

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH 26 ILIR PALEMBANG

Jailani¹, Masayu Adiah², Tony Mirza³

STIA & P- Ads Palembang^{1,3}, Universitas Taman Siswa²

Email : jaybadri.jb@gmail.com¹ masayu.adiah70@gmail.com² tonymirza1234@gmail.com³

Diterima: 31/12/2025; Direvisi: 6/1/2026; Diterbitkan: 20/1/2026

ABSTRAK

Permasalahan kinerja pegawai yang belum optimal di Kantor Lurah 26 Ilir Palembang, yang ditandai dengan inefisiensi pelayanan dan kesalahan administrasi, sering kali berakar pada hambatan dalam proses komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan menggunakan kerangka teori Joseph A. DeVito yang meliputi elemen komunikator, pesan, saluran, umpan balik, konteks, gangguan, dan efek. Melalui metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, data dikumpulkan lewat wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memegang peranan krusial, tidak hanya sebagai sarana transmisi informasi, tetapi juga sebagai katalisator utama dalam membangun koordinasi, motivasi, dan komitmen kerja. Efektivitas komunikasi didukung oleh gaya kepemimpinan yang terbuka, budaya kerja kekeluargaan, dan intensitas interaksi tatap muka, meskipun masih terdapat kendala berupa perbedaan persepsi dan gangguan teknis. Disimpulkan bahwa implementasi komunikasi interpersonal yang adaptif dan kolaboratif mampu meminimalisir hambatan tersebut, sehingga secara signifikan meningkatkan kedisiplinan pegawai serta kualitas pelayanan publik di lingkungan kelurahan.

Kata Kunci : *komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, kantor lurah, Palembang, studi kasus.*

ABSTRACT

The problem of suboptimal employee performance at the 26 Ilir Village Office in Palembang, characterized by service inefficiencies and administrative errors, is often rooted in barriers in the interpersonal communication process. This study aims to analyze in depth the role of interpersonal communication in improving employee performance using Joseph A. DeVito's theoretical framework, which includes the elements of communicator, message, channel, feedback, context, interference, and effect. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, participant observation, and documentation studies. The results indicate that interpersonal communication plays a crucial role, not only as a means of transmitting information but also as a key catalyst in building coordination, motivation, and work commitment. Effective communication is supported by an open leadership style, a family-like work culture, and intense face-to-face interactions, although obstacles such as differences in perception and technical glitches remain. It is concluded that the implementation of adaptive and collaborative interpersonal communication can minimize these barriers, thereby significantly improving employee discipline and the quality of public services in the village.

Keywords: *interpersonal communication, employee performance, village office, Palembang, case study.*

PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan kegiatan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat luas, terdapat berbagai elemen krusial yang harus dipenuhi, salah satu yang paling fundamental adalah peran komunikasi *interpersonal*. Peranan ini menjadi sangat vital dalam menunjang proses pelayanan prima kepada masyarakat, mengingat interaksi antarmanusia merupakan inti dari kegiatan tersebut. Pentingnya peran komunikasi *interpersonal* ini semakin terasa signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dinamika di tempat kerja, terlebih lagi di tengah era *globalization* dan kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat saat ini. Meskipun teknologi menawarkan kecepatan, sentuhan manusiawi melalui komunikasi tetap tak tergantikan. Komunikasi *interpersonal* dapat didefinisikan sebagai salah satu jenis interaksi yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kinerja sebuah organisasi secara keseluruhan. Pada hakikatnya, ini merupakan sebuah proses pertukaran informasi, gagasan, ide, serta perasaan yang terjadi antara dua individu atau lebih yang melakukan interaksi secara langsung, yang menjadi fondasi bagi kelancaran operasional di sebuah instansi pelayanan publik (Jabar & Frinaldi, 2025; Weti et al., 2025).

Cakupan pengaruh dari komunikasi *interpersonal* ini sangat luas dan menyentuh hampir seluruh sendi kehidupan, mulai dari hubungan pribadi yang intim, lingkungan pekerjaan yang profesional, dunia pendidikan, hingga interaksi dalam masyarakat luas. Kemampuan seorang individu untuk menjalin komunikasi dengan baik dan efektif dapat menjadi faktor penentu utama yang memengaruhi kualitas hubungan yang mereka bangun, tingkat produktivitas kerja yang dihasilkan, serta keberhasilan pencapaian tujuan pribadi maupun profesional mereka. Dalam konteks organisasi, komunikasi *interpersonal* memegang peranan kunci untuk membangun dan mempertahankan hubungan antarmanusia yang harmonis dan konstruktif. Hal ini dimungkinkan karena komunikasi membuka ruang bagi individu untuk memperkenalkan jati diri, membentuk kesan pertama yang positif, dan memulai interaksi yang bermakna. Melalui pola komunikasi yang jujur, terbuka, dan konsisten, rekan kerja dapat membangun rasa saling percaya atau *trust*, yang merupakan landasan dasar dari setiap hubungan kerja yang kuat dan solid dalam sebuah tim (Ibrahim & TAMRIN, 2024; Zaky, 2023).

