

# **Peran Komunikasi Internal Organisasi dalam Mendukung Kinerja (Study Kasus di Internal Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta)**

Dwi Hani Wahyuningsih<sup>1</sup>; Nurnawati Hindra H<sup>2</sup>  
Program Study Ilmu Komunikasi, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

## **ABSTRAK**

Komunikasi internal organisasi merupakan proses komunikasi yang terjadi disuatu kantor dan hanya melibatkan orang-orang yang menjadi bagian internal suatu organisasi perkantoran. Keterbukaan komunikasi internal sangat diperlukan dalam menjalankan dan menginformasikan sebuah tugas agar terjadi kelancaran dalam bekerja dan meningkatkan kedisiplinan serta tanggung jawab karyawan pada pekerjaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran komunikasi internal organisasi dalam mendukung kinerja karyawan di Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini Komunikasi Internal organisasi dari Pace & Faules yaitu komunikasi vertikal ke atas dan ke bawah, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara *purposive sampling* dengan wawancara mendalam pada sumber informan Kepala Bagian Humas dan Protokol, Kepala Sub Bagian Humas dan karyawan Humas yang dianggap memenuhi kriteria sebagai informan. Teknik analisis data menggunakan metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Mathew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johny Saldana selama proses kegiatan dilakukan dengan tiga hal yaitu Kondensasi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, komunikasi internal memberikan kontribusi besar dalam mendukung kinerja karyawan di Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta. Komunikasi vertikal, pimpinan dengan karyawan, karyawan dengan pimpinan berjalan dengan baik dan terbuka. Baiknya komunikasi internal organisasi tersebut karyawan dapat mengetahui, peraturan, dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Karyawan dapat memperoleh informasi berkaitan dengan pekerjaan secara cepat, jelas, mudah dipahami, mendorong motivasi karyawan, karyawan menjadi disiplin masuk dan pulang kantor sesuai peraturan, mengumpulkan tugas tepat waktu, tanggung jawab pada pekerjaannya serta karyawan memperoleh kesempatan untuk menyatakan saran pada pimpinan tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pekerjaannya yang disampaikan secara langsung dengan sopan walaupun masih ditemui adanya karyawan yang memiliki beberapa hambatan psikologis yaitu merasa malu, kurang percaya diri dalam berkomunikasi secara langsung, beranggapan pimpinan tidak dapat menerima apa yang diungkapkan berkaitan dengan sarannya, kurang disiplin masuk dan pulang kantor, kurang tepat waktu dalam mengumpulkan tugas serta kurang tanggung jawab pada pekerjaannya. Hal ini bukan karena kemampuan yang dimiliki, melainkan karena memiliki motivasi yang rendah dan urusan keluarga sehingga mendapatkan teguran tertulis dari pimpinan.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Organisasi, Kinerja

# **The Role of Organizational Internal Communication in Supporting Performance (Internal Case Study of Public Relation of Surakarta City Government)**

Dwi Hani Wahyuningsih<sup>1</sup>; Nurnawati Hindra H<sup>2</sup>  
Course of Study The Science of Communication,  
University of Slamet Riyadi Surakarta

## **ABSTRACT**

The Organization's internal communication is the communication process that occurs within the Office and only involve people who become part of an organization's internal office space. The openness of the internal communication is indispensable in running and inform a task in order to smooth the work and enhance the discipline and responsibility of employees on his work.

This study aims to describe the role of internal communication in supporting the performance of employees in the Public Relations Department of the Surakarta City Government.

The theory used in this study organizational internal communication from Pace & Faules is vertical communication up and down, using a qualitative approach, data collection techniques are carried out by purposive sampling with in-depth interviews with informant sources Head of Public Relations and Protocol, Head of Public Relations Sub Division and Public Relations employees who are considered to meet the criteria as an informant. Data analysis techniques used an interactive analysis method developed by Mathew B. Miles, A. Michael Huberman and Johny Saldana during the activity process carried out with three things, namely Data Condensation, Data Display and Concluding Drawing/ verification.

