



Analisis Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Parung Serab Kecamatan Ciledug Kota Tangerang

Wahyu Maulida

wahyumaulidaa24@gmail.com

Universitas Pamulang

Lia Asmalah

dosen01644@unpam.ac.id

Universitas Pamulang

Korespondensi penulis: wahyumaulidaa24@gmail.com

Abstrak. *This study aims to identify and analyze the impact of communication on improving employee performance at the Parung Serab Village Office, Ciledug District, Tangerang City. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation with one key informant and five other informants. The results indicate that the communication process is quite good, with good relationships between employees and their superiors and among themselves. However, understanding of communication skills still needs to be improved. Employee performance is quite good, with the quantity of work performed commensurate with the amount of work assigned, good cooperation, and effective supervision. However, the quality of performance and the timeliness of tasks from superiors still need to be improved for future improvement.*

Keywords: *Communication, Employee Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi terhadap satu informan kunci dan lima informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi yang terjadi sudah cukup baik, dengan adanya hubungan yang baik antara pegawai dengan atasan maupun antar sesama pegawai, namun dalam hal terkait dengan pemahaman dalam berkomunikasi masih perlu ditingkatkan. Terkait dengan kinerja pegawai sudah cukup baik, dengan adanya kuantitas kerja yang sudah dilaksanakan sesuai dengan jumlah kerja yang diberikan, kerja sama yang baik dan pengawasan yang sudah berhasil diterapkan dengan baik, namun untuk kualitas kinerja dan waktu dalam pengerjaan tugas dari atasan masih perlu ditingkatkan, agar kedepannya bisa menjadi semakin baik.

Kata Kunci: *Komunikasi, Kinerja Pegawai*

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan manusia dalam suatu organisasi melalui berbagai teknik dan pendekatan guna mewujudkan visi organisasi yang dijalankan melalui misi dan program kerja pimpinan. Dalam hal ini, MSDM berperan penting dalam perencanaan, penyusunan kebijakan, serta perancangan program agar sumber daya manusia dapat dimanfaatkan secara optimal. Keberhasilan pengelolaan tersebut sangat didukung oleh komunikasi yang efektif, karena komunikasi menjadi penghubung antarindividu maupun antarkelompok dalam organisasi. Tanpa komunikasi yang baik, organisasi atau instansi pemerintah tidak dapat berjalan secara lancar, sehingga komunikasi menjadi kebutuhan utama dalam membantu manusia mencapai tujuan organisasi.

Kantor Kelurahan merupakan unit administratif pemerintahan pada tingkat paling bawah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang menjadi tempat kerja lurah beserta jajarannya. Kantor Lurah Parung Serab didukung oleh berbagai pegawai dengan jabatan dan peran masing-masing, seperti lurah, sekretaris, seksi tata pemerintahan, seksi tata masyarakat, seksi ekonomi dan pembangunan, staf administrasi, serta petugas kebersihan dan keamanan. Seluruh pegawai tersebut memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai bidangnya, meliputi pelayanan administratif, sosial, dan pembangunan bagi masyarakat.

Komunikasi merupakan proses pertukaran ide, gagasan, dan informasi dalam organisasi yang memiliki peran penting dalam interaksi sosial dan dunia kerja. Dalam lingkungan pemerintahan, khususnya di Kantor Kelurahan Parung Serab, komunikasi menjadi penghubung utama antarpegawai dalam menjalankan tugas dan meningkatkan kinerja. Bentuk komunikasi yang digunakan meliputi komunikasi verbal dan nonverbal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi verbal dilakukan melalui lisan dan tulisan, sedangkan komunikasi nonverbal tampak melalui bahasa tubuh, intonasi suara, gestur, dan ekspresi wajah. Selain itu, komunikasi tidak langsung juga dilakukan melalui ponsel. Hal ini sejalan dengan pendapat Arni (2016:4) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan pertukaran pesan verbal dan nonverbal untuk memengaruhi perilaku, serta Rayhaniah (2021:13) yang mendefinisikan komunikasi sebagai proses pengiriman pesan agar dapat diterima dengan baik. Proses komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab terjadi antara lurah dengan pegawai serta antarpegawai, sehingga mendukung kelancaran kerja dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pra survei variabel komunikasi melalui wawancara terhadap tiga pegawai di Kantor Kelurahan Parung Serab, diperoleh gambaran bahwa efektivitas komunikasi menunjukkan hasil yang bervariasi pada setiap indikator. Pada indikator pemahaman, seluruh pegawai menyatakan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman komunikasi sudah berjalan efektif. Indikator kesenangan menunjukkan hasil belum efektif karena hanya satu pegawai yang menyatakan setuju, sementara dua pegawai lainnya tidak setuju. Selanjutnya, indikator pengaruh pada sikap dinilai cukup efektif karena dua dari tiga pegawai menyatakan setuju. Namun, pada indikator hubungan baik, seluruh pegawai menyatakan tidak setuju, yang menandakan bahwa hubungan kerja antarpegawai masih belum terjalin dengan baik dan perlu mendapat perhatian khusus. Sementara itu, indikator tindakan dinilai cukup efektif karena dua pegawai menyatakan setuju, meskipun tetap memerlukan peningkatan.

