kerja dan memperlambat penyelesaian

tugas pegawai. Apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kelurahan.

Dalam konteks peningkatan kinerja pegawai, komunikasi perlu dipandang sebagai faktor strategis yang harus dikelola secara sistematis. Komunikasi yang efektif, jelas, dan terbuka diyakini mampu meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat kerja sama tim, serta mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Oleh karena itu, kajian mengenai komunikasi dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pegawai menjadi penting untuk dilakukan, khususnya pada tingkat kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kelurahan Pamulang Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian komunikasi organisasi pemerintahan serta kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkap dan memahami secara mendalam fenomena komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kelurahan Pamulang Timur. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana proses komunikasi yang berlangsung di lingkungan kelurahan, baik komunikasi internal antarpegawai dan pimpinan maupun komunikasi eksternal dengan masyarakat, serta kaitannya dengan kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi komunikasi dan kinerja pegawai berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap perilaku, pandangan, serta pengalaman informan yang berkaitan dengan proses komunikasi dan pelaksanaan tugas pelayanan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Pamulang Timur, Kota Tangerang Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian, yaitu mengkaji komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada unit pemerintahan tingkat kelurahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat serta memiliki aktivitas pelayanan publik yang cukup tinggi.

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pemahaman informan terhadap proses komunikasi dan kinerja pegawai. Informan penelitian terdiri atas informan inti, yaitu Kepala Lurah dan Sekretaris Lurah, serta informan utama yang meliputi pegawai kelurahan dan masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dari berbagai sudut pandang yang relevan dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi terkait pola komunikasi, pelaksanaan tugas, serta persepsi informan mengenai kinerja pegawai. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan publik dan interaksi kerja pegawai di lingkungan kelurahan. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan kegiatan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan pelayanan kelurahan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan penarikan makna dan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik guna memastikan konsistensi, keakuratan, dan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian dalam artikel ini tidak hanya menguraikan temuan empiris di lapangan, tetapi juga mengaitkannya dengan konsep dan teori komunikasi organisasi serta kinerja pegawai. Pendekatan ini dilakukan agar hasil penelitian memiliki kekuatan analitis dan dapat

memberikan kontribusi teoretis yang lebih jelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di Kelurahan Pamulang Timur berlangsung melalui kombinasi komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal dilakukan melalui apel pagi, rapat internal, dan penyampaian instruksi tertulis, sedangkan komunikasi informal memanfaatkan media digital seperti WhatsApp dan telepon. Pola komunikasi ini memudahkan penyampaian informasi secara cepat, namun juga menimbulkan ketergantungan pada perantara komunikasi seperti RT dan RW dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Kinerja pegawai Kelurahan Pamulang Timur secara umum berada pada kategori cukup baik. Pegawai mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur, bekerja sama dalam tim, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan relatif responsif. Namun, dalam kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang dipengaruhi oleh faktor koordinasi internal dan kedisiplinan waktu.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian

No.	Aspek Yang Dianalisis	Indikator Aspek	Temuan Utama	Implikasi Terhadap Kinerja Pegawai
1.	Kejelasan Informasi	Kemudahan Informasi	Informasi yang disampaikan pimpinan kepada pegawai dan masyarakat relatif jelas dan mudah dipahami, baik terkait tugas maupun prosedur pelayanan.	Meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab sehingga mengurangi kesalahan kerja.
2.	Keterbukaan Komunikasi	Transparansi Komunikasi dan Kejelasan Pesan	Komunikasi dua arah telah diterapkan, pegawai diberi ruang untuk menyampaikan masukan, namun keterbukaan dilakukan secara selektif sesuai kepentingan organisasi.	Mendorong transparansi internal dan menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis.
3.	Responsivitas	Responsivitas	Pegawai cukup responsif dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat keterlambatan.	Meningkatkan kepuasan masyarakat dan citra pelayanan publik kelurahan.