Dalam sebuah hubungan kerja yang sehat, ekspresi afeksi atau kasih sayang yang ditunjukkan baik secara *verbal* maupun *non-verbal* memegang peranan yang sangat penting dalam efektivitas komunikasi *interpersonal*. Ekspresi ini berfungsi untuk meningkatkan ikatan emosional antarpegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang penuh dengan dukungan moral serta rasa saling menghargai. Selain aspek emosional, komunikasi *interpersonal* juga sangat membantu dalam proses negosiasi dan pengambilan keputusan yang krusial dalam hubungan kerja. Hal ini terjadi karena komunikasi yang baik memungkinkan adanya diskusi terbuka mengenai harapan dan keinginan masing-masing pihak, membantu mencapai kesepakatan bersama, serta mendorong partisipasi aktif dari setiap individu dalam menentukan arah tujuan bersama. Dengan memahami dan menerapkan elemen-elemen psikologis ini secara tepat, pegawai dapat memanfaatkan komunikasi *interpersonal* sebagai alat yang sangat ampuh untuk membangun dan memelihara hubungan kerja yang sehat, memuaskan secara batin, dan berkelanjutan dalam jangka panjang demi kemajuan instansi (Chudaifah, 2020; Harianja & Kurniawati, 2020; Rubino et al., 2022).

Kinerja pegawai merupakan konsep sentral yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia dan menjadi penentu utama bagi keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai visinya. Konsep kinerja ini secara umum mengacu pada hasil kerja nyata yang berhasil dicapai oleh seorang pekerja, baik yang dinilai secara kualitatif maupun kuantitatif, ketika mereka melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dan memikul tanggung jawab yang telah

dibebankan kepada mereka. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, kinerja pegawai menjadi aset yang sangat berharga dan krusial untuk berbagai aspek pengembangan organisasi, seperti peningkatan produktivitas internal dan daya saing instansi di tengah tuntutan pasar global atau ekspektasi publik yang semakin tinggi. Oleh karena itu, kinerja pegawai menjadi indikator kinerja utama atau *key performance indicator* yang vital dalam organisasi modern untuk mengukur efektivitas operasional sehari-hari serta memastikan tercapainya tujuan strategis yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi dalam periode waktu tertentu (Febrianty et al., 2023; Hidayat, 2020; Kushariyadi et al., 2025).

Secara teoritis, pegawai yang mampu menunjukkan kinerja tinggi tidak hanya akan menghasilkan *output* kerja yang lebih besar dari segi jumlah, tetapi juga secara signifikan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang diberikan, efisiensi proses kerja, serta melahirkan berbagai inovasi baru. Kinerja yang prima ini akan memberikan dampak positif berantai, mulai dari meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, membaiknya reputasi dan citra organisasi di mata publik, hingga peningkatan kinerja finansial atau efektivitas anggaran pada instansi pemerintahan. Lebih jauh lagi, budaya organisasi yang sehat dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana organisasi tersebut memberikan fokus pada peningkatan kinerja pegawainya. Pegawai yang berkinerja tinggi cenderung menciptakan atmosfer kerja yang kompetitif namun positif, yang pada akhirnya mendorong rekan kerja lainnya untuk turut meningkatkan standar kerja mereka demi kemajuan bersama dalam melayani kepentingan publik.

Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan ideal tersebut dengan kenyataan yang terjadi, di mana kinerja pegawai yang belum optimal sering kali merupakan manifestasi dari masalah komunikasi *interpersonal* yang terhambat. Berbagai faktor indikator di lapangan menunjukkan fenomena ini, seperti waktu penyelesaian pelayanan publik yang terkadang melebihi standar waktu yang ditetapkan, tingkat kesalahan dalam pembuatan dokumen administrasi yang masih relatif tinggi, serta kurangnya inisiatif atau upaya pegawai untuk secara proaktif membantu kesulitan masyarakat. Selain masalah teknis tersebut, fenomena psikologis yang harus diperhatikan dengan serius adalah tingkat kepuasan kerja atau *job satisfaction* yang rendah di kalangan pegawai. Hal ini dapat diamati secara kasat mata dari kurangnya semangat dan gairah pegawai dalam menjalankan tugas-tugas rutin harian, serta minimnya inovasi atau terobosan baru dalam metode kerja yang mereka terapkan, yang semuanya bermuara pada pelayanan yang kaku dan lambat.