Berdasarkan data kinerja pegawai Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang tahun 2024, tercatat total pelayanan administrasi kepada masyarakat sebanyak 1.202 orang selama periode Januari hingga Desember 2024. Jenis pelayanan yang paling banyak adalah pembuatan E-KTP, diikuti oleh pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pengantar pindah, Kartu Keluarga (KK), dan surat pengantar nikah. Data tersebut diperoleh dari arsip komputer dan dokumen tertulis kantor kelurahan sehingga dapat dipastikan keaslian dan keakuratannya. Dalam pelaksanaannya, peran pegawai kelurahan lebih difokuskan pada pendataan dan penerbitan surat pengantar, sementara proses penyelesaian akhir, seperti pencetakan KTP dan KK, dilakukan di Kantor Kecamatan Ciledug. Hal ini kerap menjadi kendala karena waktu penyelesaian tidak dapat dipastikan oleh warga. Prosedur pelayanan administrasi, baik pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, surat pengantar pindah, maupun surat pengantar nikah, telah memiliki persyaratan yang jelas dan umumnya dapat diproses dalam waktu singkat apabila dokumen telah lengkap. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2016:184) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung

jawabnya, dimana salah satu bentuk kinerja pegawai di Kantor Lurah Parung Serab adalah memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat secara langsung.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk, pertama mengetahui dan menganalisis apakah komunikasi dapat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang. Kedua, Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja hambatan dalam komunikasi yang mempengaruhi peningkatan kinerja di Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang. Ketiga, Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui pendekatan analisis SWOT.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen

Menurut Firmansyah (2018:4) "manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu."

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2016:11) mengemukakan "manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan"

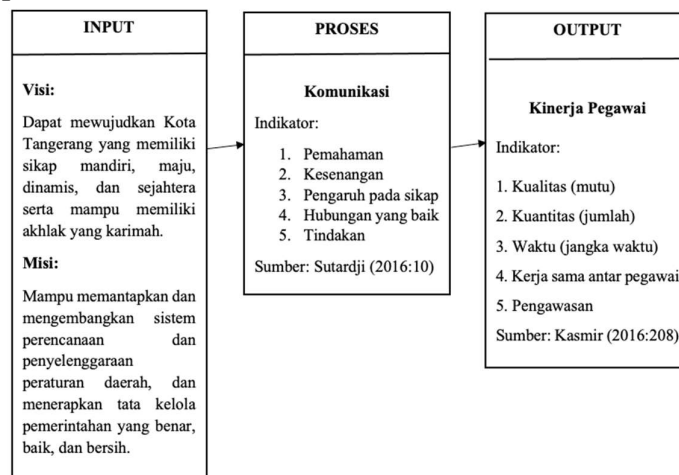
Komunikasi

Menurut Hamali (2018:24) "Komunikasi adalah suatu tahap dari proses kepemimpinan yang memindahkan ide seseorang kepada orang lain untuk digunakan dalam fungsi-fungsi memimpin pekerjaan".

Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2015:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Kerangka Berpikir



Gambar 1 Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lingkungan Kantor Kelurahan Parung Serab. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan kondisi secara komprehensif dan alamiah melalui data berupa kata-kata, pandangan informan, serta konteks sosial yang diteliti. Penelitian dilaksanakan di Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang pada bulan Desember 2024, diawali dengan pengurusan izin penelitian, survei lokasi, hingga pelaksanaan pengumpulan data. Unit analisis dalam penelitian ini terdiri atas individu dan nonindividu, yaitu lurah sebagai key informan serta lima pegawai kelurahan sebagai informan pendukung yang dipilih berdasarkan jabatan dan masa kerja, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang mendalam dan relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi deskriptif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi, dengan sumber data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman, guna menghasilkan temuan penelitian yang sistematis, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Hasil wawancara dengan Key Informan (Pak Lurah)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Lurah selaku key informan, dapat disimpulkan bahwa secara umum komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab sudah berjalan cukup baik. Pada indikator pemahaman, pegawai dinilai mampu memahami arahan dan pesan yang disampaikan, meskipun terkadang masih terjadi kurang fokus karena faktor tertentu. Indikator kesenangan dalam berkomunikasi dinilai sudah berjalan dengan baik, demikian pula indikator pengaruh terhadap sikap yang cukup efektif walaupun masih terdapat kekurangan kecil seperti kelalaian. Hubungan kerja antarpegawai juga dinilai telah terjalin dengan baik, serta pada indikator tindakan, pegawai dinilai mampu langsung menindaklanjuti arahan yang diberikan. Sementara itu, dari sisi kinerja pegawai, indikator kualitas dinilai cukup terpenuhi meskipun belum maksimal karena perbedaan karakter dan cara kerja masing-masing pegawai, yang diatasi dengan kerja sama. Indikator kuantitas dan ketepatan waktu dinilai telah terlaksana dengan baik, begitu pula dengan kerja sama antarpegawai yang berjalan secara saling membantu. Pada indikator pengawasan, Pak Lurah telah melaksanakan fungsi pengawasan dengan memberikan teguran kepada pegawai yang melanggar ketentuan, seperti meninggalkan kantor tanpa izin.

b. Hasil wawancara dengan informan bapak Mursai, S.IP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Mursai, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab telah berjalan cukup baik. Pada indikator pemahaman, Pak Mursai mampu memahami arahan dari Pak Lurah, meskipun pada kondisi tertentu masih perlu bertanya kembali, sehingga indikator ini dinilai cukup terpenuhi. Indikator kesenangan dalam berkomunikasi juga dinilai cukup terpenuhi karena komunikasi dengan atasan dan rekan kerja berjalan baik, walaupun masih terdapat rasa canggung yang perlu diminimalkan. Indikator pengaruh terhadap sikap menunjukkan hasil positif karena arahan dari atasan dilaksanakan dengan semangat, sehingga memunculkan perubahan sikap yang lebih baik. Hubungan kerja dengan atasan dan rekan kerja juga terjalin dengan baik, serta pada indikator tindakan, arahan yang diberikan dipahami terlebih dahulu sebelum

dilaksanakan. Dari sisi kinerja, Pak Mursai dinilai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta menjalin kerja sama yang baik dengan pegawai lain. Selain itu, fungsi pengawasan dari Pak Lurah terhadap kinerja pegawai dinilai telah berjalan dengan baik.

c. Hasil wawancara Ibu Novi Septiani, S.IP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Novi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab tergolong cukup baik. Pada indikator pemahaman, Ibu Novi mampu memahami arahan dan pesan dari Pak Lurah, meskipun pada kondisi tertentu masih mengalami kurang pemahaman, sehingga indikator ini dinilai cukup terpenuhi namun belum maksimal. Indikator kesenangan juga dinilai cukup terpenuhi karena komunikasi dengan atasan dan rekan kerja berjalan menyenangkan meskipun sesekali muncul rasa canggung. Pada indikator pengaruh terhadap sikap, komunikasi yang terjalin mampu memberikan motivasi kerja, sehingga indikator ini telah terpenuhi dengan baik. Hubungan kerja dengan atasan dan rekan kerja juga dinilai baik, yang menunjukkan indikator hubungan telah terpenuhi. Pada indikator tindakan, Ibu Novi cenderung langsung bertindak pada hal-hal yang bersifat mendesak, sementara untuk kegiatan briefing lebih bersifat menyimak arahan. Dari sisi kinerja, indikator kualitas telah terpenuhi karena pekerjaan dilaksanakan sesuai standar pelayanan, demikian pula indikator kuantitas yang menunjukkan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai jumlah yang diberikan. Indikator ketepatan waktu disesuaikan dengan jenis pekerjaan, dimana pelayanan umumnya dapat diselesaikan pada hari yang sama, sedangkan pekerjaan lainnya diselesaikan pada waktu berikutnya. Selain itu, kerja sama antarpegawai telah terjalin dengan baik, dan fungsi pengawasan dari atasan, baik sekretaris kelurahan maupun lurah, dinilai telah berjalan secara optimal.