Based on the research that has been done, internal communication contributes greatly to supporting employee performance in the Surakarta City Government Public Relations Department. Vertical communications, the leader with employees, employees with a leader goes well and open. communication internal organization already well so employees can know the rules, and provision that have been set by the leader. Employees can obtain information relating about work in a fast, clear, easy to understood, encourage employee motivation, employee being disciplined come to office and leave the office appropriate with regulations, collect timely task, responsibility in his job as well as employees gain the opportunity to declare suggestion on the leader about various things relating to their work that is submitted directly with polite although still be found existence the of an employee who has some psychological barriers i.e. feel ashamed, less confidence in communicating directly, assume the leader could not accept what was expressed with regard to the employes suggestion , less disciplined come and leave the office, less timely to collecting task as well as less responsibility in his job. This is not because of the

capability possessed, but because it has a low motivation and family affairs so get a written warning from the leader.

Keywords: Internal Communication, Organization, Performance

## **Pendahuluan**

Kelancaran komunikasi di suatu instansi pemerintahan sangatlah penting guna mendapatkan kesepahaman bersama antara karyawan dan pimpinan, kesenangan dalam keberhasilan menyampaikan informasi sehingga tercipta suasana yang menyenangkan antara pimpinan dan karyawan, komunikasi yang terjalin cukup lancar juga akan mempererat hubungan antar personal, jika hal tersebut diterapkan dengan baik maka juga akan berdampak pada antara kedua belah pihak akan melakukan tindakan yang sama sesuai dengan pesan yang diterima.

Humas Pemerintah Kota Surakarta merupakan suatu organisasi perangkat daerah (OPD) yang berfokus kerja didalam tata informasi untuk melaksanakan berbagai tugas kehumasan diberbagai kegiatan yang diadakan di pemerintahan Kota Surakarta, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum serta kesejahteraan masyarakat di bidang informasi dan komunikasi. Di sisi lain didalam melaksanakan peranan humas dan informasi merupakan sebuah tujuan dalam rangka membangun pencitraan yang positif bagi penyelenggaraan pemerintahan.(dokumen Humas Pemerintah Kota Surakarta).

Ketika peneliti melakukan observasi di Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta, bahwa komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan karyawan secara

timbang balik cukup sering dilakukan. Pimpinan juga memberikan *reward* pada karyawan yang bekerja diluar jam kerja dan memberikan teguran pada karyawan jika melanggar peraturan di kantor, pimpinan memberikan perintah pada karyawan berkaitan dengan masing-masing tugas karyawan serta karyawan juga menyampaikan saran dan laporan berkaitan dengan pekerjaannya. Selain itu, di dalam Humas Pemerintah Kota Surakarta, dalam observasi bahwa Kasubag Humas, Kabag Humas dan karyawan datang tepat waktu. Jam kerja yang biasanya mulai pukul 07.00 WIB-16.00 WIB, akan tetapi masih ditemui adanya karyawan yang baru hadir jam 07.20 WIB dan pulang sebelum jam 16.00 WIB, adanya karyawan yang sudah pergi meninggalkan kantor. Tidak hanya itu saja, adanya karyawan yang dalam ketepatan waktu mengumpulkan tugas terkadang masih terjadi keterlambatan.

Focus peneliti dalam penelitian ini adalah komunikasi antara pimpinan dengan karyawan , karyawan dengan pimpinan di internal bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta.

## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memaparkan keadaan-keadaan secara nyata berkaitan dengan komunikasi internal dan kinerja karyawan di

Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta.

“Metode kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami.”(Creswell, 1998:15) yang dikutip Ardial (2014:249).

Sumber data dalam penelitian ini Kepala bagian Humas dan Protokol, Kasubag Humas dan Karyawan Humas. Sugiyono 2015 Informan merupakan orang yang menjadi sumber informan serta sumber data atau disebut juga subyek yang diteliti. Pada penelitian kualitatif posisi informan sangatlah penting, karena informan bukan hanya memberikan respon, tetapi juga sebagai pemilik informasi. Sumber data diperoleh dari informan. Objek lokasi penelitian di Bagian Humas & Protokol Pemerintah Kota Surakarta Khususnya di Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta.

Teknik penentuan informan *Purposive sampling* yaitu orang-orang yang sudah diseleksi berdasarkan kriteria-kriteria sesuai dengan tujuan penelitian.