Salah satu unit pemerintahan yang merasakan dampak langsung dari dinamika ini adalah kantor lurah, yang merupakan lembaga pemerintahan level terkecil dan merupakan garda terdepan yang paling dekat dengan masyarakat. Lurah dan jajarannya memiliki tanggung jawab strategis untuk menyediakan layanan publik dasar yang efisien. Kinerja kantor lurah sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawainya. Dalam situasi ini, komunikasi *interpersonal* menjadi sangat krusial untuk membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi antarbagian, dan mendongkrak produktivitas pegawai. Berangkat dari latar belakang masalah dan kesenjangan yang teridentifikasi, penelitian ini menawarkan nilai kebaruan yang penting dengan melakukan penyelidikan menyeluruh tentang peran komunikasi *interpersonal* spesifik di Kantor Lurah 26 Ilir Palembang. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan gambaran komprehensif tentang alur komunikasi internal, menemukan akar masalah yang memengaruhi efektivitas komunikasi, serta merumuskan metode yang tepat untuk mengoptimalkan komunikasi demi mendukung kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam dinamika komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap kinerja pegawai. Lokasi penelitian dipusatkan di Kantor Lurah 26 Ilir, Kota Palembang, yang dipilih karena relevansinya sebagai garda terdepan pelayanan publik di mana interaksi sosial menjadi elemen kunci operasional. Fokus utama kajian diarahkan pada analisis komprehensif mengenai proses interaksi yang melibatkan seluruh elemen komunikasi menurut kerangka teori yang digunakan, mulai dari komunikator, pesan, saluran, hingga efek yang ditimbulkan. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya dalam memotret fenomena perilaku organisasi secara natural dan holistik tanpa memanipulasi variabel, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial, budaya kerja kekeluargaan, serta hambatan psikologis yang sesungguhnya terjadi di lingkungan kerja tersebut secara detail, faktual, dan mendalam.

Prosedur pengumpulan data dilaksanakan melalui integrasi tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi guna menjamin validitas informasi. Wawancara dilakukan secara intensif dengan informan kunci atau *key informant*, yakni pimpinan lurah dan staf pegawai yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan, untuk menggali persepsi subjektif mereka mengenai hambatan persepsi dan pola komunikasi harian. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung di lapangan untuk mengamati interaksi verbal maupun non-verbal yang terjadi selama jam kerja, serta menelaah dokumen resmi yang relevan sebagai data pendukung. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang terjun langsung ke lokasi, dimulai dari tahap pra-lapangan untuk identifikasi masalah hingga pengumpulan data sistematis, memastikan seluruh informasi yang dihimpun melalui teknik triangulasi ini bersifat objektif dan mampu merepresentasikan realitas interaksi antarpegawai secara utuh.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menyintesis seluruh temuan lapangan berdasarkan tujuh komponen fungsi komunikasi interpersonal. Informasi mentah yang diperoleh dari transkrip wawancara dan catatan lapangan direduksi, diklasifikasikan, dan dievaluasi untuk memetakan efektivitas peran komunikator, kejelasan pesan, ketepatan pemilihan saluran, serta kualitas umpan balik atau *feedback* yang terjadi. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola hubungan kausalitas antara kualitas interaksi sosial dengan indikator kinerja pegawai, sekaligus mendeteksi gangguan atau *noise* spesifik yang menghambat kelancaran koordinasi tugas. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi logis untuk menarik kesimpulan strategis mengenai bagaimana komunikasi yang adaptif berfungsi sebagai katalisator kedisiplinan dan motivasi kerja. Tahapan analisis ini memastikan bahwa temuan penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memberikan wawasan evaluatif terhadap implementasi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Dinamika Peran Komunikator dan Kejelasan Pesan

Hasil penelitian di Kantor Lurah 26 Ilir Kota Palembang menunjukkan bahwa elemen komunikator (*source-receiver*) berjalan secara dinamis melalui pola pertukaran peran yang aktif antara pimpinan dan bawahan. Dalam struktur komunikasi organisasi ini, Lurah tidak hanya memosisikan diri sebagai satu-satunya sumber informasi otoritatif, melainkan juga bertindak sebagai penerima pesan yang responsif. Ketika Lurah menyampaikan instruksi atau kebijakan baru, ia berperan sebagai komunikator utama, namun di saat yang bersamaan, para pegawai diberikan ruang untuk menjadi komunikator dengan menyampaikan laporan lapangan,

aspirasi, maupun kendala teknis yang dihadapi. Interaksi dua arah ini menciptakan suasana kerja yang egaliter di mana setiap individu merasa memiliki peran penting dalam roda organisasi. Fleksibilitas peran ini terbukti mampu meruntuhkan sekat birokrasi yang kaku, sehingga arus informasi mengalir lebih lancar. Pegawai tidak merasa canggung untuk memulai komunikasi, yang pada akhirnya memperkuat rasa kepemilikan dan tanggung jawab mereka terhadap tugas-tugas kelurahan yang diemban bersama.