d. Hasil wawancara Ibu Nunung

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nunung, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab tergolong cukup baik. Pada indikator pemahaman, Ibu Nunung mampu memahami arahan dan pesan dari atasan, meskipun pada kondisi tertentu masih perlu bertanya kembali sehingga indikator ini dinilai cukup terpenuhi namun belum maksimal. Indikator kesenangan juga cukup terpenuhi karena komunikasi dirasakan menyenangkan walaupun sesekali muncul rasa canggung. Pada indikator pengaruh terhadap sikap, komunikasi yang terjalin mampu memberikan motivasi dan mendorong perubahan sikap kerja yang positif, sehingga indikator ini telah terpenuhi dengan baik. Indikator hubungan kerja dinilai cukup terpenuhi meskipun belum maksimal, karena hubungan dapat menjadi kurang harmonis ketika terjadi perbedaan pemahaman. Sementara itu, pada indikator tindakan, Ibu Nunung dinilai mampu langsung melaksanakan perintah dari atasan dengan baik. Dari sisi kinerja, indikator kualitas dan kuantitas telah terpenuhi karena pekerjaan dilaksanakan sesuai standar dan jumlah yang ditetapkan. Indikator ketepatan waktu disesuaikan dengan jenis pekerjaan, dimana surat pengantar diselesaikan pada hari yang sama, sedangkan pekerjaan tertentu seperti urusan waris memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, kerja sama antarpegawai telah terjalin dengan baik, dan pengawasan dari Pak Lurah terhadap kinerja pegawai dinilai telah berjalan dengan baik.

e. Hasil wawancara dengan Ibu Raudhatul Jannah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Jannah, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab berjalan cukup baik. Pada indikator pemahaman, Ibu Jannah mampu memahami arahan dan pesan dari atasan, serta aktif bertanya kembali apabila terdapat hal yang kurang dipahami, sehingga indikator ini dinilai cukup terpenuhi.

Indikator kesenangan juga tergolong cukup baik karena komunikasi dirasakan menyenangkan meskipun sesekali masih muncul rasa canggung, sehingga perlu ditingkatkan. Pada indikator pengaruh terhadap sikap, komunikasi mampu mendorong perubahan sikap kerja yang positif, sehingga indikator ini telah terpenuhi. Hubungan kerja dengan atasan dan rekan kerja juga terjalin dengan baik, yang menunjukkan indikator hubungan telah terpenuhi secara optimal. Namun, pada indikator tindakan, meskipun arahan atasan umumnya langsung dilaksanakan, masih terdapat kecenderungan penundaan pada kondisi tertentu, sehingga indikator ini belum terpenuhi secara maksimal. Dari sisi kinerja, indikator kualitas telah terpenuhi karena pekerjaan dilaksanakan sesuai standar yang berlaku, indikator kuantitas juga terpenuhi karena pekerjaan dapat diselesaikan sesuai jumlah yang ditetapkan dengan dukungan kerja sama staf lain. Indikator ketepatan waktu menunjukkan hasil yang baik, demikian pula dengan kerja sama antarpegawai yang berjalan efektif. Selain itu, fungsi pengawasan dari Pak Lurah terhadap kinerja pegawai dinilai telah berjalan dengan baik.