“Teknik pengambilan informan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Tekni ini meliputi orang-orang yang sudah diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat periset berdasarkan tujuan riset” (Krisyanto, 2010:158). Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini maka metode pengujian yang digunakan ialah dengan metode triangulasi sumber.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Observasi langsung ke lokasi penelitian, wawancara dengan informan yang telah ditentukan berdasarkan kriteria-kriteria sesuai dengan tujuan periset dan Dokumentasi berupa sejarah, visi, misi, tujuan, strategi dan tugas pokok Humas Pemerintah Kota Surakarta. Teknik Analisis data menggunakan Analisis interaktif yang dikembangkan oleh Mathew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johny Saldana dalam Miles, Huberman (2014:12) yaitu Kondensasi Data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1) Komunikasi Internal Organisasi**

Peran komunikasi internal Organisasi di Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Surakarta khususnya di Humas berjalan lancar dan terbuka sehingga mempermudah dalam mendapatkan informasi. komunikasi internal antara pimpinan dengan karyawan, karyawan dengan pimpinan terjadi secara tatap muka secara langsung.

Adanya keterbukaan dan kebebasan tersebut mempermudah karyawan dalam mendapatkan informasi berkaitan dengan pekerjaan sesuai dengan tugas dan kerjaan masing-masing karyawan. Selain itu karyawan juga mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan dengan cepat. Dengan komunikasi internal yang terbuka, karyawan juga menjadi disiplin dan menimbulkan rasa tanggung jawab yang terdapat dalam diri karyawan. Para karyawan juga dapat mengetahui peraturan serta kebijakan dan ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak pimpinan. Dengan adanya komunikasi yang sering dilakukan

mendorong motivasi karyawan dan kinerja karyawan. Akan tetapi meskipun komunikasi sudah berjalan secara terbuka dan lancar masih ditemui adanya komunikasi karyawan yang kurang terbuka karena memiliki rasa canggung ataupun malu pada atasan dalam menyampaikan pekerjaannya. Hal tersebut disebabkan karena hambatan psikologis yang dimiliki oleh karyawan, walaupun secara komunikasi atasan sudah bersikap secara terbuka dengan karyawan, hal tersebut berdampak pada kurang lancarnya komunikasi dari bawahan ke atasan.

### **Komunikasi Vertikal di Bagian Humas Pemerintah Kota Surakarta**

#### **a. Komunikasi Vertikal Ke Bawah**

Arus komunikasi vertikal kebawah merupakan komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan berupa Perintah, teguran maupun pujian.

Dalam menyampaikan perintah kepada karyawan, pimpinan menggunakan dua metode, yaitu perintah lisan dan perintah tertulis. Perintah tersebut diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan di kantor dan disampaikan secara personal. Kemudian Perintah yang dilakukan secara lisan dengan cara tatap muka secara langsung kepada karyawan dengan bahasa yang mudah dipahami dan penyampaiannya secara rinci, detail, jelas sehingga karyawan tinggal menjalankan dengan mudah. Sifat dari perintah secara langsung ini dalam keadaan yang mendesak, sederhana, sifatnya rutin dan pelaksanaannya relative singkat. Selain perintah lisan yang dilakukan oleh pimpinan, pimpinan juga menggunakan perintah secara tertulis berupa disposisi tugas, dan surat tugas. Perintah secara tertulis

ini digunakan untuk penugasan pekerjaan masih dalam waktu relative lama. hal ini diberikan supaya tidak terjadi kelalaian.

Dalam hal memberikan teguran maupun pembinaan kepada karyawan yang lalai dan melakukan kesalahan, pimpinan menggunakan dua cara yaitu teguran secara lisan dan teguran secara tertulis. Dalam memberikan teguran maupun pembinaan kepada karyawan tidak sembarangan. pimpinan juga melakukan komunikasi terlebih dahulu dengan karyawan dengan cara bertanya secara baik-baik perihal masalah yang dihadapi oleh karyawan secara langsung, akan tetapi jika sudah di ingatkan masih sama saja, maka pimpinan melakukan tindak tegas dengan cara peneguran secara tertulis berupa surat peringatan kepada karyawan. Teguran maupun pembinaan ini telah diterapkan kepada seorang karyawan di Humas Pemerintah Kota Surakarta, hal tersebut karena karyawan tidak melaksanakan tugas dengan baik dan melalaikan tanggung jawabnya di kantor, masuk kantor terlambat dan pulang sebelum jam kantor selesai. Teguran lisan sudah diberikan kepada karyawan tersebut, akan tetapi masih saja di ulangi sehingga pimpinan melakukan tindak tegas berupa memberikan Surat peringatan tertulis kepada karyawan tersebut untuk memberikan efek jera dan supaya tidak berimbas ke karyawan yang lain.