No.	Aspek Yang Dianalisis	Indikator Aspek	Temuan Utama	Implikasi Terhadap Kinerja Pegawai
4.	Saluran Komunikasi	Saluran Komunikasi	Saluran komunikasi didominasi oleh media digital seperti WhatsApp serta peran RT/RW sebagai perantara informasi kepada masyarakat.	Mempercepat penyampaian informasi, namun perlu diversifikasi saluran komunikasi agar lebih merata.

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2025).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama dalam aspek kualitas pelayanan dan koordinasi kerja. Namun, keterbatasan komunikasi eksternal dan inkonsistensi responsivitas menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh pihak kelurahan.

Berdasarkan Tabel 1, kejelasan informasi menjadi faktor utama yang mendukung peningkatan kinerja pegawai. Informasi yang disampaikan secara jelas oleh pimpinan membuat pegawai memahami tugas, wewenang, serta prosedur pelayanan yang harus dijalankan. Kejelasan ini berdampak langsung pada berkurangnya kesalahan kerja dan meningkatnya ketepatan waktu penyelesaian tugas. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi efektif yang menekankan kejelasan pesan sebagai syarat tercapainya tujuan organisasi.

Aspek keterbukaan komunikasi juga memiliki peran penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Keterbukaan yang diterapkan secara selektif memungkinkan pegawai untuk menyampaikan masukan dan kendala yang dihadapi dalam pekerjaan tanpa mengabaikan batasan struktural organisasi pemerintahan. Kondisi ini mendorong terciptanya rasa saling percaya antara pimpinan dan pegawai, sehingga koordinasi kerja dapat berjalan lebih optimal.

Selanjutnya, responsivitas pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berperan secara internal, tetapi juga berdampak pada kualitas pelayanan publik. Pegawai yang responsif mampu memberikan solusi secara cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih ditemukan ketidakkonsistenan responsivitas dalam kondisi tertentu, yang menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi dan pengawasan secara berkelanjutan.

Dari sisi saluran komunikasi, penggunaan media digital seperti WhatsApp dinilai efektif dalam mempercepat penyampaian informasi. Namun, ketergantungan pada perantara RT dan RW menunjukkan bahwa komunikasi eksternal belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan diversifikasi saluran komunikasi agar informasi pelayanan dapat diterima secara merata dan akurat oleh masyarakat.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga diperoleh melalui proses pengumpulan data yang dilakukan secara bertahap menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Pamulang Timur.

Hasil Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan kepada informan inti, yaitu Kepala Lurah dan Sekretaris Lurah, serta informan utama yang terdiri dari pegawai kelurahan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi internal di Kelurahan Pamulang Timur telah berlangsung melalui berbagai bentuk, baik komunikasi formal maupun informal. Komunikasi formal dilakukan melalui rapat koordinasi, apel pagi, serta penyampaian instruksi kerja secara langsung oleh pimpinan. Sementara itu, komunikasi informal lebih banyak dilakukan melalui percakapan langsung antarpegawai serta penggunaan media komunikasi digital.

Namun demikian, hasil wawancara juga mengungkap bahwa kejelasan penyampaian informasi belum selalu dipahami secara merata oleh seluruh pegawai. Beberapa pegawai menyampaikan bahwa perbedaan persepsi terhadap pesan atau instruksi kerja masih sering terjadi, terutama ketika informasi disampaikan secara cepat atau melalui perantara tertentu. Kondisi ini berdampak pada terjadinya miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas, khususnya dalam penanganan laporan dan pengaduan masyarakat.

Dari sisi komunikasi eksternal, masyarakat menyampaikan bahwa informasi pelayanan pada umumnya dapat diterima, namun dalam beberapa kondisi terdapat keterlambatan respon atau perbedaan informasi yang diterima antarwarga. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi eksternal masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan publik dan interaksi kerja pegawai di lingkungan Kelurahan Pamulang Timur. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta menunjukkan sikap kooperatif dalam melayani masyarakat. Namun, pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang dipengaruhi oleh koordinasi antarpegawai yang belum optimal.