f. Hasil wawancara dengan ibu rita Rosita, S. IP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rita, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab berjalan cukup baik. Pada indikator pemahaman, Ibu Rita mampu memahami arahan dan pesan dari atasan, serta aktif bertanya kembali apabila terdapat hal yang kurang dipahami, sehingga indikator ini dinilai cukup terpenuhi meskipun belum maksimal. Indikator kesenangan telah terpenuhi dengan baik karena komunikasi dengan atasan dirasakan menyenangkan. Pada indikator pengaruh terhadap sikap, komunikasi yang terjalin memberikan dampak positif, ditandai dengan perubahan sikap yang lebih terbuka dan nyaman dalam bekerja. Indikator hubungan kerja juga telah terpenuhi karena Ibu Rita mampu menjalin hubungan yang baik dengan atasan maupun rekan kerja. Selain itu, pada indikator tindakan, arahan dari atasan dapat langsung dilaksanakan dengan baik. Dari sisi kinerja, indikator kualitas dan kuantitas dinilai cukup terpenuhi karena pekerjaan dilaksanakan sesuai standar dan prosedur yang berlaku, meskipun terdapat keterbatasan pada pekerjaan yang bergantung pada instansi lain. Indikator ketepatan waktu belum terpenuhi secara optimal karena adanya proses revisi dan koordinasi dengan pihak terkait. Sementara itu, kerja sama antarpegawai berjalan dengan baik, serta fungsi pengawasan dari Pak Lurah dinilai telah dilaksanakan secara langsung dan berkelanjutan.

g. Hasil wawancara dengan warga kelurahan parung serab

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, yaitu Ibu Ari dan Pak Amin, diperoleh gambaran bahwa persepsi terhadap komunikasi dan kinerja pegawai di Kantor Lurah Parung Serab bersifat beragam. Dari sisi komunikasi, Ibu Ari menilai pemahaman informasi sudah cukup, namun aspek kesenangan dan pengaruh terhadap sikap dirasakan kurang karena terdapat pegawai yang terkesan tidak ramah saat melayani, meskipun tindakan pegawai dinilai cukup sigap dalam membantu kebutuhan warga. Sementara itu, Pak Amin memiliki penilaian yang lebih positif, dimana meskipun pemahaman awal terhadap penjelasan pegawai kurang jelas, komunikasi secara keseluruhan dirasakan menyenangkan, membantu, serta responsif dalam menindaklanjuti keperluan. Dari sisi kinerja, Ibu Ari menilai kualitas pelayanan pegawai belum optimal, terutama dari segi keramahan dan kecepatan waktu pelayanan, meskipun kuantitas pelayanan dinilai cukup baik. Sebaliknya, Pak Amin menilai kinerja pegawai sudah baik dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kerja sama antarpegawai, serta pengawasan, yang tercermin dari pelayanan yang cepat, terstruktur, dan bertanggung jawab. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi

dan kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan secara konsisten, khususnya dalam aspek sikap pelayanan dan keramahan, agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi lebih merata dan positif.

Pembahasan

Komunikasi pada Pegawai di Kantor Lurah Parung Serab Kecamatan Ciledug Kota Tangerang

a. Pemahaman

Pemahaman merupakan kemampuan individu dalam menangkap dan menafsirkan pesan sesuai dengan maksud komunikator, sehingga tercipta kesamaan makna dalam proses komunikasi. Tujuan utama komunikasi adalah tercapainya pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan agar masing-masing pihak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan, yaitu Pak Lurah, serta para informan yang terdiri dari sekretaris, seksi ekonomi dan pembangunan, seksi kemasyarakatan, dan staf di Kantor Lurah Parung Serab, diketahui bahwa secara umum pegawai telah mampu memahami arahan dan pesan yang disampaikan oleh atasan. Namun, pada kondisi tertentu masih terjadi kurang pemahaman, sehingga pegawai perlu menanyakan kembali arahan yang diberikan. Pak Lurah juga menyampaikan bahwa kendala pemahaman biasanya muncul karena pegawai terbentur oleh pekerjaan lain, sehingga solusi yang diterapkan adalah bekerja secara bersama-sama.