Sejalan dengan dinamika peran komunikator, aspek pesan (*message*) yang disampaikan dalam interaksi sehari-hari memegang peranan vital dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas. Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa pesan-pesan yang beredar di lingkungan kerja ini mencakup instruksi teknis pelayanan publik, sosialisasi kebijakan daerah, hingga motivasi personal. Kunci efektivitas pesan di kantor ini terletak pada penggunaan bahasa yang lugas, sederhana, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan staf, sehingga meminimalisir risiko ambiguitas atau salah tafsir. Pesan yang disampaikan oleh pimpinan sering kali bermuatan dorongan positif yang tidak hanya bersifat instruksional administratif, tetapi juga menyentuh aspek emosional pegawai. Kejelasan konten pesan ini sangat membantu pegawai dalam memetakan prioritas kerja harian mereka. Ketika instruksi disampaikan dengan struktur yang rapi dan nada yang suportif, tingkat kepatuhan dan semangat kerja pegawai mengalami peningkatan yang signifikan, membuktikan bahwa kualitas pesan berkorelasi lurus dengan akurasi penyelesaian tugas.

2. Efektivitas Saluran Komunikasi dan Mekanisme Umpan Balik

Dalam hal pemilihan media, hasil penelitian menyoroti bahwa efektivitas saluran komunikasi (*channel*) di Kantor Lurah 26 Ilir sangat bergantung pada kombinasi antara interaksi tatap muka dan pemanfaatan teknologi digital. Saluran komunikasi langsung atau tatap muka masih menjadi primadona dan dianggap paling efektif dalam menyelesaikan persoalan-persoalan krusial. Melalui pertemuan langsung, pimpinan dan staf dapat menangkap isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh yang sering kali membawa makna lebih dalam dibandingkan kata-kata semata. Hal ini sangat membantu dalam menghindari kesalahpahaman emosional. Namun, untuk mempercepat koordinasi teknis yang bersifat rutin, penggunaan media digital seperti grup WhatsApp juga dioptimalkan. Sinergi antara saluran konvensional yang mengedepankan sentuhan manusia dan saluran digital yang menawarkan kecepatan, menciptakan ekosistem komunikasi yang efisien. Pegawai dapat merespons situasi darurat dengan cepat melalui pesan singkat, sementara diskusi strategis tetap dilakukan di ruang rapat, memastikan setiap informasi tersalurkan melalui wadah yang paling tepat.

Sementara itu, mekanisme umpan balik (*feedback*) yang berjalan di lingkungan kantor ini menjadi indikator kesehatan komunikasi organisasi. Umpan balik tidak hanya berjalan satu arah dari atasan ke bawahan berupa evaluasi kinerja, tetapi juga mengalir dari bawahan ke atasan berupa saran dan masukan konstruktif. Keterbukaan pimpinan dalam menerima kritik atau ide dari staf lapangan menjadikan proses umpan balik sebagai sarana perbaikan kualitas kerja yang berkelanjutan. Ketika pegawai merasa didengar, mereka cenderung lebih proaktif dalam mengidentifikasi masalah dan menawarkan solusi. Adanya respons yang cepat terhadap setiap laporan atau keluhan yang disampaikan staf menunjukkan bahwa komunikasi di instansi ini bersifat partisipatif. Mekanisme ini berfungsi sebagai alat kontrol kualitas internal, di mana kesalahan prosedur dapat segera dideteksi dan diperbaiki sebelum berdampak luas. Dengan demikian, umpan balik yang sehat menjadi fondasi bagi terciptanya budaya kerja yang adaptif dan terus berkembang ke arah yang lebih baik.

