



## ANALISIS KOMUNIKASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KELURAHAN DEPOK KECAMATAN PANCORAN MAS KOTA DEPOK

<sup>1</sup>Sere Novianti Manalu, <sup>2</sup>Yulies Herni

<sup>1</sup>Program studi manajemen program sarjana fakultas ekonomi dan bisnis

[1novinovi71016@gmail.com](mailto:novinovi71016@gmail.com)

<sup>2</sup>Program studi manajemen program sarjana fakultas ekonomi dan bisnis

[2dosen01135@unpam.ac.id](mailto:dosen01135@unpam.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the causal factors, forms, and strategies for handling work communication on employee performance in Depok Village, Pancoran Mas District, Depok City. The study used a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, in-depth interviews (FGD), and documentation. The research subjects consisted of 9 informants and one key informant. The results of the study indicate that employee work communication in the village has been running well, but there are still problems found triggered by ineffective communication, miscommunication between employees, differences of opinion between employees, lack of understanding of leadership instructions, and limited feedback in communication. Ineffective forms of work communication can cause miscommunication that is not optimally felt by employees so that it can affect employee performance and the quality of public services. However, most employees are able to deal with communication by carrying out the process of conveying and exchanging information, ideas, or instructions between members of the organization which is carried out formally or informally, with the aim of creating a common understanding and supporting the completion of joint tasks. Leadership support and a fairly positive work atmosphere help employees maintain their performance. These findings emphasize the importance of regular work communication evaluations, improving collaboration between employees, accelerating the flow of information, minimizing work errors, building harmonious work relationships, supporting responsive public services and open communication to create a healthy work environment so that employee performance remains optimal.*

**Keywords:** *Work communication, Employee performance, Sub-district*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab, bentuk, dan strategi penanganan komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kelurahan Depok Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, (FGD), dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari 9 informan dan satu key informant. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja pegawai dikelurahan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada ditemukan masalah yang dipicu oleh adanya komunikasi yang tidak efektif, adanya miskomunikasi antar pegawai, adanya perbedaan pendapat antar pegawai, kurangnya pemahaman terhadap instruksi pimpinan, serta keterbatasan umpan balik dalam komunikasi. Bentuk komunikasi kerja yang tidak efektif dapat menimbulkan miskomunikasi yang belum optimal dirasakan pegawai sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan masyarakat. Meski demikian, sebagian besar pegawai mampu menghadapi komunikasi dengan melakukan proses penyampaian dan pertukaran informasi, ide, atau intruksi antar anggota organisasi yang dilakukan secara formal maupun informal, dengan tujuan menciptakan pemahaman yang sama dan mendukung penyelesaian tugas bersama. Dukungan pimpinan dan suasana kerja yang cukup positif membantu pegawai menjaga kinerja mereka. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi komunikasi kerja secara berkala, meningkatkan kolaborasi antar pegawai, mempercepat alur informasi, meminimalisir kesalahan kerja, membangun hubungan kerja yang harmonis, mendukung pelayanan publik yang responsif dan komunikasi terbuka untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat sehingga kinerja pegawai tetap optimal.

**Kata Kunci:** Komunikasi Kerja, Kinerja Pegawai, Kelurahan

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam dunia kerja modern saat ini, organisasi sektor publik dihadapkan pada berbagai tuntutan yang semakin kompleks, baik dari sisi regulasi, perkembangan teknologi, maupun ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Aparatur pemerintahan dituntut untuk bekerja secara profesional, cepat, tepat, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menuntut adanya koordinasi dan komunikasi kerja yang efektif antarpegawai maupun antara pimpinan dan bawahan. Namun, pada kenyataannya, dinamika organisasi sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya adalah komunikasi kerja yang belum berjalan secara optimal.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam mengelola dan mengembangkan potensi pegawai agar mampu bekerja secara efektif dan efisien. MSDM tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga mencakup pembinaan hubungan kerja, pengembangan kompetensi, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Salah satu tujuan utama dari MSDM adalah menciptakan kondisi kerja yang mampu meningkatkan semangat, motivasi, dan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Namun demikian, dalam praktiknya, banyak organisasi yang masih belum memberikan perhatian cukup terhadap aspek psikologis pegawai, khususnya terkait komunikasi kerja yang dapat muncul akibat tekanan internal maupun eksternal organisasi.