b. Kesenangan

Pemahaman merupakan kemampuan individu dalam menangkap dan menafsirkan pesan sesuai dengan maksud komunikator, sehingga tercipta kesamaan makna dalam proses komunikasi. Tujuan utama komunikasi adalah tercapainya pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan agar masing-masing pihak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan, yaitu Pak Lurah, serta para informan yang terdiri dari sekretaris, seksi ekonomi dan pembangunan, seksi kemasyarakatan, dan staf di Kantor Lurah Parung Serab, diketahui bahwa secara umum pegawai telah mampu memahami arahan dan pesan yang disampaikan oleh atasan. Namun, pada kondisi tertentu masih terjadi kurang pemahaman, sehingga pegawai perlu menanyakan kembali arahan yang diberikan. Pak Lurah juga menyampaikan bahwa kendala pemahaman biasanya muncul karena pegawai terbentur oleh pekerjaan lain, sehingga solusi yang diterapkan adalah bekerja secara bersama-sama. Dengan demikian, indikator pemahaman dalam komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab dapat dikategorikan cukup baik, meskipun masih perlu ditingkatkan agar komunikasi berjalan lebih efektif dan kinerja pegawai dapat tercapai secara optimal.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan utama komunikasi adalah untuk memengaruhi sikap, di mana komunikasi dikatakan efektif apabila setelah proses komunikasi terjadi perubahan sikap atau perilaku pada komunikan. Berdasarkan hasil wawancara, key informan yaitu Pak Lurah menyampaikan bahwa setelah diberikan arahan, pegawai cenderung menunjukkan perubahan ke arah yang lebih baik, meskipun belum sepenuhnya maksimal karena adanya kendala seperti tugas yang tumpang tindih. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan Pak Lurah telah mampu memengaruhi sikap bawahan. Selanjutnya, berdasarkan jawaban informan yaitu para pegawai di Kantor Lurah Parung Serab, diketahui bahwa setelah berkomunikasi dengan Pak Lurah mereka merasa lebih termotivasi, bersemangat, serta memperoleh solusi atas permasalahan pekerjaan yang dihadapi. Respons tersebut merupakan

- bentuk nyata dari adanya perubahan sikap setelah proses komunikasi berlangsung. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi telah memenuhi indikator pengaruh pada sikap dalam teori komunikasi, karena menghasilkan perubahan sikap yang positif pada pegawai di Kantor Lurah Parung Serab, sehingga komunikasi tersebut dinilai efektif.
- d. Hubungan yang baik
- Hubungan yang baik dalam proses komunikasi yang efektif akan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal. Kesamaan persepsi, karakter, serta kecocokan antarindividu dapat mempermudah terjalinnya hubungan yang harmonis. Berdasarkan jawaban key informan, peneliti menyimpulkan bahwa melalui komunikasi yang terjalin secara rutin, hubungan antara atasan dan bawahan serta hubungan antar sesama pegawai di Kantor Lurah Parung Serab sudah berjalan dengan baik. Selanjutnya, dari jawaban para informan, sebagian besar menyampaikan bahwa dengan adanya komunikasi, hubungan kerja menjadi lebih baik. Meskipun terdapat satu informan yang menyatakan bahwa ketika komunikasi tidak berjalan selaras hubungan dapat menjadi sedikit renggang, namun secara umum komunikasi tetap berperan positif dalam membangun hubungan kerja. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan jawaban key informan dan mayoritas informan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator hubungan yang baik dalam teori komunikasi telah terpenuhi dan komunikasi yang berlangsung dapat dikatakan efektif.
- e. Tindakan
- Komunikasi dikatakan efektif apabila setelah proses komunikasi berlangsung terdapat perubahan tindakan, baik pada pihak komunikator maupun komunikan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis, peneliti menemukan bahwa para informan cenderung langsung melaksanakan arahan dan pesan yang disampaikan oleh atasan. Hal ini diperkuat oleh jawaban key informan, yaitu Pak Lurah, yang menyampaikan bahwa para pegawai pada umumnya sudah mampu menindaklanjuti arahan yang diberikan, meskipun belum sepenuhnya seratus persen karena adanya beberapa kendala. Namun demikian, pegawai tetap menunjukkan upaya untuk melaksanakan arahan tersebut. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa indikator tindakan dalam teori komunikasi telah terlaksana dengan baik dan komunikasi yang terjadi dapat dikatakan efektif.