3. Pengaruh Konteks Lingkungan dan Identifikasi Hambatan

Analisis terhadap elemen konteks (*context*) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal di Kantor Lurah 26 Ilir berlangsung dalam atmosfer sosial yang kental dengan nuansa kekeluargaan dan gotong royong. Konteks lingkungan kerja ini tidak hanya dimaknai sebagai ruang fisik kantor, tetapi juga sebagai ruang psikologis yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pegawai. Budaya organisasi yang dibangun menekankan pada pentingnya silaturahmi dan kebersamaan, yang secara tidak langsung mereduksi ketegangan formalitas birokrasi. Dalam situasi pelayanan publik yang sering kali penuh tekanan, keberadaan konteks sosial yang suportif ini menjadi penyangga emosional bagi pegawai. Mereka merasa dihargai sebagai bagian dari "keluarga besar" kelurahan, bukan sekadar alat produksi administratif. Konteks yang positif ini memfasilitasi keterbukaan komunikasi, di mana pegawai lebih leluasa berbagi masalah pekerjaan tanpa rasa takut akan dihakimi, sehingga solusi dapat dicari secara kolektif dengan semangat kebersamaan.

Meskipun iklim komunikasi cenderung positif, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya gangguan (*noise*) yang menjadi penghambat efektivitas interaksi. Hambatan ini muncul dalam bentuk gangguan fisik maupun psikologis. Dari sisi fisik, keterbatasan fasilitas ruangan dan sarana teknologi terkadang menghambat kelancaran distribusi informasi, menyebabkan pesan tertunda atau tidak sampai secara utuh. Sementara dari sisi psikologis, perbedaan persepsi antar-pegawai, beban kerja yang fluktuatif, serta kelelahan mental akibat tingginya permintaan pelayanan masyarakat sering kali mendistorsi pemahaman terhadap pesan yang diterima. Adakalanya instruksi pimpinan tidak dapat dieksekusi dengan sempurna karena pegawai sedang berada dalam kondisi tekanan kerja tinggi, sehingga fokus mereka terpecah. Identifikasi terhadap gangguan-gangguan ini sangat penting agar manajemen dapat merancang strategi mitigasi, seperti perbaikan manajemen waktu atau peningkatan fasilitas pendukung, guna meminimalisir distorsi informasi dan memastikan proses komunikasi tetap berjalan pada koridor yang diharapkan.

4. Dampak Signifikan terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Muara dari seluruh proses komunikasi interpersonal yang terjadi adalah munculnya efek (*effect*) yang nyata terhadap peningkatan kinerja internal pegawai. Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas komunikasi yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan kedisiplinan, loyalitas, dan motivasi kerja. Pegawai yang terlibat dalam komunikasi intensif dan positif dengan pimpinannya menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Mereka memahami visi dan misi organisasi dengan lebih baik, sehingga mampu menyelaraskan target individu dengan target instansi. Rasa tanggung jawab tumbuh bukan karena paksaan aturan, melainkan karena adanya ikatan emosional dan pemahaman mendalam yang terbangun melalui dialog-dialog konstruktif. Komunikasi interpersonal yang efektif berfungsi sebagai "pelumas" mesin organisasi, meminimalisir friksi atau konflik internal, dan mendorong terciptanya sinergi tim yang solid. Hal ini membuktikan bahwa investasi pada perbaikan pola komunikasi berdampak langsung pada produktivitas dan etos kerja sumber daya manusia di dalamnya.

Lebih jauh lagi, efek positif dari komunikasi internal ini berimbas langsung pada kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat luas. Koordinasi yang solid antar-pegawai memungkinkan proses administrasi pelayanan, seperti pengurusan surat-menyurat atau penanganan keluhan warga, menjadi lebih cepat dan akurat. Ketika pegawai bekerja dalam lingkungan yang harmonis dan komunikatif, mereka cenderung melayani masyarakat dengan sikap yang lebih ramah, responsif, dan empatik. Citra instansi pemerintah yang sering dianggap kaku dan lambat dapat diubah menjadi citra yang profesional dan humanis melalui perbaikan komunikasi internal. Masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan dampak nyata berupa kemudahan akses informasi dan kepastian layanan. Dengan demikian, komunikasi

interpersonal bukan hanya alat manajemen internal, tetapi merupakan instrumen strategis untuk mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) yang menjadi tujuan akhir dari eksistensi Kantor Lurah 26 Ilir di tengah masyarakat.