Salah satu aspek penting dalam pencapaian tujuan organisasi adalah kinerja pegawai. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks instansi pemerintah, seperti kelurahan, kinerja pegawai menjadi indikator keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai dituntut untuk profesional, responsif, serta mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Namun, pada kenyataannya, kinerja pegawai tidak selalu berjalan sesuai harapan. Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhinya, baik dari dalam diri pegawai maupun dari lingkungan kerja. Salah satu faktor internal yang sering kali menghambat kinerja adalah komunikasi kerja, yang muncul akibat tekanan dan beban psikologis dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Komunikasi kerja merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, ide, maupun instruksi antaranggota organisasi, baik secara formal maupun informal, dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman dan mendukung pencapaian tujuan bersama. Dalam organisasi pemerintahan, komunikasi kerja seharusnya menjadi fondasi utama dalam membangun koordinasi, menyatukan persepsi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Manajemen**

Secara umum, manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi upaya-upaya anggota organisasi serta pemanfaatan sumber daya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Hasibuan (2020:9) "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya manusia**

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu cabang dari ilmu manajemen umum. Dalam manajemen umum, proses pengelolaan mencakup berbagai aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini diterapkan dalam berbagai fungsi organisasi, seperti produksi, pemasaran, keuangan, dan kepegawaian. Karena peran sumber daya manusia semakin dianggap penting dalam mencapai tujuan perusahaan, manajemen SDM menjadi bidang yang berfokus pada pengetahuan dan strategi dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif.

### **1. Pengertian Komunikasi Kerja**

Komunikasi menurut Hasibuan (2022:46) mencakup proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mempengaruhi, memberikan pengetahuan, atau mengubah sikap serta perilaku orang lain. Dalam konteks organisasi, komunikasi sangat penting untuk memperjelas tujuan, meningkatkan koordinasi antar pegawai, serta menjaga hubungan interpersonal yang harmonis. Komunikasi dalam perusahaan dapat berlangsung secara formal maupun informal, baik melalui saluran lisan maupun tulisan.

### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan output atau hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau institusi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, kinerja berhubungan erat dengan tingkat produktifitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya diorganisasi atau perusahaan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mengkaji prespektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif, fleksibel dan lebih bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2020:9) “Metode Penelitian kualitatif adalah metode Penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana Penelitian adalah sebagai intrumen kunci, pengambil sampel sumber data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksikan fenomena dan menemukan hipotesis”.

### **1.2 Unit Analisis Data**

Menurut Wiradi Novatrianto (2020:3) “mengemukakan bahwa analisis suatu aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditaksir maknanya”.

Menurut Anwar (2020:3) “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya”.

### **1.3 Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis di gunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif yang harus membutuhkan data yang jelas dan spesifik. Menurut sugiyono, (2018:224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Menurut Hardani (2020:124) “Observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung. Observasi terbagi menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur”. Dalam penelitian ini termasuk menerapkan observasi, dimana peneliti datang ketempat dan terlibat dalam kegiatan sebagai acuan pada penelitian ini. Dengan menggunakan observasi, maka data yang diperoleh akan lebih akurat, karena peneliti melihat dan mengamati langsung gambaran kinerja pegawai Dinas Sosial Kantor Wali Kota Depok.

#### **2. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2019:304) “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk berbagi informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dibangun menjadi makna dalam topik tertentu”. Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan pertanyaan yang sudah tertulis kepada informan. wawancara dilakukan dengan pegawai, dan pemilihan informan dari data Pegawai Dinas Sosial Kantor Wali Kota Depok.

#### **3. FGD (*Focus Group Discussion*)**

FGD adalah sebuah teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Karena FGD adalah sebuah teknik pengumpulan data, maka FGD dilakukan untuk mengumpulkan data tertentu bukan untuk diseminasi informasi dan bukan pula untuk membuat keputusan. Sehubungan dengan itu, ketika akan memilih untuk menggunakannya setiap penyelenggara FGD harus merumuskan atau menetapkan data yang akan dikumpulkan dengan melakukan GGD.