Hambatan-hambatan dalam Komunikasi yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dan informan, ditemukan adanya hambatan dalam proses komunikasi di Kantor Lurah Parung Serab. Hambatan tersebut terdapat pada indikator pemahaman, di mana informan terkadang kurang memahami arahan yang disampaikan oleh atasan sehingga perlu menanyakan kembali. Hambatan lainnya terdapat pada indikator kesenangan, karena meskipun informan merasa senang saat berkomunikasi, masih terdapat rasa canggung, khususnya ketika berkomunikasi dengan atasan. Rasa canggung ini menyebabkan komunikasi menjadi kurang menyenangkan dan berpotensi menghambat efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, indikator pemahaman dan kesenangan perlu ditingkatkan agar komunikasi dapat berjalan lebih efektif dan mendukung peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Parung Serab.

Strategi Peningkatan Komunikasi yang Efektif untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai melalui Pendekatan Analisis SWOT

Komunikasi perlu ditingkatkan agar berjalan efektif sehingga mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, digunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi

faktor internal dan eksternal yang memengaruhi komunikasi dan kinerja pegawai di Kantor Lurah Parung Serab. Berdasarkan hasil analisis SWOT, faktor kekuatan (strength) meliputi hubungan yang baik antarpegawai dan atasan, kuantitas kinerja yang telah terlaksana dengan baik, serta kerja sama pegawai yang solid. Sementara itu, kelemahan (weakness) yang ditemukan adalah masih kurangnya pemahaman dalam proses komunikasi, komunikasi yang terkadang kurang menyenangkan, serta kualitas kinerja yang belum optimal. Pada faktor eksternal, peluang (opportunity) ditunjukkan oleh adanya kepercayaan masyarakat dan kerja sama yang baik dengan Kecamatan Ciledug. Adapun ancaman (threat) meliputi sikap pegawai yang kurang ramah saat melayani warga serta kondisi lingkungan kantor yang kurang kondusif karena dekat dengan pemukiman. Hasil perhitungan nilai tertimbang menunjukkan nilai Strength sebesar 3,30, Weakness 3,00, Opportunity 3,40, dan Threat 2,35. Dari hasil tersebut diperoleh koordinat SWOT (0,30; 1,05) yang menempatkan Kantor Lurah Parung Serab pada Kuadran I. Posisi ini menunjukkan bahwa kekuatan internal lebih besar dibandingkan kelemahan, serta peluang lebih besar dibandingkan ancaman. Dengan demikian, strategi yang paling tepat digunakan adalah Strategi agresif, yaitu memanfaatkan kekuatan internal untuk meraih peluang eksternal. Strategi ini dapat dilakukan dengan memperkuat hubungan antarpegawai dan atasan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta memanfaatkan kuantitas kinerja dan kerja sama yang baik untuk mempererat kolaborasi dengan Kecamatan Ciledug.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Parung Serab, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin di Kantor Lurah Parung Serab telah berjalan cukup efektif dan berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini terlihat dari terpenuhinya sebagian besar indikator komunikasi, yaitu pengaruh pada sikap, hubungan yang baik, dan tindakan yang telah terlaksana dengan baik, sehingga berdampak positif terhadap kinerja pegawai dalam aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kerja sama, dan pengawasan. Namun demikian, masih terdapat hambatan komunikasi pada indikator pemahaman dan kesenangan, dimana pegawai terkadang belum sepenuhnya memahami arahan atasan dan masih adanya rasa canggung dalam berkomunikasi, sehingga kedua indikator tersebut perlu ditingkatkan agar komunikasi dapat berjalan lebih optimal. Berdasarkan hasil analisis SWOT, posisi Kantor Lurah Parung Serab berada pada Kuadran I yang menunjukkan bahwa kekuatan internal lebih besar dibandingkan kelemahan, serta peluang lebih besar daripada ancaman, sehingga strategi yang paling tepat diterapkan adalah strategi agresif, yaitu dengan memanfaatkan hubungan kerja yang baik, kuantitas kinerja, dan kerja sama antarpegawai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperkuat kerja sama dengan pihak eksternal, khususnya Kecamatan Ciledug.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alaslan, A. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arni, M. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bangun, W. (2021). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Diwyarthi, Ni Desak Made Santi, dkk. (2022). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Indramayu: Penerbit Adab.

