

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin  
Volume 2, Nomor 4, May 2024, Halaman 375-379  
Licenced by CC BY-SA 4.0  
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.11210846)  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11210846>

## Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kecamatan

Nenden Haprilwanti<sup>1</sup>, Ikeu Hikmawati<sup>2\*</sup>

<sup>12</sup> STISIP Samudera Indonesia Selatan

Email Korespondensi: [ikeuhikmawati68@gmail.com](mailto:ikeuhikmawati68@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan teknik survey dengan menekankan pada konsep pengukuran komunikasi internal menurut Davis & John W Newstrom dan pengukuran efektivitas kerja pegawai menurut Jamin. Populasi penelitian adalah pegawai Kecamatan sebanyak 30 orang yang seluruhnya dijadikan responden dengan teknik sensus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai. Hal tersebut terlihat dari besarnya pengaruh variabel komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya motivasi kerja pegawai. Saran yang dapat dikemukakan adalah agar pimpinan sering mengadakan interaksi secara langsung dengan pegawai baik melalui tatap muka atau mengobrol santai sehingga pegawai merasa diperhatikan, pemberian informasi dilakukan secara teratur dengan memaksimalkan berbagai media komunikasi yang sudah tersedia. Pimpinan hendaknya melakukan pembinaan kemampuan teknis pegawai secara terus menerus, pimpinan membuat ketentuan *reward and punishment* yang jelas sehingga dapat memotivasi pegawai dalam bekerja yang tidak hanya bekerja sekedar tugas tanpa tanggung jawab sehingga jumlah pekerjaan dapat sesuai dengan yang ditargetkan dan selesai tepat waktu.

**Kata kunci:** komunikasi internal, efektivitas kerja, pegawai

### Abstract

*The purpose of this research is to find out how internal communication influences the work effectiveness of employees in Karang Tengah District, Garut Regency. The research uses descriptive methods with survey techniques with emphasis on the concept of measuring internal communication according to Davis & John W Newstrom and measuring employee work effectiveness according to Jamin. The research population was 30 sub-district employees, all of whom were used as respondents using census techniques. The data collection techniques used were observation, questionnaires, interviews and literature study. The research results show that there is a significant influence of internal communication on employee work effectiveness. This can be seen from the large influence of internal communication variables on employee work effectiveness of 47%, while the remaining 53% is influenced by other factors including employee work motivation. Suggestions that can be put forward are for leaders to frequently interact directly with employees, either through face-to-face or casual chatting, so that employees feel cared for, providing information regularly by maximizing the various communication media that are available. Leaders should continuously develop employees' technical abilities, leaders should make clear reward and compensation provisions so that they can motivate employees to work without just doing tasks without responsibility so that the amount of work can be as targeted and completed on time.*

**Keywords:** internal communication, work effectiveness, employees

---

#### Article Info

Received date: 30 April 2024

Revised date: 9 May 2024

Accepted date: 17 May 2024

## PENDAHULUAN

Dalam organisasi, mutlak diperlukan adanya komunikasi, karena suatu organisasi mencakup kepentingan dua orang atau lebih yang memerlukan koordinasi untuk dapat mencapai tujuannya. Informasi dan komunikasi yang terus berkembang, baik secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada organisasi baik secara internal maupun secara eksternal. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil karena komunikasi merupakan alat guna yang dapat menciptakan kerjasama dalam organisasi, dengan komunikasi akan memungkinkan setiap

anggota organisasi untuk saling membantu, mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga setiap pegawai dapat mencapai efektivitas kerja. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan. Tingkat keberhasilan tersebut meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja yang baik, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Salah satu dimensi komunikasi di dalam organisasi yang memegang peranan penting adalah kegiatan komunikasi internal, yaitu komunikasi yang berproses dalam organisasi, dimana dalam proses komunikasi tersebut melibatkan pimpinan yang paling tinggi sampai peringkat sub ordinasi yang paling bawah. Dalam organisasi publik seperti kantor kecamatan komunikasi yang bersifat internal memegang peranan yang sangat penting karena kantor kecamatan terdiri dari berbagai seksi yang memiliki tugas dan fungsi berbeda sehingga dalam pelaksanaan tugasnya diperlukan komunikasi yang efektif antara pimpinan sebagai pembuat kebijakan dengan pegawai pada tiap seksi sebagai pelaksana maupun antar sesama pegawai, agar tercipta saling pengertian dan kesamaan paham dalam mencapai tujuan organisasi.