### **1.4 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang lebih mengedepankan pemaparan hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:482) “Analisis data adalah proses sistematis dalam mencari dan mengorganisir data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi”. Ini melibatkan pengelompokan data ke dalam pola tertentu, pemilihan informasi penting yang akan dipelajari, serta penarikan kesimpulan agar mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pihak lain. Sugiyono (2019:482) juga menyatakan bahwa “Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis yang dikembangkan dari data yang diperoleh untuk menemukan pola hubungan atau mengembangkan hipotesis”.

Proses analisis deskriptif kualitatif dimulai dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, diikuti dengan pengkodean data. Selanjutnya, data disajikan dengan mengklasifikasikannya, kemudian dilakukan analisis dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi transkripsi hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data, dan triangulasi. Dari hasil analisis data, peneliti dapat menarik kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

Pada Kelurahan Depok Kecamatan Pancoran Mas terkait variabel yang diambil yaitu Komunikasi kerja pegawai yang berjumlah 18 orang dan penulis mengambil 9 pegawai sebagai informan dan 1 pegawai sebagai key informan.

**Tabel 4.1**  
**Data Informan**

Nama	Jabatan	Pendidikan	Lama Bekerja	Metode
Bahrul Ulum, S.E	Sekretaris	S1	4 Tahun	wawancara
Pramudya, S.Sos	Kasi Pem & Trantib	S1	6 Tahun	wawancara
Shilawati, S.E	Kasi Kemas & Pelayanan	S1	4 Tahun	wawancara
Nurhadi	Kasi Ekbang	SMA	3 Tahun	wawancara
Imam Al Junaedi	Pelaksana	SMA	3 Tahun	wawancara
Jaka Eka Saputra	Staff Administrasi	SMA	2 tahun	wawancara
Sri Rejeki	Staff Lapangan dan kebersihan	SMA	3 Tahun	wawancara
Dessy Isakh	Staff Bidang data/IT	SMA	2 Tahun	wawancara
Sakia Yasmin Emylia	Staff Bidang umum/Perlengkapan	SMA	3 Tahun	Wawancara

*Sumber: Data hasil wawancara yang diolah oleh peneliti*

**Tabel 4.2**  
**Data Key Informan**

Nama	Jabatan	Pendidikan	Lama Bekerja	Metode
Herman, SE	Lurah	S1	7 Tahun	wawancara

*Sumber: Data hasil wawancara yang diolah oleh peneliti (2025)*

Dari data diatas menjelaskan data informan mulai dari nama, latar belakang pendidikan, jabatan dan terakhir masa kerja.

Jadwal kerja adalah dokumen atau file yang berisi data dan jam masuk dan jam keluar pegawai, jadwal kerja pegawai merujuk pada berupa fisik maupun virtual yang digunakan untuk menghitung jumlah jam kerja pegawai. Jadwal kerja pada Kantor kelurahan Depok pancoran Mas adalah hari senin sampai dengan jumat, untuk hari sabtu dan minggu libur.

Jam kerja pegawai di Kantor Kelurahan Depok Pancoran Mas dibagi dalam satu shift yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.3**  
**Jadwal kerja kantor Kelurahan Depok Pancoran Mas**

Hari	Masuk	Istirahat	keluar
		(60 Menit)	
Senin	7.30	12.30	16.00
Selasa	7.30	12.30	16.00
Rabu	7.30	12.30	16.00
Kamis	7.30	12.30	16.00
Jumat	7.30	11.30	16.30

*Sumber: Data Kelurahan Depok Peneliti (2025)*

### 4.2 Pembahasan Penelitian

Pembahasan ini bertujuan untuk menggali makna dari hasil wawancara *key* informan dan FGD yang dilakukan terhadap pegawai Dinas Sosial Kota Depok terkait

variabel stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Setiap poin pembahasan akan mengacu pada masing-masing pertanyaan wawancara.