- Asmirin Noor, M., Radiansyah, S.E., M.M, D., Selfiana, S.E., M.M, & Ishak S.Pi., M.M, R. P. (2023). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jambi: Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fatimah, F. N. A. D. (2020). *Teknik analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Firmansyah, M. Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Griffin, R. W. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: *Center for Academic Publishing Service*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Depok: PT Rajagrafindo Jakarta.
- Mangkunegara, A.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2020). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mukrodi, Hermawati, R., & Alifiah, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Rahardjo, M. (2018). *Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian*.
- Rayhaniah, S, A. (2021). *Etika dan Komunikasi Organisasi*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ruliana, P. (2018). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Ruyatnasih, Y & Megawati, L. (2018). *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi, dan Kasus*. Yogyakarta: CV Absolute Media.
- Sadikin, A. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Yogyakarta: K-Media.
- Sedarmayanti. (2015). *Sumber Daya Manusia dan produktivitas Kerja*. Cetakan kedua. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sutardji. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Walidin, W., Saifullah., & Tabrani (2015). *Metodelogi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. FTK Ar-Raniry Press.

Jurnal

- Anastasya, G., Massyat, M., & Syaeba, M. (2021). Pola Komunikasi Organisasi Balai Penyuluh Pertanian dalam Upaya Penyebaran Informasi Pertanian di Desa Buntubuda Kelurahan Mamasa, Kecamatan Mamasa. *Journal Pegguruang: Conference Series*. 3(2).

- Andani, M & Oktavia, Y. (2022). Analisis Pelayanan Publik pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8.
- Astutik, E. P., & Gunartin, G. (2019). Analisis kota Jakarta sebagai smart city dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menuju masyarakat madani. *Inovasi Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6.
- Bala, M. E., Senduk, J., & Boham, A. (2015). Peran Komunikasi Keluarga dalam Mencegah Perilaku Merokok bagi Remaja di Kelurahan Winangun Kecamatan Malalayang Kota Manado. *e-journal "Acta Diurna"*. 4(3).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*. 21(1).
- Fashiku, CO. (2017). Komunikasi Efektif: Peran Apa pun dalam Proses Belajar Mengajar di Kelas di Sekolah Nigeria. *Bulgarian Journal of Science & Education Policy (BJSEP)*, 171.
- Gholi, M. E. (2019). Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Kantor Kelurahan Klampis Ngasem Surabaya). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(1), 129-134.
- Hairunnisa & Syaka, W. A. (2022). Analisis Komunikasi Politik dalam Percepatan Pembangunan Ibu Kota Nusantara (Ikn) Menuju Kota Berkelanjutan. *Journal of Government and Politics, (JGOP)*. 4(1).
- Heriyanto, A., Hamidah., & Manalullaili. (2024). Analisis Komunikasi Kelompok Pengembala Kerbau di Kelurahan Babat Kecamatan Babat Toman. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital*, 1(2), 1-10.
- Heryati, E. (2017). Analisis Pola Komunikasi Pelaku Game On Line di Keluarga (Studi Deskriptif pada Remaja di Wilayah Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat). *Jurnal Komunikologi*, 14(2).
- Husain, B. A., & Santoso, A. B. (2022). Analisis Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Perusahaan CV Kirana Utama Bogor. *Jurnal Takbir Peradaban*, 2(3).
- Kuen, F. A & Afrizal. (2019). Peranan Komunikasi Antarpribadi terhadap Hubungan Masyarakat kecamatan Tamalate Kelurahan Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, 1(1).
- Kusumawardhani, T. (2021). Analisis Peran Komunikasi Organisasi Internal dan Eksternal pada Kelurahan Mustikasari – Bekasi. *Intepretasi*, 1.
- Lubis, M., Rahmanita, F., & Ulfa, M. (2022). Komunikasi Dosen Pembimbing Terhadap Kualitas Skripsi Mahasiswa. *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, 7(2).
- Putra, A. R & Sinambela, E. A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Simki Pedagogia*, 4(1), 58-67.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara dan kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39-47.
- Rugian, V., Kawengian, D.D.V., & Harilama, S.H. Fungsi Komunikasi Organisasi Aparat Kelurahan Madidir Unet di Masa Pandemi Covid 19 dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat. Program Studi Ilmu Komunikasi.