Observasi juga menunjukkan bahwa komunikasi antarpegawai lebih efektif ketika dilakukan secara langsung dibandingkan melalui media perantara. Ketergantungan pada perantara komunikasi, seperti penyampaian informasi melalui pihak tertentu, berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman yang berdampak pada ketepatan pelaksanaan tugas. Temuan observasi ini memperkuat hasil wawancara yang menunjukkan adanya kebutuhan akan komunikasi yang lebih jelas dan terstruktur.

Hasil Dokumentasi



Gambar 1. Dokumentasi Wawancara Bersama Aparat Desa dan Warga Pamulang Timur.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip laporan kegiatan, data kinerja pegawai, serta dokumen pelayanan publik. Data dokumentasi menunjukkan adanya penurunan capaian kinerja pegawai pada beberapa indikator selama periode 2022–2024, seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, dan inisiatif. Data ini memberikan gambaran objektif mengenai kondisi kinerja pegawai dan menjadi dasar dalam mengaitkan peran komunikasi terhadap kinerja pegawai.

Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan pola komunikasi dan kinerja pegawai. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel ringkasan untuk memudahkan pemahaman dan penarikan makna.

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menemukan keterkaitan antara komunikasi dan kinerja pegawai. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, terutama dalam aspek kualitas pelayanan dan koordinasi kerja. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menurunkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Keabsahan Data (Triangulasi)

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil triangulasi menunjukkan adanya konsistensi temuan antara data wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik. Dengan demikian, temuan penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan mencerminkan kondisi nyata komunikasi dan kinerja pegawai di Kelurahan Pamulang Timur.

Keabsahan data bisa dibuktikan dengan hasil wawancara pada aparat dan warga kelurahan Pamulang Timur sebagai berikut:

1. Variabel Komunikasi (X)

a. Kemudahan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan menyatakan bahwa akses informasi di lingkungan kelurahan tergolong mudah, baik antarpegawai maupun antara kelurahan dan masyarakat.

Pegawai menilai kemudahan informasi terjadi karena adanya hubungan kerja yang saling mendukung serta penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan komunikasi langsung. Hal ini diungkapkan oleh informan pegawai yang menyatakan bahwa informasi antarstaf mudah diperoleh karena bekerja sebagai satu kesatuan.

Sementara itu, warga juga menilai informasi dari kelurahan relatif mudah diakses, terutama apabila warga aktif datang ke kelurahan atau memperoleh informasi melalui RT/RW. Namun, terdapat catatan bahwa kemudahan informasi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi teknologi warga, sebagaimana disampaikan oleh pimpinan kelurahan.

Dari sisi pimpinan, Kepala Lurah dan Sekretaris Lurah menyatakan bahwa penyampaian informasi sudah berjalan lancar, terutama dengan adanya grup WhatsApp internal serta koordinasi melalui RT dan RW. Kemudahan informasi di Kelurahan Pamulang Timur sudah berjalan baik, didukung oleh komunikasi informal, media digital, dan koordinasi struktural. Namun, kendala masih ditemukan pada warga yang kurang melek teknologi.

b. Kejelasan Peran dan Pesan

Sebagian besar informan menyatakan bahwa instruksi dari pimpinan mudah dipahami. Hal ini karena penyampaian pesan dilakukan secara langsung, jelas, dan sering disertai contoh praktik di lapangan.

Meskipun demikian, beberapa informan mengakui bahwa miss komunikasi tetap terjadi, terutama dalam situasi tertentu atau ketika informasi tidak ditangkap secara seragam oleh penerima pesan. Pimpinan kelurahan menyikapi hal ini dengan melakukan klarifikasi ulang melalui koordinasi

langsung atau media pendukung seperti video dan komunikasi lanjutan kepada kepala RT/RW. Kejelasan komunikasi di kelurahan sudah cukup baik, namun masih diperlukan penguatan klarifikasi agar meminimalkan kesalahpahaman.

c. **Transparansi Komunikasi**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa transparansi informasi diterapkan secara selektif. Informasi internal disampaikan kepada pegawai, sementara informasi kepada masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan dan sifat informasi tersebut.

