

## IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA SUB BAGIAN KOMISI IV SEKRETARIAT DPRD KOTA PALEMBANG

Nur Indah Pratiwi<sup>1</sup>, Ahmad Muhaimin<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang  
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No.KM. 3, RW.5, Pahlawan,  
Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

[12130701174@radenfatah.ac.id](mailto:12130701174@radenfatah.ac.id); [2ahmadmuhaimin@radenfatah.ac.id](mailto:2ahmadmuhaimin@radenfatah.ac.id)

### ABSTRACT

*This study discusses the implementation of internal communication in the sub-section of Commission IV DPRD Kota Palembang in improving the performance of its employees. Various factors for the lack of employee performance are due to a lack of communication between employees. This study uses a qualitative research method that uses observation techniques, describes the collection of information through the interview method. The implementation of internal communication or communication between employees aims to improve the performance of the employees of the sub-section of Commission IV in carrying out their duties in accordance with laws and regulations in the field of public welfare. The theory used in this study is the theory of human behavior which is interpreted as an understanding that internal communication is related to improving employee performance, good and positive communication can increase job satisfaction for each employee. The results and discussion of this study are the application of internal communication including openness, giving positive feedback, the existence of good teamwork and collaboration can improve the performance of employees of the sub-section of commission IV of the Palembang City DPRD secretariat.*

**Key Words : Implementation, Internal Communication, Employee Performance.**

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penerapan komunikasi secara internal pada sub bagian komisi IV DPRD Kota Palembang dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Berbagai faktor kurangnya kinerja karyawan ini dikarenakan kurangnya komunikasi antar karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan teknik mengobservasi, mendeskripsi pengumpulan informasi lewat metode wawancara. Penerapan komunikasi internal atau komunikasi antar karyawan

yang dilakukan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sub bagian komisi IV dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan bidang kesejahteraan masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perilaku manusia yang diartikan sebagai pemahaman bahwa komunikasi internal berhubungan dengan peningkatan kinerja karyawan, komunikasi yang baik dan positif dapat meningkatkan kepuasan kerja setiap karyawan. Hasil dan pembahasan dari penelitian ini ialah penerapan komunikasi internal antara lain keterbukaan, memberikan umpan balik yang positif, adanya kerja sama tim dan kolaborasi yang baik ini dapat meningkatkan kinerja karyawan sub bagian komisi IV sekretariat DPRD Kota Palembang.

**Kata Kunci : Implementasi, Komunikasi Internal, Kinerja Karyawan.**

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi faktor penting penunjang kestabilan dalam berorganisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman komunikasi diperlukan didalamnya. Komunikasi yang berlangsung antar pihak ini untuk menjalin hubungan baik agar terjalannya organisasi yang lancar. Komunikasi organisasi sebagai komunikasi yang dilakukan oleh orang-orang yang saling berhubungan didalam suatu unit kelompok yang memiliki struktur yang disebut organisasi. Dengan adanya komunikasi kegiatan operasional sehari-hari di dalam organisasi terbentuk dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan sesuai dengan bidang yang dijalani seperti pada sub bagian komisi IV Sekretariat Kota Palembang yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat kota Palembang.

Sub Bagian Komisi IV Sekretariat Kota Palembang ini berfokus pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat ( KORKESRA ), meliputi banyak mitra kerja terkait Pendidikan, Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Ketenagakerjaan, dan olahraga.

Komunikasi yang berperan penting ini tidak boleh di sepelekan karna organisasi yang tidak melibatkan komunikasi internal yang baik di suatu perusahaan akan menimbulkan organisasi yang tidak baik terjadi berbagai hambatan dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Karena seperti yang dijelaskan oleh Kats & Kahn bahwa komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, dan pengertian dari satu orang ke satu orang lain

ini merupakan satu-satunya cara manajemen aktivitas dalam suatu organisasi ( Ruslan, 1999:80 ).

Menurut statistic komunikasi menunjukkan bahwa 86% karyawan dan pejabat tinggi eksekutif mengklaim bahwa kurangnya kolaborasi atau kerja sama antar karyawan lewat komunikasi adalah penyebab utama dari kegagalan yang kerap terjadi di lingkungan tempat kerja. Dan sebaliknya untuk mereka yang memiliki tim yang dapat berkomunikasi efektif akan menghasilkan kerja sama yang baik dan dapat meningkatkan kinerja dan produktifitas karyawan sebanyak 25%.

The State of Business Communication memberikan informasi lewat laporannya bahwa pada tahun 2023 laporan yang dilakukan oleh Harris Poll atas nama Grammarly. Studi tersebut menyebutkan bahwa 72% pemimpin percaya bahwa komunikasi yang dijalankan dengan efektif telah dan dapat meningkatkan produktifitas tim mereka.