Gambar 1. Sosial Pegawai Di Kantor Lurah 26 Ilir Palembang

Pembahasan

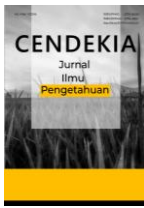
Analisis terhadap dinamika komunikator di Kantor Lurah 26 Ilir mengungkap pergeseran paradigma dari kepemimpinan otoriter menuju gaya yang lebih partisipatif dan egaliter. Peran komunikator tidak lagi dimonopoli oleh pimpinan, melainkan berputar secara luwes di mana pegawai diberikan ruang yang setara untuk menyuarakan aspirasi. Pimpinan bertindak sebagai fasilitator yang menyampaikan pesan instruksional dengan pendekatan humanis, menghindari bahasa birokratis yang kaku demi memastikan pemahaman yang utuh. Kualitas pesan yang disampaikan memegang peranan sentral, di mana kejelasan konten yang dipadukan dengan muatan motivasional terbukti mampu mereduksi ambiguitas tugas. Pendekatan persuasif yang diterapkan oleh pimpinan mengubah persepsi kewajiban administratif menjadi komitmen personal, sehingga pegawai tidak sekadar bekerja menggugurkan kewajiban tetapi memahami esensi dari setiap instruksi. Interaksi komunikatif ini membangun pondasi kepercayaan yang kuat, di mana pesan yang mengalir dari atas ke bawah tidak dianggap sebagai tekanan, melainkan sebagai arahan konstruktif yang bertujuan untuk pencapaian tujuan bersama dalam koridor pelayanan publik yang prima (Fitri et al., 2024; Nasrullah et al., 2025; Sendika & Frinaldi, 2025).

Efektivitas transmisi informasi dalam organisasi ini sangat bergantung pada strategi pemilihan media yang memadukan keintiman interaksi tatap muka dengan kecepatan teknologi digital. Saluran komunikasi langsung tetap menjadi preferensi utama untuk menyelesaikan isu-isu strategis yang memerlukan sentuhan emosional dan klarifikasi mendalam guna meminimalisir distorsi makna. Sementara itu, pemanfaatan platform pesan instan seperti *WhatsApp* berfungsi sebagai akselerator koordinasi taktis, memastikan distribusi informasi berjalan *real-time* tanpa terhalang sekat fisik. Sinergi saluran ini diperkuat oleh mekanisme umpan balik dua arah yang sehat, di mana evaluasi kinerja tidak hanya bersifat *top-down* tetapi

Copyright (c) 2026 CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan



<https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8874>



juga *bottom-up*. Keterbukaan pimpinan dalam menerima kritik dan saran menciptakan iklim psikologis yang aman bagi pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam perbaikan sistem kerja. Umpan balik yang konstruktif ini bertindak sebagai alat kontrol kualitas internal, memungkinkan deteksi dini terhadap potensi kesalahan prosedural sekaligus memberikan validasi atas kinerja pegawai, yang pada akhirnya memupuk rasa kepemilikan dan akuntabilitas yang tinggi terhadap tugas yang diemban (Nasrullah et al., 2025; Pratama & Frinaldi, 2025; Wibowo et al., 2025).

Konteks lingkungan kerja terbukti menjadi variabel determinan yang melatarbelakangi keberhasilan proses komunikasi interpersonal di instansi ini. Atmosfer organisasi yang dibangun di atas nilai-nilai kekeluargaan dan semangat gotong royong berhasil meruntuhkan tembok formalitas yang sering kali menjadi penghambat dalam birokrasi pemerintahan. Lingkungan kerja yang kondusif ini tidak sekadar dimaknai sebagai fasilitas fisik, melainkan sebagai ruang psikologis yang suportif di mana setiap individu merasa dihargai dan dilindungi. Budaya saling menghormati dan keterbukaan yang mengakar kuat memungkinkan terjalinnya kolaborasi yang solid antarpegawai dalam menghadapi tekanan beban kerja pelayanan publik. Dalam ekosistem sosial yang positif ini, ketegangan akibat tuntutan tugas dapat diredam melalui dukungan emosional dari rekan kerja maupun pimpinan. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang efektif tidak dapat tumbuh dalam ruang hampa, melainkan memerlukan lahan subur berupa budaya organisasi yang humanis, di mana interaksi sosial yang harmonis menjadi katalisator bagi terciptanya stabilitas emosional dan semangat kerja kolektif yang berkelanjutan (Mustari, 2022; Rafidatuddini & Izzati, 2025).