Pegawai dan pimpinan sepakat bahwa tidak semua informasi dapat disampaikan kepada publik karena adanya batasan privasi dan kerahasiaan internal. Warga menilai bahwa informasi kegiatan umum sudah cukup terbuka, meskipun tidak selalu mengetahui detail kebijakan internal. Transparansi komunikasi sudah diterapkan sesuai prinsip keterbukaan publik, namun tetap dibatasi oleh aturan dan sifat informasi.

d. **Responsivitas**

Sebagian besar informan, baik pegawai maupun warga, menyatakan bahwa kelurahan cukup cepat dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat. Respons cepat dilakukan selama pegawai tidak sedang memiliki tugas lain atau kendala struktural. Pimpinan juga menyatakan keterbukaan terhadap saran dan keluhan, serta mendorong komunikasi dua arah agar masalah tidak berkembang menjadi konflik atau kesalahpahaman.

Responsivitas komunikasi di kelurahan tergolong baik dan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat.

e. **Kesesuaian Saluran Komunikasi**

Saluran komunikasi yang digunakan saat ini dinilai cukup efektif, terutama melalui handphone dan WhatsApp. Namun, beberapa informan warga menyatakan bahwa komunikasi digital tidak selalu cocok bagi semua kalangan, terutama warga lanjut usia atau yang kurang memahami teknologi. Dalam kondisi mendesak, komunikasi melalui handphone, WhatsApp, serta peran RT/RW dianggap sebagai saluran paling efektif. Saluran komunikasi sudah cukup sesuai, namun perlu diversifikasi agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

2. Variabel Kinerja Pegawai (Y)

a. **Kualitas Kerja**

Pegawai dan pimpinan menilai kualitas kerja pegawai cukup baik dan mengikuti SOP yang berlaku. Namun, beberapa warga menilai masih terdapat pekerjaan yang perlu diperbaiki, terutama dari segi ketelitian dan hasil akhir. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai sudah berjalan, tetapi tingkat kepuasan masyarakat bersifat subjektif.

b. **Kuantitas Kerja**

Sebagian besar informan menyatakan bahwa pekerjaan pegawai umumnya dapat diselesaikan dalam satu hari, meskipun pada kondisi tertentu terjadi penundaan akibat banyaknya pemohon atau keterbatasan pejabat yang berwenang.

c. **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu dinilai cukup baik, terutama jika dokumen telah dijanjikan selesai. Namun, pimpinan mengakui bahwa disiplin waktu pegawai masih menjadi titik lemah yang terus dievaluasi melalui sistem absensi dan apel.

d. **Inisiatif**

Pegawai diberikan ruang untuk berinisiatif selama masih sesuai dengan SOP. Namun, pada permasalahan besar, keputusan tetap berada di tangan pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Pamulang Timur. Komunikasi yang lancar, responsif, dan didukung oleh media yang tepat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti miss komunikasi, perbedaan usia pegawai, keterbatasan literasi teknologi masyarakat, serta disiplin waktu pegawai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan inovasi komunikasi dan penguatan budaya kerja agar kinerja pegawai semakin optimal.

Pembahasan Penelitian

Tingkat Komunikasi pegawai Pada Kelurahan Pamulang Timur Kota Tangerang Selatan

Pada pembahasan pertama mengenai pertanyaan pertama yang ditunjukkan ke informan utama dan inti, komunikasi internal antarpegawai di kelurahan tergolong mudah dan lancar. Mayoritas pegawai (Zainuddin, Kurnia, Anshori) menegaskan informasi mudah diperoleh antar staf. Warga dan petugas kebersihan yang juga bagian dari lingkungan kelurahan (Yuliani, Zuhron, Heriawati, Haris) juga menilai informasi antarpegawai mudah diakses. Informan inti, Kepala Lurah (Ade Heri) dan Sekretaris Lurah (Enny), menambahkan bahwa kelancaran komunikasi didukung oleh kedekatan personal dan penggunaan WhatsApp grup, sehingga koordinasi berjalan efektif. Secara kualitatif, hal ini menunjukkan adanya hubungan sosial yang baik antarpegawai, saluran informal (WA) yang kuat, dan struktur komunikasi yang mendukung kelancaran penyampaian informasi internal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses informasi di Kelurahan Pamulang Timur secara umum dinilai mudah oleh pegawai maupun warga. Pegawai menilai pelayanan informasi telah berjalan maksimal sehingga warga dapat memperoleh informasi dengan cepat, terutama bagi warga yang aktif datang ke kelurahan atau mengikuti perkembangan kegiatan. Namun demikian, informan inti mengungkapkan bahwa ketimpangan akses informasi masih terjadi, khususnya pada warga yang kurang melek teknologi. Dalam konteks ini, peran RT dan RW menjadi penghubung strategis untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Terkait kejelasan instruksi dan pengumuman dari pimpinan, mayoritas pegawai dan warga menyatakan bahwa pesan umumnya mudah dipahami. Mekanisme komunikasi formal seperti apel pagi serta koordinasi melalui RT/RW dinilai efektif dalam memastikan pesan tersampaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan telah menerapkan strategi komunikasi formal dan informal yang mampu meminimalkan risiko miskomunikasi.