Permasalahan yang mendasar adalah sering ditemukan masalah yang berhubungan dengan komunikasi internal sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dimana terlihat penggunaan jam kerja belum dimanfaatkan secara efektif oleh pegawai sehingga banyak waktu yang tidak tepat penggunaannya. Situasi ini tercermin dari adanya pegawai yang melakukan kegiatan atau hal-hal di luar kepentingan organisasi, misalnya melebihi jam waktu istirahat yang telah ditentukan, izin keluar kantor untuk membeli keperluan pribadi atau menjemput anak-anak pada saat jam kantor dan sama sekali tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang dibebankan. Komunikasi internal antar bagian terkesan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan dalam pelaksanaannya masih belum terlihat keserasian, penyesuaian antara bagian serta kesetupaduan. Adanya permasalahan tersebut dapat menimbulkan dampak terhadap terlambatnya atau tidak terselesaikannya dokumen-dokumen pelaporan seperti laporan bulanan para Kepala Seksi yang harus diserahkan ke Sekretariat Daerah setiap awal bulan maupun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) yang dalam penyelesaiannya diperlukannya koordinasi antar pegawai (antar seksi) yang ada di kantor kecamatan. Sering terjadi kurangnya pengetahuan pegawai dalam pembuatan rencana dan realisasi tujuan serta pekerjaan-pekerjaan lainnya yang belum dilakukan secara baik dan optimal, hal tersebut terjadi karena tidak efisiennya pesan dari pimpinan sebagai komunikator sehingga banyak pekerjaan-pekerjaan yang tidak terselesaikan dan tidak tepat sasaran seperti yang diharapkan oleh atasan.

Rendahnya efektivitas kerja pegawai tersebut diduga disebabkan oleh faktor-faktor kurang efektifnya komunikasi internal di lingkungan Kecamatan Karang Tengah karena pimpinan dalam hal ini hanya melakukan komunikasi satu arah yang bersifat instruksi yang mengakibatkan adanya anggapan kurangnya perhatian dari pimpinan terhadap bawahan sehingga dapat menciptakan kurangnya motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, pimpinan kurang memberikan peluang kepada bawahan untuk memberikan kritik dan saran dalam penanganan suatu permasalahan dalam organisasi, kurangnya interaksi langsung/tatap muka antara atasan dengan bawahan sehingga tidak tercipta hubungan kerja yang harmonis, suasana kerja yang monoton dan terkesan kaku di dalam organisasi dan atasan kurang dalam memberi kesempatan kepada bawahan untuk menyampaikan aspirasinya di dalam suatu rapat kerja, sehingga pegawai kurang memberikan aspirasinya dan hanya melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan faktor kewajiban tanpa ada rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut. Faktor-faktor tersebut kemudian mendorong dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai komunikasi internal yang terjadi di Kecamatan Karang Tengah dan bagaimana kontribusinya dalam mempengaruhi efektivitas kerja pegawai.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik survey. Metode ini bertujuan mengungkapkan permasalahan serta mengkaji dan menganalisis variabel yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini dikaji hubungan antara dua variabel yaitu Komunikasi Internal (X) dan Efektivitas Kerja Pegawai (Y), alat ukur yang digunakan berupa kuesioner dengan sebelumnya dilakukan pengujian validitas menggunakan Statistik Non Parametrik dengan rumus *Spearman Rank Order Correlation Coefisients* dan pengujian reliabilitas secara *internal consistency*,

dengan teknik belah dua (*Split half*). Populasi penelitian adalah pegawai Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut yang berjumlah 30 orang. Analisis data menggunakan rumus *Spearman Rank Order Correlation Coefisients*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Karang Tengah Kabupaten Garut diketahui bahwa komunikasi internal di kantor kecamatan dilakukan dengan berbagai cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Secara tidak langsung komunikasi internal yang terjadi dilakukan melalui berbagai media baik berupa rapat, penyediaan telepon internal, *e-mail*, papan pengumuman, dan *website* maupun secara langsung pimpinan memberikan intruksi, petunjuk, informasi, penjelasan, penugasan dan hal lainnya kepada unit/kelompok pegawai, sedangkan pegawai mengadakan komunikasi dari bawah ke atas yaitu bawahan memberikan laporan pelaksanaan tugas, memberikan saran hingga pengaduan permasalahan dalam organisasi. Kualitas intruksi yang disampaikan pimpinan untuk melakukan pekerjaan yang diperintahkan cukup jelas dan dimengerti oleh pegawai.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pada umumnya pegawai mengetahui dan mengerti apa yang menjadi tugasnya dan apa saja yang harus dikerjakan sesuai dengan job deskripsi masing-masing, pegawai juga merasa sangat memerlukan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan sehingga apa yang dikerjakan pegawai dan diperintahkan atasan dapat efektif menghasilkan tujuan yang diharapkan organisasi. Dalam hal ini terdapat masalah dalam komunikasi internal karena pimpinan kurang memberikan peluang kepada bawahan untuk menyampaikan berbagai hal kepada pimpinan terutama dalam menyampaikan saran dalam penanganan berbagai tugas. Dari hasil pengamatan pimpinan kurang membuka komunikasi dua arah, pimpinan melakukan komunikasi satu arah melalui instruksi kurang memberikan kesempatan kepada pegawai dalam pengajuan saran dan kritik secara terbuka, penyampaian informasi belum dilakukan secara teratur baik komunikasi yang dilakukan melalui berbagai media seperti melalui papan pengumuman, line telepon, obrolan langsung, pertemuan dinas, kunjungan staff, acara-acara kekeluargaan dan lain sebagainya. Pimpinan juga kurang melakukan interaksi langsung dengan pegawai misalnya dengan tatap muka mengobrol santai sehingga suasana kerja yang monoton dan terkesan kaku di dalam organisasi.