Kendati sistem komunikasi telah berjalan cukup efektif, realitas di lapangan menunjukkan bahwa gangguan atau *noise* tetap menjadi tantangan yang tidak terelakkan dalam dinamika interaksi sehari-hari. Hambatan yang teridentifikasi meliputi aspek psikologis seperti perbedaan persepsi individu dan fluktuasi suasana hati akibat kelelahan kerja, serta aspek teknis berupa instabilitas jaringan internet yang menghambat komunikasi daring. Perbedaan gaya bicara dan latar belakang karakter pegawai terkadang memicu distorsi pemahaman terhadap instruksi yang diberikan, terutama dalam situasi tenggat waktu yang ketat. Namun, temuan penelitian mengindikasikan bahwa organisasi memiliki resiliensi yang baik dalam memitigasi gangguan tersebut melalui strategi redundansi pesan dan konfirmasi ulang secara langsung. Pimpinan memainkan peran krusial dalam menetralkan hambatan dengan melakukan pendekatan personal dan menyediakan ruang diskusi untuk menyamakan persepsi (Almha et al., 2021; Wirdah & Mirawati, 2022). Kemampuan organisasi dalam mengelola hambatan ini membuktikan bahwa efektivitas komunikasi bukan ditentukan oleh ketiadaan masalah, melainkan oleh kecepatan respons dan ketepatan strategi adaptasi dalam memulihkan alur informasi agar tetap berjalan pada koridor yang diharapkan (Siregar & Usriyah, 2021; Tresna & Agung, 2022; Weti et al., 2025).

Muara dari seluruh rangkaian proses komunikasi interpersonal yang efektif ini bermanifestasi secara nyata pada peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Terdapat korelasi positif yang kuat antara intensitas dialog konstruktif dengan tingkat kedisiplinan, loyalitas, dan motivasi kerja aparatur. Pegawai yang terlibat dalam pola komunikasi yang partisipatif memiliki pemahaman visi yang lebih tajam, sehingga mampu menyelaraskan target individu dengan tujuan strategis organisasi secara otonom. Lebih jauh lagi, dampak internal ini beresonansi keluar dalam bentuk pelayanan masyarakat yang lebih responsif, ramah, dan akurat, mengubah citra birokrasi yang kaku menjadi lebih melayani. Implikasi teoretis dari temuan ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar aktivitas pelengkap, melainkan instrumen manajerial vital yang berfungsi sebagai *leverage*



produktivitas. Oleh karena itu, investasi dalam pembangunan kompetensi komunikasi dan pemeliharaan iklim organisasi yang dialogis merupakan kebutuhan strategis yang mendesak bagi instansi pemerintahan untuk mewujudkan standar *service excellence* dan reformasi birokrasi yang substansial di tingkat akar rumput.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal di Kantor Lurah 26 Ilir Palembang telah berfungsi efektif sebagai determinan utama kinerja melalui pendekatan yang dinamis dan partisipatif, di mana terjadi pertukaran peran yang seimbang antara pimpinan dan bawahan. Mengacu pada kerangka teori Joseph A. DeVito, elemen pesan yang disampaikan terbukti tidak hanya bersifat instruksional administratif semata, tetapi juga bermuatan motivasional yang kuat, didukung oleh pemilihan saluran komunikasi hibrida yang mengombinasikan keintiman interaksi tatap muka untuk isu strategis dan kecepatan media digital WhatsApp untuk koordinasi taktis. Keberhasilan proses ini sangat dipengaruhi oleh konteks lingkungan kerja yang mengedepankan budaya kekeluargaan dan gotong royong, yang secara nyata mampu meruntuhkan sekat birokrasi kaku serta menciptakan ruang psikologis yang aman bagi pegawai untuk menyampaikan umpan balik. Mekanisme komunikasi dua arah yang egaliter ini tidak hanya memperlancar arus informasi operasional, tetapi juga berfungsi sebagai alat kontrol internal efektif yang memungkinkan deteksi dini terhadap potensi kesalahan prosedural, memastikan setiap instruksi dipahami dan dieksekusi dengan presisi tinggi demi pencapaian tujuan organisasi.

Terlepas dari efektivitas sistem yang ada, penelitian mengidentifikasi adanya gangguan atau noise berupa hambatan psikologis seperti perbedaan persepsi individu dan kendala teknis fasilitas yang memerlukan mitigasi berkelanjutan melalui pendekatan personal dan redundansi pesan. Namun, resiliensi organisasi dalam mengatasi distorsi informasi melalui dialog terbuka dan konfirmasi ulang berdampak langsung pada eskalasi kinerja pegawai secara signifikan, yang termanifestasi dalam peningkatan kedisiplinan, loyalitas, serta motivasi kerja aparatur. Efek positif dari implementasi komunikasi interpersonal yang adaptif ini beresonansi kuat pada kualitas pelayanan publik yang menjadi lebih responsif, akurat, dan empatik, sekaligus berhasil mengubah citra birokrasi pemerintahan yang kaku menjadi lebih humanis dan melayani di mata masyarakat luas. Temuan kualitatif ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar aktivitas pelengkap administrasi, melainkan instrumen strategis vital yang berfungsi sebagai katalisator produktivitas dan fondasi utama dalam mewujudkan standar pelayanan prima atau *service excellence*. Oleh karena itu, pemeliharaan iklim organisasi yang harmonis dan dialogis menjadi prasyarat mutlak bagi keberhasilan pencapaian target kinerja institusi pemerintahan di tingkat kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almha, R., Abdillah, W. S., & Umam, K. (2021). Iklim komunikasi berbasis kearifan lokal studi kasus di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Pemetaan Kompetensi Aparatur Sipil Negara LAN-RI Jatinangor. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v3i1.9621>
- Chudaifah, L. (2020). Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja guru SMK swasta di Jakarta Timur. *Mendidik: Jurnal Kajian Pendidikan dan Pengajaran*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.30653/003.202062.127>
- Febrianty, R., Restyandito, R., & Chrisantyo, L. (2023). Analisis dan perancangan dashboard data karyawan pada PT Solen System Indonesia di Yogyakarta. *Jurnal Teknologi*