Meski demikian, penelitian menemukan bahwa miskonsepsi komunikasi masih sesekali terjadi, terutama akibat perbedaan interpretasi informasi antarpegawai maupun antara kelurahan dan RT/RW. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak kelurahan menerapkan komunikasi ulang, koordinasi, dan klarifikasi langsung. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem komunikasi berjalan efektif, faktor individu tetap berpotensi menimbulkan kesalahpahaman.

Dalam aspek keterbukaan informasi, kelurahan menerapkan prinsip keterbukaan secara selektif. Informasi publik disampaikan secara terbuka, sementara informasi internal dibatasi demi menjaga kerahasiaan. Pendekatan ini mencerminkan transparansi bersyarat yang menyeimbangkan kebutuhan informasi publik dengan keamanan internal organisasi.

Mayoritas informan menilai dalam komunikasi, namun tantangan lebih bersifat sosial dan kultural, seperti perbedaan usia RT/RW serta variasi kemampuan warga dalam mengakses teknologi. Oleh karena itu, peran aktif pimpinan diperlukan untuk menjaga keseragaman dan kejelasan informasi.

Terkait responsivitas, pegawai dan warga menilai bahwa kelurahan memberikan tanggapan yang cepat terhadap saran dan keluhan. Pimpinan juga menunjukkan keterbukaan dengan menyediakan ruang dialog langsung untuk menyelesaikan permasalahan. Hal ini mencerminkan adanya budaya komunikasi yang responsif dan proaktif.

Dari sisi kesesuaian saluran komunikasi, media digital seperti handphone dan WhatsApp dinilai sangat efektif, terutama untuk komunikasi internal. Namun, efektivitasnya pada masyarakat masih bervariasi sehingga diperlukan diversifikasi saluran komunikasi agar informasi dapat menjangkau seluruh lapisan warga secara merata. Dalam situasi mendesak, media digital tetap menjadi saluran utama yang didukung oleh jaringan sosial lokal melalui RT dan RW.

Pengolahan data wawancara menggunakan NVIVO yang divisualisasikan dalam word cloud menunjukkan dominasi kata “informasi”, “komunikasi”, “mudah”, dan “terbuka”, yang memperkuat temuan bahwa komunikasi di kelurahan dipersepsikan berjalan cukup baik. Namun, kemunculan kata terkait teknologi dan RT/RW menegaskan bahwa pemerataan akses informasi masih perlu ditingkatkan.

Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pamulang Timur Kota Tangerang Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kelurahan secara umum telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dari aspek kualitas kerja, pegawai dinilai mampu menghasilkan pekerjaan yang rapi dan sesuai ketentuan, meskipun kesalahan teknis seperti salah ketik masih sesekali terjadi. Kendala tersebut telah diantisipasi melalui mekanisme pengecekan berlapis oleh sekretaris lurah dan lurah sebelum dokumen disahkan. Namun, persepsi warga terhadap kualitas hasil kerja masih bervariasi, sehingga konsistensi kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat lebih merata.