Dalam diskusi tentang komunikasi kerja, pertanyaan pertama Apakah komunikasi kerja yang bapak/ibu terima dari atasan dan rekan kerja sudah sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab bapak/ibu? Dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa komunikasi kerja di Kelurahan Depok pada umumnya sudah sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Key informan menyatakan bahwa arahan dan instruksi yang diterima dapat dipahami dan dijalankan dengan baik. Namun, dari hasil FGD ditemukan bahwa beberapa informan masih merasakan komunikasi yang belum sepenuhnya optimal, terutama pada kondisi pekerjaan mendesak atau koordinasi lintas bidang, sehingga masih diperlukan penjelasan lanjutan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran.

Pertanyaan kedua adalah seberapa sering komunikasi kerja di lingkungan kerja bapak/Ibu menimbulkan tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan? Dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa komunikasi kerja tidak selalu menimbulkan tekanan, namun tekanan cenderung muncul pada situasi tertentu. Key informan menyampaikan bahwa tekanan komunikasi biasanya terjadi ketika terdapat pekerjaan dengan tenggat waktu singkat atau permintaan pimpinan yang bersifat mendesak. Informan FGD juga mengungkapkan hal serupa, di mana tekanan komunikasi sering dirasakan saat instruksi mendadak, perubahan kebijakan, kegiatan lapangan, atau permintaan data dan laporan dalam waktu terbatas.

Pertanyaan ketiga adalah Hal apa saja yang biasanya memengaruhi efektivitas komunikasi kerja di tempat kerja bapak/Ibu? Dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa Efektivitas komunikasi kerja di lingkungan kelurahan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain kejelasan penyampaian instruksi, kelengkapan dan keakuratan informasi, media komunikasi yang digunakan, serta kesesuaian pesan dengan kondisi lapangan. Key informan menekankan pentingnya cara pimpinan menyampaikan arahan, terutama dalam kondisi mendesak. Sementara itu, informan FGD menambahkan bahwa perbedaan pemahaman teknis, instruksi yang terlalu singkat, serta kurangnya data pendukung turut memengaruhi efektivitas komunikasi kerja.

Pertanyaan keempat adalah Apakah komunikasi dari atasan, rekan kerja, atau tuntutan waktu lebih dominan memengaruhi kinerja bapak/ Ibu? Dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa Hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pandangan terkait faktor yang paling dominan memengaruhi kinerja. Key informan menilai bahwa komunikasi dari atasan menjadi faktor paling dominan karena berkaitan langsung dengan arahan kerja dan pengambilan keputusan. Sementara itu, informan FGD mengungkapkan bahwa selain komunikasi dari atasan, tuntutan waktu, target pekerjaan, dan kondisi lapangan juga menjadi faktor dominan yang memengaruhi kinerja, terutama pada bidang pelayanan, administrasi, dan pekerjaan lapangan.

Pertanyaan kelima adalah Bagaimana cara bapak/Ibu menyikapi komunikasi kerja yang bersifat tegas atau mendesak dari pimpinan? Dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa komunikasi kerja yang bersifat tegas atau mendesak perlu disikapi secara profesional. Key informan menegaskan pentingnya tetap tenang dan fokus pada penyelesaian tugas sesuai arahan. Informan FGD juga menyampaikan bahwa meskipun komunikasi mendesak terkadang menimbulkan tekanan atau kebingungan, pegawai berusaha memahami maksud pimpinan dan melakukan

klarifikasi agar pelaksanaan tugas tetap berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahan.

Pertanyaan keenam adalah Apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan bapak? Dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pekerjaan, key informan dan informan sama-sama menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan terstruktur. Key informan melakukan pemantauan tim, pemberian umpan balik, serta mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Informan FGD meningkatkan kualitas kerja dengan mencatat instruksi, melakukan klarifikasi, memperkuat koordinasi antarbidang, serta menjaga komunikasi dua arah agar pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai standar dan kebutuhan masyarakat

Pertanyaan ketujuh adalah Bagaimana bapak memastikan bahwa bapak menyelesaikan jumlah tugas yang diharapkan? dalam berbagai tanggapan key informan dan informan menyatakan bahwa penyelesaian tugas dilakukan melalui manajemen waktu, penyusunan skala prioritas, serta pemantauan progres pekerjaan. Key informan memastikan penyelesaian tugas dengan perencanaan kerja yang jelas dan pengawasan berkala. Informan FGD menambahkan bahwa pembuatan daftar tugas, pengaturan prioritas, kerja sama tim, serta penyesuaian strategi kerja menjadi upaya penting untuk mencapai target, meskipun keterbatasan sumber daya dan meningkatnya volume pekerjaan menjadi tantangan tersendiri.