- Informasi dan Komunikasi*, 14(1), 19. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v14i1.362>
- Fitri, A., Husna, A., Fahrimal, Y., & Syam, F. (2024). Maximizing public service through a humanistic communication approach. *Community Empowerment*, 9(3), 531. <https://doi.org/10.31603/ce.11064>
- Harianja, N., & Kurniawati, D. (2020). The influence of communication competencies and professionalism public relations officers towards the quality of public relation services in the Audit Board of the Republic of Indonesia Representative of the North Sumatera Province. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 675. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i10.2223>
- Hidayat, D. (2020). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Agung Abadi di Jakarta. *Jenius (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(1), 22. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i1.6783>
- Ibrahim, I., & Tamrin, U. (2024). Peranan analisis jabatan dalam penempatan pegawai di Kantor Camat Tallo Kota Makassar. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(1), 17. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i1.2742>
- Jabar, S., & Frinaldi, A. (2025). Dari birokrasi ke birokrasi inovatif: Peran transformasi budaya institusional. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 388. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5374>
- Kushariyadi, K., Wahid, D. A., Albashori, M. F., Rustiawan, I., Ardenny, A., & Wahyudiyono, W. (2025). Performance management based on key performance indicators (KPI) to improve organizational effectiveness. *Maneggio*, 2(1), 90. <https://doi.org/10.62872/7yx54j15>
- Mustari, M. (2022). Kontribusi budaya organisasi Islami dalam upaya meningkatkan kinerja. *Jurnal Iman dan Spiritualitas*, 2(2), 167. <https://doi.org/10.15575/jis.v2i2.17244>
- Nasrullah, N., Lisdiana, L., & Novaria, E. (2025). Efektivitas penerapan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(2), 729. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i2.5100>
- Pratama, T., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi dan partisipasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik: Studi kasus pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari Kabupaten Agam. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 639. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5732>
- Rafidatuddini, I., & Izzati, U. A. (2025). Budaya organisasi yayasan pendidikan: Kajian diagnostik dalam konteks organisasi pendidikan. *Manajerial: Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 5(2), 395. <https://doi.org/10.51878/manajerial.v5i2.5744>
- Rubino, R., Sikumbang, A. T., Kholil, S., & Helmi, B. (2022). Leaders' personal communication and the job satisfaction of private higher education employees. *Khazanah Sosial*, 4(3), 567. <https://doi.org/10.15575/ks.v4i3.17338>
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi budaya organisasi di sektor publik: Inovasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>
- Tresna, I. G. N. A. P., & Agung, I. G. N. P. (2022). Penerapan strategi komunikasi interpersonal



- Sanggar Seni Saba Sari di Desa Saba Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar dalam pembertahanan di era pandemi Covid-19. *Anubhava: Jurnal Ilmu Komunikasi Hindu*, 2(2), 353. <https://doi.org/10.25078/anubhava.v2i2.1452>
- Weti, W., Novaria, E., & H, D. C. (2025). Implementasi kebijakan persyaratan kesehatan lingkungan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1602. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7147>
- Wibowo, P., Firmansyah, A., Suhendra, M., Subardianta, A. U., & Krisnandono, D. (2025). Revisiting leadership in public finance: Evidence on non-tax revenue receivables management quality in Indonesia. *Accounting Analysis Journal*, 14(2), 141. <https://doi.org/10.15294/aaj.v14i2.22491>
- Wirdah, E., & Mirawati, M. (2022). Gaya kepemimpinan dalam organisasi. *Educativo: Jurnal Pendidikan*, 1(2), 637. <https://doi.org/10.56248/educativo.v1i2.80>
- Zaky, M. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim kerja: Sebuah kajian teoritis dan empiris. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), 316. <https://doi.org/10.15575/jim.v4i1.25253>