Terkait kepuasan masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan bersifat relatif dan dipengaruhi oleh ekspektasi masing-masing warga. Sebagian warga merasa sangat puas terhadap kecepatan dan hasil pelayanan, sementara yang lain menilai pelayanan berada pada tingkat cukup. Pihak kelurahan memahami bahwa perbedaan karakter dan harapan masyarakat tidak dapat diseragamkan, sehingga peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan terus ditekankan oleh pimpinan dalam setiap apel dan rapat.

Pada aspek kuantitas kerja, pegawai pada umumnya mampu menyelesaikan beban kerja harian dalam satu hari kerja melalui pembagian tugas yang jelas berdasarkan tupoksi. Dalam kondisi lonjakan pelayanan, pegawai tetap berupaya menyelesaikan urusan masyarakat secepat mungkin, meskipun penyelesaian terkadang dipengaruhi oleh kebutuhan koordinasi atau persetujuan pimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa kuantitas kerja dapat dikelola dengan cukup baik melalui pengaturan tugas dan koordinasi internal.

Dari sisi ketepatan waktu, pelayanan telah diupayakan sesuai standar yang ditetapkan, dengan fleksibilitas menyesuaikan jenis layanan dan kondisi lapangan. Dokumen yang bersifat mendesak umumnya dapat diselesaikan tepat waktu apabila persyaratan administrasi lengkap dan pihak terkait berada di tempat. Namun demikian, kedisiplinan waktu pegawai masih menjadi tantangan yang terus diawasi melalui absensi, apel, dan monitoring rutin.

Aspek kerja sama dan koordinasi menunjukkan hasil yang positif. Kerja sama antarpegawai dinilai kompak dan saling mendukung, sementara koordinasi kegiatan dilakukan secara terstruktur melalui rapat internal dan apel untuk menyamakan persepsi serta pembagian tugas. Kendala kerja sama dengan warga umumnya disebabkan oleh keterbatasan informasi, sehingga komunikasi eksternal perlu terus diperkuat.

Pada indikator inisiatif, pegawai memiliki ruang untuk berinisiatif dalam menyelesaikan permasalahan, namun tetap berada dalam kerangka SOP dan koordinasi dengan pimpinan. Selain itu, pegawai dinilai cukup responsif terhadap ide baru dan saran, terutama jika membawa dampak positif bagi peningkatan pelayanan. Ide atau gagasan baru biasanya dibahas melalui musyawarah sebelum diterapkan, mencerminkan budaya kerja yang terbuka terhadap inovasi.

Pengolahan data wawancara menggunakan NVIVO yang divisualisasikan melalui word cloud memperkuat temuan penelitian. Dominasi kata seperti *koordinasi*, *SOP*, dan *arahan pimpinan* menunjukkan bahwa kinerja pegawai bersifat struktural dan hierarkis. Sementara itu, kemunculan kata *tergantung*, *ditunda*, dan *diperbaiki* mengindikasikan bahwa kinerja belum sepenuhnya stabil dan masih dipengaruhi oleh faktor situasional, seperti kehadiran pimpinan, kelengkapan dokumen, dan kedisiplinan waktu.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai kelurahan dinilai cukup baik pada aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kerja sama, dan inisiatif. Meskipun demikian, diperlukan penguatan disiplin, konsistensi kualitas layanan, serta pemerataan kepuasan masyarakat agar kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Analisis Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pamulang Timur

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan utama dan informan inti, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Pamulang Timur. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga berperan sebagai instrumen koordinasi, pengendalian kerja, serta pembentukan perilaku dan budaya kerja pegawai.

Pada variabel komunikasi, pola komunikasi yang diterapkan cenderung bersifat formal dan struktural melalui apel pagi, rapat internal, serta jalur koordinasi RT dan RW, namun tetap dilengkapi dengan komunikasi informal yang fleksibel. Pola ini membuat sebagian besar pegawai dan warga menilai informasi relatif mudah dipahami. Meskipun demikian, komunikasi eksternal kepada masyarakat masih menunjukkan ketergantungan pada perantara, terutama RT/RW, sehingga berpotensi menimbulkan variasi pemahaman informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi vertikal internal berjalan cukup efektif, sementara komunikasi eksternal masih memerlukan penguatan agar lebih merata dan meminimalkan miskomunikasi.