Dari hasil pembahasan terhadap variabel komunikasi internal didapatkan rata-rata tertinggi sebesar 82,6% terdapat dalam indikator mengenai “Mengadakan tukar menukar informasi“. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, bawahan dengan sesamanya sangat diperlukan agar tercipta komunikasi yang efektif. Sedangkan dilihat dari nilai rata-rata terendah sebesar 74,6% dan juga merupakan temuan permasalahan terdapat dalam indikator mengenai “Pendekatan informal“. Dari nilai yang rendah ini menunjukkan bahwa pimpinan kurang melakukan interaksi langsung dengan pegawai misalnya dengan tatap muka mengobrol santai serta pimpinan masih melakukan komunikasi satu arah yang bersifat instruksi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Camat Karang Tengah yang menyebutkan bahwa pegawai kurang memberikan kritik dan saran secara terbuka.

Sedangkan hasil pembahasan terhadap variabel efektivitas kerja yang difokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan publik yang memuaskan baik dari segi kualitas, kuantitas dan waktu dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan pelayanan.

Selama ini pegawai telah berusaha untuk senantiasa bekerja berorientasi kepada tujuan sebagaimana yang dimaksud dalam tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan publik yang memuaskan. masing-masing pegawai sudah melakukan aktivitas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, dimana peranan yang sama diemban oleh masing-masing pegawai, hal ini sesuai dengan pendelegasian wewenang yang diberikan pimpinan kepada setiap pegawai untuk mengerjakan tugas. Dalam pendelegasian wewenang ini, pemimpin melimpahkan sebagian dari wewenang yang dimilikinya kepada bawahan. Sehingga pegawai diharapkan memiliki kemampuan seperti yang diharapkan pimpinan. Pegawai sudah berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan berkualitas, walaupun dari hasil pengamatan penulis masih banyak pegawai yang belum melaksanakan pekerjaan secara baik. Dengan demikian hal ini akan menurunkan kualitas serta mutu kerja secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan menghambat terhadap kelancaran organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Terdapat masalah bahwa produktivitas kerja pegawai belum optimal. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dihasilkan seringkali tidak sesuai dengan target yang ditetapkan. Masyarakat kurang puas terhadap pelayanan kecamatan, hal tersebut dilihat dari banyaknya keluhan pada kotak saran dan informasi. Walaupun pegawai berusaha berpikir kreatif dalam melaksanakan pekerjaan tetapi kurangnya pengetahuan pegawai dalam pembuatan rencana dan realisasi tujuan serta pekerjaan-pekerjaan lainnya yang belum dilakukan secara baik dan optimal sehingga banyak pekerjaan-pekerjaan yang tidak terselesaikan dan tidak tepat sasaran seperti yang diharapkan oleh atasan. penyelesaian pekerjaan masih belum tepat waktu, hal ini sesuai dengan pengamatan bahwa penyelesaian pekerjaan kadang-kadang tidak tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Banyak pekerjaan yang dikerjakan dengan tergesa-gesa sehingga hasil yang didapat tidak maksimal. Hal ini menjadi suatu bahan kajian bagi pimpinan untuk lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menggunakan waktu seefektif dan seefisien mungkin. Sumberdaya manusia yang ada di Kecamatan Karang Tengah cukup memadai jumlahnya untuk melakukan pelayanan pada masyarakat tetapi fasilitas pelayanan yang ada terbatas, hal ini dapat dilihat dari kurangnya jumlah komputer terutama untuk pelayanan publik sehingga pekerjaan lambat untuk diselesaikan.