Selain pemberian perintah dan teguran, karyawan di Humas Pemerintah Kota Surakarta juga ada yang memiliki dedikasi yang tinggi, disiplin dalam bekerja, memiliki rasa tanggung jawab pada kerjaan dan sering bekerja diluar jam kerja serta mematuhi segala peraturan kantor.

karyawan diberikan *reward* atau pujian sehingga menimbulkan rasa gairah dan semangat kerja karyawan.

#### **b. Komunikasi Vertikal Ke Atas**

Arus komunikasi vertikal ke atas merupakan arus komunikasi yang terjadi di Humas dan Protokol Pemerintah Kota Surakarta khususnya di bagian Humas yaitu komunikasi yang mengalir dari bawah ke atas. Secara hierarki struktur organisasi dimulai dari staff, Kasubag dan Kabag. Arus Komunikasi ini berupa laporan dan saran berkaitan dengan pekerjaan seorang karyawan di Humas Pemerintah kota Surakarta.

Dalam menyampaikan laporan tentang hasil pekerjaan karyawan, dilakukan secara langsung. Laporan karyawan di Humas Pemerintah Kota Surakarta menggunakan dua cara yaitu, laporan secara lisan dan laporan secara tertulis, laporan secara lisan ini berupa hal yang sifatnya sederhana dan dalam keadaan yang mendesak serta laporan tertulis. Hal ini dilakukan supaya pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan berjalan dengan lancar. Akan tetapi masih ditemui adanya karyawan Humas dalam melakukan penyampaian laporan pekerjaan hanya menggunakan laporan tertulis saja, hal tersebut karna dalam diri karyawan tersebut memiliki rasa malu yang terdapat dalam karyawan tersebut. Padahal pimpinan Humas juga memerlukan penjelasan secara langsung.

Selain memberikan laporan, seorang karyawan Humas juga memberikan saran kepada pimpinan Kasubag Humas berkaitan dengan pekerjaan karyawan dengan sopan. saran ini disampaikan secara langsung dan terbuka oleh karyawan. Saat menyampaikan saran kepada

pimpinan karyawan dapat menyampaikan keluh kesahnya secara terbuka berkaitan dengan permasalahan pekerjaan yang dialami di kantor dan dari pihak pimpinan Humas memberikan solusi yang dapat diterima oleh karyawan dengan memberikan respon yang baik sehingga mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Namun masih ditemui adanya karyawan dalam menyampaikan saran tentang pekerjaan memiliki rasa malu dan beranggapan piminan tidak dapat menerima apa yang di sampainya dan cenderung untuk menyembunyikan saran tentang pekerjaanya. Hal tersebut disebabkan oleh hambatan psikologis yang terdapat dalam diri karyawan. Meskipun kejadiannya seperti itu pimpinan sudah berlaku secara terbuka menerima saran apapun dari karyawan.

#### **Kinerja**

Kinerja merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing karyawan.

kinerja karyawan dapat dikatakan baik dinilai dari beberapa hal antara lain kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan.

kedisiplinan karyawan mengumpulkan tugas di Humas pemerintah Surakarta, tepat dalam mengumpulkan tugas sesuai dengan pekerjaan masing-masing karyawan. Ketepatan waktu karyawan Humas Pemerintah Kota Surakarta dalam mengumpulkan tugas ini sebagai tanda bukti karyawan dalam mematuhi peraturan dan kebijakan yang telah

ditentukan oleh Pimpinan di kantor, selain itu ketepatan waktu karyawan dalam mengumpulkan tugas juga tidak lepas dari dukungan pimpinan dalam memberikan motivasi dan pelatihan untuk mengasah kemampuan karyawan, mengingat bahwa semua karyawan memiliki strata pendidikan yang berbeda-beda. Dengan adanya dukungan pimpinan berupa motivasi dan pelatihan tersebut menunjang karyawan dalam menyelesaikan dan mengumpulkan tugas dengan tepat. Akan tetapi masih ditemui adanya karyawan di Humas Pemerintah Kota Surakarta kurang tepat waktu dalam pengumpulan pekerjaan. Hal tersebut karna karyawan tersebut memiliki urusan pribadi diluar kantor dan memiliki urusan keluarga.