Pada variabel kinerja pegawai, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya konsisten. Dari aspek kualitas kerja, hasil pekerjaan telah mengikuti SOP dan standar pelayanan, meskipun masih ditemukan kesalahan teknis yang memerlukan perbaikan. Dari aspek kuantitas kerja dan ketepatan waktu, pegawai dinilai mampu menyelesaikan sebagian besar pekerjaan dalam satu hari kerja, terutama apabila didukung oleh koordinasi yang baik dan kehadiran pimpinan. Namun, dalam kondisi tertentu, keterlambatan masih terjadi akibat faktor koordinasi dan kedisiplinan waktu.

Analisis lebih lanjut memperlihatkan bahwa komunikasi berperan sebagai faktor penghubung utama antarindikator kinerja. Komunikasi yang jelas, rutin, dan terarah dari pimpinan membantu pegawai memahami tugas, membagi beban kerja, serta mengambil keputusan secara kolektif. Hal ini tercermin pada indikator kerja sama dan inisiatif, di mana pegawai menunjukkan kekompakan dalam bekerja dan mengutamakan koordinasi dibandingkan tindakan individual. Pegawai juga diberikan ruang untuk berinisiatif, namun tetap berada dalam koridor SOP dan arahan pimpinan, yang mencerminkan keseimbangan antara pengawasan dan kepercayaan dalam komunikasi organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi sangat memengaruhi peningkatan kinerja pegawai Kelurahan Pamulang Timur. Komunikasi yang terstruktur, konsisten, dan terbuka mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memperkuat kerja sama internal dan hubungan dengan masyarakat. Sebaliknya, kendala kinerja yang masih muncul sebagian besar bersumber dari keterbatasan komunikasi, baik dalam penyampaian informasi maupun pemahaman pesan.

Oleh karena itu, komunikasi perlu diposisikan sebagai instrumen strategis dalam peningkatan kinerja pegawai, bukan sekadar aktivitas administratif. Penguatan komunikasi internal dan eksternal yang lebih efektif berpotensi meningkatkan konsistensi kinerja pegawai sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Pamulang Timur.

Analisis Faktor IFAS dan EFAS Berdasarkan Hasil Penelitian Kualitatif

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dianalisis menggunakan pendekatan **Internal Factor Analysis Summary (IFAS)** dan **External Factor Analysis Summary (EFAS)**, diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi komunikasi organisasi serta kinerja pegawai kelurahan.

a. Analisis Faktor Internal (IFAS)

Hasil analisis IFAS menunjukkan total skor sebesar 2,99, yang mengindikasikan bahwa kondisi internal kelurahan berada pada kategori cukup kuat. Kekuatan utama terletak pada hubungan komunikasi yang relatif baik antara pimpinan dan pegawai, kerja sama serta koordinasi antarpegawai yang berjalan kolektif, kemudahan akses informasi pelayanan, serta kejelasan arahan pimpinan dalam pelaksanaan tugas. Faktor-faktor tersebut menjadi modal penting dalam mendukung kelancaran pelayanan public dan pencapaian kinerja pegawai.

Namun demikian penelitian juga menemukan beberapa kelemahan internal yang perlu mendapat perhatian seperti masih terjadinya miskomunikasi antarpegawai, perbedaan pemahaman informasi antar divisi, pemanfaatan teknologi komunikasi yang belum optimal, serta kedisiplinan waktu pegawai yang belum konsisten. Kelemahan ini berpotensi menghambat efektivitas kerja apabila tidak ditangani secara berkelanjutan.

b. Analisis Faktor Eksternal (EFAS)

Berdasarkan analisis EFAS, diperoleh total skor sebesar 2,78, yang menunjukkan bahwa lingkungan eksternal memberikan peluang yang cukup besar bagi peningkatan kinerja pegawai.

Peluang utama meliputi dukungan pimpinan terhadap peningkatan komunikasi kerja, meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik, serta perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk memperluas jangkauan pelayanan.