Dari hasil pembahasan terhadap variabel efektivitas kerja rata-rata tertinggi sebesar 84% terdapat dalam indikator mengenai "Berorientasi pada tujuan organisasi". Sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai telah berusaha untuk senantiasa bekerja berorientasi kepada tujuan sebagaimana yang dimaksud dalam tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Sedangkan dilihat dari nilai rata-rata terendah sebesar 76,6% dan merupakan temuan permasalahan terdapat dalam indikator mengenai "Kuantitas hasil kerja dan Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan". Dari nilai yang rendah ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dihasilkan seringkali tidak sesuai dengan target yang ditetapkan dan dalam penyelesaian pekerjaan masih belum tepat waktu. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Camat Karang Tengah yang menyebutkan kurangnya pengetahuan pegawai dalam pembuatan rencana kerja sehingga realisasi pekerjaan seringkali tidak tepat waktu.

## SIMPULAN

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi internal di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut secara keseluruhan masih belum optimal. Hal ini ditandai kurangnya pimpinan memberikan peluang komunikasi kepada bawahan untuk menyampaikan berbagai hal kepada pihak pimpinan baik berupa kritik maupun saran secara terbuka dan pimpinan masih melakukan komunikasi satu arah yang bersifat instruksi yang mengakibatkan adanya anggapan kurangnya perhatian dari pimpinan terhadap bawahan, pemberian informasi belum dilakukan secara teratur selain itu kurangnya pendekatan informal melalui tatap muka mengobrol santai. Efektivitas kerja pegawai Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut secara keseluruhan sudah baik walaupun ada berbagai persoalan yang menyebabkan efektivitas kerja pegawai belum tercapai diantaranya penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu atau sering tertunda, dan hasil pekerjaan tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pimpinan dan kurangnya pengetahuan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan. Dari uji statistik, terbukti adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi internal dengan efektivitas kerja pegawai. Hal tersebut terlihat dari besarnya koefisien korelasi sebesar 0,686. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (KD) terlihat bahwa pengaruh variabel komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti diantaranya motivasi kerja pegawai. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,66 sedangkan  $t_{tabel}$  untuk  $\alpha$  0,05 dan  $dk$  n-2 adalah 2,0484. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ .

Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Garut. Adapun saran penelitian secara teoritis, Pimpinan hendaknya melakukan pembinaan kemampuan teknis pegawai secara terus menerus terutama bagi pegawai-pegawai yang masih baru. Saran secara praktis pimpinan hendaknya memberikan peluang komunikasi kepada bawahan untuk menyampaikan kritik maupun saran secara terbuka, pimpinan hendaknya melakukan komunikasi bukan hanya bersifat instruksi tetapi juga memberikan umpan balik sehingga pegawai mempunyai inisiatif dalam memecahkan berbagai permasalahan kerja, selain itu hendaknya pemberian informasi

dilakukan secara teratur dengan memaksimalkan berbagai media komunikasi yang sudah tersedia. Sebaiknya pimpinan membuat ketentuan dalam *reward and punishment* yang jelas sehingga dapat memotivasi pegawai dalam bekerja yang tidak hanya bekerja sekedar tugas tanpa tanggung jawab. Pimpinan lebih intensif melakukan koordinasi dengan bawahan sehingga bawahan merasa dilibatkan dalam proses pencapaian tujuan organisasi.

## REFERENSI

- Abdurahmad, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Arfida. 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Cutlip, Scott M, Allen H Center & Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations: Merancang dan Melaksanakan Kegiatan Kehumasan dengan Sukses*. Jakarta: Indeks.
- Davis Keith dan John W Nestrom. 2015. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Effendy, Onong Uchjana, 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Hadi, Soesastro. 2005. *Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Kanicuis.
- Handoko, T. Hani 2000:114. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2013. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jamin. 2005. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara
- Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Publik, Relations*. Jakarta: Grafiti Perss.
- Lulianita, Neni. 2005. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Insan Cedekia.
- Mulyana, D. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi dan Hadari. 2000. *Administrasi Personal Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*. Jakarta Gramedia.
- Nazir, Mohamad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pace, R Wayne dan Don F Faules. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Rosda.
- Rachmadi. 2014. *Public Relations dalam Teori dan Praktek: Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Riduwan. 2006. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Riswandi, 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2004. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan Rosady. 2006. *Manajemen Humas dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siegel, Sidney. 2011. *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy, 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Vardiansyah. 2004 *Public Relations*. Jakarta: Gramata Publishing.
- Wasesa, Silig Agung. 2010. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia Utama.