Karyawan di Humas Pemerintah Kota Surakarta dalam kedisiplinan masuk dan pulang kerja sudah tepat sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Hal tersebut dilakukan oleh karyawan Humas Pemerintah Kota Surakarta untuk menaati peraturan dan kebijakan yang berlaku serta supaya pekerjaan tidak tertunda. Namun dalam hal ini, masih ditemui adanya karyawan yang kurang disiplin dalam masuk dan pulang kerja, terdapat karyawan yang datang terlambat dan pulang sebelum jam kerja habis. Hal tersebut karena karyawan memiliki urusan pribadi diluar tugas dinas dan memiliki urusan keluarga yang harus di urus terlebih dahulu.

Kinerja karyawan yang baik, juga tidak lepas dari tanggung jawab. Dalam mempertanggung jawabkan tugas sesuai dengan pekerjaannya masing-masing, karyawan di Humas Pemerintah Kota Surakarta menjalankan tugasnya dengan baik

dan selalu memberikan laporan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan tepat, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yaitu satu bulan sekali dan laporan tahunan serta menjalankan apa yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok karyawan. Akan tetapi masih ditemui adanya karyawan yang kurang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pokoknya di kantor.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan peran komunikasi internal organisasi memberikan kontribusi besar dalam mendukung kinerja karyawan di bagian Humas Perintah Kota Surakarta. Dengan adanya keterbukaan, kelancaran dan intensitas komunikasi yang sering dilakukan oleh pimpinan dengan karyawan secara timbal balik, mendorong motivasi karyawan, karyawan dapat mengetahui peraturan yang ditetapkan oleh pimpinan di Humas Pemerintah Kota Surakarta, dapat memperoleh informasi tentang pekerjaan dengan cepat, karyawan mendapatkan kesempatan menyatakan saran dan laporan pada pimpinan berbagai hal berkaitan dengan pekerjaan serta tanggung jawab disampaikan secara langsung dengan bahasa yang sopan. Namun masih ditemui adanya karyawan yang sungkan dan kurang percaya diri dalam mengutarakan saran berkaitan dengan pekerjaan maupun urusan pribadi secara langsung karena beranggapan pimpinan tidak dapat menerima sarannya tersebut dan dalam berkomunikasi cenderung memiliki rasa malu pada pimpinan serta berbicara seperlunya saja. Hal ini

karna terdapat hambatan psikologi karyawan.

Kinerja karyawan di Humas Pemerintah kota Surakarta berjalan dengan optimal. Komunikasi yang baik dan terbuka oleh pimpinan kepada karyawan secara timbal balik secara langsung menimbulkan kedisiplin dan tanggung jawab karyawan pada pekerjaan. Akan tetapi ditemui adanya kinerja karyawan kurang disiplin masuk dan pulang kerja, terlambat dalam mengumpulkan tugas dan kurang tanggung jawab dalam pekerjaan sehingga belum bekerja secara optimal. Hal ini bukan karena kemampuan yang karyawan miliki melainkan, karena motivasi yang kurang tinggi dalam bekerja dan terdapat urusan keluarga sehingga karyawan tersebut mendapatkan teguran tertulis oleh pimpinan kantor.

#### **Saran**

Pimpinan diharapkan menyediakan *Box Suggestion* atau kotak saran bisa berupa media elektronik yang berbasis media sosial sehingga Karyawan yang tidak memiliki waktu yang cukup ataupun tidak memiliki keberanian mengutarakan saran secara langsung, media ini dapat membantu mengatasi persoalan yang dihadapi oleh karyawan. Selain itu, Pimpinan perlu meningkatkan pendekatan dengan

karyawan yang bermasalah dengan menggunakan komunikasi personal, karna ada hambatan psikologis pada karyawan.

Untuk karyawan yang kurang disiplin lebih ditingkatkan lagi dalam hal ketepatan masuk dan pulang kerja, ketepatan waktu dalam mengumpulkan tugas yang telah diberikan pimpinan serta mempertanggung jawabkan tugas yang sudah menjadi kewajiban karyawan, supaya pekerjaan lebih maksimal dan berjalan sesuai dengan kebijakan kantor.

#### **Daftar Pustaka**

- Ardial, 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Krisyanto Rachmat., *Teknik Praktis Riset Komunikasi disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta. Prenada Media. 2010.
- Miles, Huberman, Johny Saldana, 2014. *Qualitative data analysis a methods sourcebook*. Edisi 3. Sage Publication. Wasington.
- Sugiono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.