Di sisi lain, terdapat beberapa ancaman yang perlu diantisipasi, antara lain tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan, rendahnya pemahaman teknologi oleh sebagian warga, potensi konflik akibat kesalahpahaman informasi, serta beban kerja pegawai yang meningkat pada waktu tertentu. Ancaman ini menuntut strategi komunikasi yang lebih adaptif dan responsif.

c. Posisi Strategis dan Implikasi SWOT

Berdasarkan integrasi hasil IFAS dan EFAS, posisi organisasi berada pada kondisi growth–stability. Artinya, kelurahan memiliki kekuatan internal yang cukup untuk memanfaatkan peluang eksternal yang ada, namun tetap perlu menjaga stabilitas kinerja dengan meminimalkan kelemahan dan mengantisipasi ancaman. Strategi yang direkomendasikan adalah memaksimalkan kekuatan komunikasi internal dan kepemimpinan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, sekaligus mengembangkan inovasi komunikasi eksternal agar informasi dapat tersampaikan secara lebih merata kepada masyarakat. Dengan penguatan komunikasi yang berkelanjutan, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pamulang Timur berpotensi terus meningkat secara konsisten.

Analisis SWOT Komunikasi dan Kinerja Pegawai

Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk memperdalam pemahaman mengenai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi komunikasi organisasi serta dampaknya terhadap kinerja pegawai. Secara internal, kelurahan memiliki kekuatan berupa komunikasi formal yang rutin, peran aktif pimpinan dalam arahan dan evaluasi, pemahaman pegawai terhadap SOP, koordinasi kerja yang kolektif, serta budaya musyawarah dalam penyelesaian masalah. Namun, kelemahan masih terlihat pada konsistensi kualitas kerja, kedisiplinan waktu, keterbatasan inisiatif pegawai, belum optimalnya dokumentasi informasi, serta ketergantungan pada kehadiran pimpinan dalam pengambilan keputusan tertentu.

Dari sisi eksternal, peluang muncul dari tingginya kebutuhan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan, dukungan struktur pemerintahan, serta peluang pemanfaatan media komunikasi publik. Sementara itu, ancaman berasal dari perbedaan ekspektasi masyarakat, risiko miskomunikasi, tingginya tuntutan pelayanan cepat, serta meningkatnya beban pelayanan pada waktu tertentu.

Secara keseluruhan, hasil analisis SWOT menegaskan bahwa **komunikasi organisasi merupakan faktor kunci** dalam menjaga stabilitas sekaligus mendorong pertumbuhan kinerja pegawai. Penguatan strategi komunikasi internal dan eksternal yang terintegrasi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Pamulang Timur. Penguatan aspek kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, responsivitas, serta optimalisasi saluran komunikasi perlu terus dilakukan agar kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan. Namun, keterbatasan komunikasi eksternal dan inkonsistensi responsivitas menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh pihak kelurahan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Pamulang Timur. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, memperlancar koordinasi internal, serta meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi yang disampaikan pimpinan kepada pegawai berkontribusi pada meningkatnya pemahaman tugas dan tanggung jawab. Keterbukaan komunikasi yang diterapkan secara selektif menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan mendorong partisipasi pegawai dalam menyampaikan masukan. Selain itu, responsivitas pegawai

terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala dalam pelaksanaan komunikasi, seperti ketergantungan pada perantara komunikasi dan ketidakkonsistenan responsivitas dalam kondisi tertentu. Oleh karena itu, disarankan agar pihak kelurahan melakukan penguatan strategi komunikasi melalui diversifikasi saluran komunikasi, peningkatan koordinasi internal, serta pengawasan yang berkelanjutan. Dengan upaya tersebut, diharapkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pamulang Timur dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan. Namun, keterbatasan komunikasi eksternal dan inkonsistensi responsivitas menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh pihak kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A., & Susanti, E. (2021). *Komunikasi efektif dan peningkatan kinerja pegawai pemerintah*. Jurnal Studi Pemerintahan, 7(1), 67–79.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Rahman, F. (2019) Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 55–66
- Rayhaniah. (2021). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, Stephen P. (2018). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. (2018). Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 101–112.