Pertanyaan kedelapan adalah Bagaimana bapak berkontribusi dalam tim dan Apakah bapak merasa mudah untuk berkolaborasi, atau ada tantangan yang membuatnya sulit? dalam berbagai pernyataan key informan dan informan menyatakan bahwa kolaborasi di lingkungan kelurahan berjalan cukup baik karena adanya kerja sama dan rasa tanggung jawab antarpegawai. Informan FGD juga berkontribusi sesuai dengan bidang masing-masing, baik administrasi, pelayanan masyarakat, lapangan, data, maupun perlengkapan. Meskipun demikian, tantangan kolaborasi masih ditemukan, seperti perbedaan karakter, keterbatasan anggaran, beban kerja yang tidak merata, serta kondisi lapangan yang dinamis.

Pertanyaan kesembilan adalah Bagaimana bapak mengelola tanggung jawab yang diberikan kepada bapak? Apakah bapak merasa mampu memenuhi tanggung jawab tersebut? dalam berbagai pernyataan key informan dan informan menyatakan bahwa Dalam mengelola tanggung jawab, key informan menerapkan perencanaan kerja yang jelas dan pemantauan kemajuan secara rutin, serta merasa mampu memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Informan FGD juga mengelola tanggung jawab dengan cara menyesuaikan prioritas, bekerja secara sistematis, mengikuti prosedur kerja, dan berkoordinasi dengan atasan maupun rekan kerja. Secara umum, baik key informan maupun informan merasa mampu menjalankan tanggung jawab meskipun dihadapkan pada peningkatan beban kerja dan kendala teknis.

Pertanyaan kesepuluh adalah Apa yang memotivasi bapak untuk berinisiatif dalam pekerjaan? Apakah bapak merasa didukung dalam usaha tersebut? Atau ada tekanan yang bapak rasakan? dalam berbagai pernyataan key informan dan informan menyatakan bahwa Motivasi utama key informan dalam berinisiatif adalah tanggung jawab sebagai pimpinan wilayah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Informan FGD juga memiliki motivasi yang beragam, seperti keinginan meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga ketertiban, mendukung kelancaran administrasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Secara umum, pegawai merasa cukup didukung oleh pimpinan dan rekan kerja dalam mengambil inisiatif,

meskipun terdapat tekanan berupa tuntutan waktu, keterbatasan anggaran, dan ekspektasi masyarakat yang tinggi.

## **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD) terhadap pegawai kelurahan depok kecamatan pancoran mas kota depok maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai antara lain adalah adanya komunikasi yang tidak efektif, adanya miskomunikasi antar pegawai, adanya perbedaan pendapat antar pegawai, kurangnya pemahaman terhadap instruksi pimpinan, serta keterbatasan umpan balik dalam komunikasi.
2. Bentuk komunikasi kerja yang tidak efektif dapat menimbulkan miskomunikasi yang belum optimal dirasakan pegawai sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan masyarakat.
3. Pegawai kelurahan depok kecamatan pancoran mas kota depok pada umumnya menyikapi kondisi komunikasi kerja tersebut dengan pendekatan yang positif, seperti melakukan klarifikasi terhadap instruksi yang kurang jelas, menyusun prioritas pekerjaan, mengatur waktu kerja dengan lebih baik, meningkatkan koordinasi dan diskusi dengan atasan maupun rekan kerja, saling membantu dalam tim, serta berupaya meningkatkan kemampuan komunikasi dan penguasaan teknologi melalui belajar dan pelatihan.

### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini sudah dilakukan berdasarkan standar prosedur ilmiah yang berlaku, akan tetapi memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian yakni:

1. Penelitian ini hanya melibatkan 9 Informan FGD dan 1 *key* informan.
2. Penelitian dilakukan dalam waktu terbatas, sehingga belum menangkap variasi komunikasi kerja dalam jangka waktu panjang atau saat terjadi perubahan signifikan dalam organisasi.
3. Keterbatasan dokumentasi pendukung, tidak semua data dapat didukung dengan dokumen resmi dari instansi, seperti laporan SKP, catatan absensi, atau hasil evaluasi kinerja, sehingga hasil penelitian hanya mengandalkan narasi lisan dari informan.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan temuan dari Penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk mengurangi dan mengelola stres kerja di lingkungan pemerintahan, khususnya di Kelurahan Depok Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok dengan cara:

1. Penulis berharap agar pimpinan Kelurahan depok Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok untuk melakukan evaluasi beban kerja secara berkala agar penugasan lebih sesuai dengan kompetensi dan latar belakang pegawai. Selain itu, penting untuk menyediakan pelatihan dan pendampingan khusus, terutama dalam penggunaan aplikasi atau sistem *digital* baru, guna mengurangi komunikasi kerja yang bersifat teknis.
2. Pegawai diharapkan dapat terus mengembangkan kemampuan pengelolaan waktu dan teknik manajemen komunikasi secara mandiri, seperti latihan *self-help* yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi, melakukan diskusi

dengan tim, dan menjaga komunikasi terbuka dengan atasan maupun rekan kerja untuk menghindari penumpukan tekanan kerja.

3. Perlu dibangun sistem kerja yang lebih kolaboratif dengan pembagian tugas yang jelas antar bidang. Hal ini penting agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan yang dapat memicu kebingungan dan komunikasi dan Komunikasi lintas bidang juga harus diperkuat untuk menjaga efisiensi dan keharmonisan kerja tim.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU:**

- Hasibuan, M. S. P (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, konsep dan Indikator) Jakarta: Bumi Aksara
- Busro, M. (2020). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Gr
- Arifin, B. (2016). *Faktor-faktor kepuasan komunikasi terhadap kinerja karyawan*. (JSMO), 2(1), 16-34
- Sugiyono, (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Mangkunegara, A.P. (2021). *Kinerja pegawai*. Bandung : Remaja rosdakarya
- Afandi, P. ( 2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- Rivai, V. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Aditama (2020) *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*.

### **JURNAL:**

- Ade Yusuf, Aris Ariyanto, Ivantan (2024) Universitas Pamulang *Jurnal Amanah Mengabdikan Meningkatkan Soft Skill Komunikasi Pemasaran yang Efektif pada Desa Rancasumur Kec. Kopo Kab. Serang* Vol. 1, No. 1 Juni 2024, Hal. 87
- Wahyu Maulida, Lia Asmalah (2026) Universitas Pamulang Kampus Akademik Publisng *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* Vol.4, No.1 Januari 2026 e-ISSN: 3025-7859; p-ISSN: 3025-7972, Hal 227-237
- Riska Hardiana, rahman rahman, Akhyar abdullah (2020). Analisis Komunikasi Efektif pemimpin terhadap prestasi kerja karyawan. *Jurnal administrasi bisnis* (ISSN 2503-1406) VOL 5, No 2 (2020)
- Yuan Zahra Ramadhani Salsabila, Khomsahrial Romli, Rini Setiawati, Muhamad Bisri Mustofa (2023). Analisis Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Komunikasi* vol.2 No. 2 Februari 2023. (E-ISSN 2809-4735) (P-ISSN 2809-6932).
- Afandi, P. ( 2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- Pohan, D.D., & Fitria, U. S. (2021) Jenis-jenis Komunikasi. *Journal Education Research and Social Studies*,2(3),45-79
- Natalia Endah Hapsari, Dede Fatinova, Fariz Ardan (2025) Universitas Pamulang *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia Analisis Komunikasi Persuasif Capres 2024 Dalam Debat KPU* Vol 5, No. 1, 2025 ISSN: 2807-5994
- Gunawan, H. (2021). Analisis Komunikasi Organisasi Dan Koordinasi Terhadap Karyawan Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Pekanbaru. 23-24
- Paat, (2020) Analisis Lingkungan Kerja, Konflik Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal Productivity*, 1(1), 12-16