Komunikasi internal ,komunikasi yang terjadi di dalam batas organisasi, melibatkan individu-individu yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi internal sangat penting dalam menjalankan operasi sehari-hari, membangun budaya organisasi, memotivasi karyawan, dan memastikan bahwa semua anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan tugas mereka. Komunikasi internal dapat dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk pertemuan staf, surat kabar internal, email, intranet, pesan teks, rapat-rapat departemen, dan berbagai media komunikasi lainnya.

Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa seluruh organisasi terhubung, terinformasi, dan berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan bersama. Kasus kesalahpahaman yang kerap terjadi di Sub Bagian Komisi IV ini banyak akan menimbulkan ketidakseimbangan dalam menjalankan tugas kesehariannya. Bentuk ketidaknyamanan dari kesalahpahaman ini ditimbulkan karna kurangnya komunikasi internal yang dilakukan oleh para karyawan di Bagian Komisi IV.

Penelitian komunikasi internal ini meunjukkan banyak karyawan yang tidak sepenuhnya menunjukkan kemampuannya untuk diberikan pada organisasi karna rasa yang mungkin tidak ingin dimanfaatkan dengan itu komunikasi disini menjadi alat yang paling efektif untuk menghilangkan rasa negative karyawan antar sesame untuk nantinya di jadikan sikap yang positif. Komunikasi internal dinilai yang paling efektif

untuk melihat pencapaian karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab nya di Sub Bagian Komisi IV.

Oleh karna itu, penelitian ini dilakukan untuk menerapkan komunikasi internal yang cocok digunakan pada Sub Bagian Komisi IV untuk meningkatkan kinerja karyawan nya. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, terbuka, dan positif dengan itu akan terlaksananya tugas yang sesuai dengan bidang masing-masing. Penelitian ini dilakukan di Sekretariat DPRD Kota Palembang pada sub bagian komisi IV dimana komunikasi adalah sarana paling efektif yang dilakukan disetiap harinya. Komunikasi yang diterapkan mungkin belum menciptakan komunikasi yang efektif dengan itu komunikasi internal menjadi hal yang diperlukan untuk terciptanya lingkungan yang nyaman dengan itu juga dapat meningkatkan produktifitas kinerja karyawan.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode memiliki arti tersendiri yakni tata cara ,cara ini berusaha untu mengumpulkan berbagai data yang nantinya akan dianalisis. tata cara disini adalah cara yang digunakan untuk mengkaji dan menggali sebuah informasi atau apupun. Maka dari itu penelitian ini juga menggunakan metedo sebgaimana artinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yakni penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.(Moleong, 2012).

Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada Implementasi komunikasi internal pada sub bagian komisi IV Sekretariat Kota Palembang. Dengan terfokus pada sebuah penerapan komunikasi internal, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif..penelitian ini berfokus pada kenyataan yang ada dilapangan berusahan untuk menggambarkan situasi yang benar ada terjadi dalam proses mengamati yang diulas secara baik lewat sebuah deskripsi.

**Bogdan dan Biklen:** Mereka menyatakan bahwa pendekatan kualitatif "memungkinkan peneliti untuk mendekati pemahaman yang lebih baik tentang kehidupan manusia, tentang konsep, perilaku, dan perasaan mereka." Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi dunia subjek penelitian secara mendalam.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menguraikan komunikasi internal merupakan bagian penting dalam keberlangsungan dunia kerja. Proses penyampaian informasi, pesan ini memberikan dampak baik bagi perusahaan jika dijalankan dengan baik pula. Tetapi sebaliknya jika tidak ada pemahaman betapa pentingnya komunikasi di lingkungan kerja, tugas dan tanggung jawab sub bagian akan berantakan atau tidak sesuai dengan tujuan tujuan kerja. Banyak bentuk komunikasi salah satunya komunikasi internal yang dapat dilakukan di dunia kerja untuk mencapai dan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan.

Komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim dan diterima didalam suatu organisasi baik secara formal maupun informal (Somad dan Priansa 2014:2017). Tiga dimensi komunikasi internal yaitu:

#### 1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi ini berbentuk dan melibatkan komunikasi dari pimpinan ke pegawai (*down ward communication*) maupun dari pegawai ke pemimpin (*up ward communication*). Komunikasi ini bisa berbentuk perintah karna terjadinya komunikasi dari pemimpin ke pegawai.

#### 2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi ini berbentuk dan dilakukan oleh para antar pegawai dan staf.lainnya. Dalam komunikasi ini tidak terdapat unsur perintah karna informasi yang diberikan ini berupa tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan sesuai perintah dari pemimpin.

#### 3. Komunikasi diagonal

Komunikasi ini biasa berbentuk komunikasi yang dilakukan pimpinan dengan pimpinan lainnya yang hanya melibatkan mitra kerja sama saja. Bukan pada staf ia di tempat kerja tetapi pimpinan lain yang berhubungan lewat mitra kerja.

Dengan berbagai dimensi atau bentuk komunikasi internal ini dapat dilihat bahwa komunikasi itu memiliki peraturan yang dibuat untuk keberlangsungan komunikasi yang efektif. Dari observasi yang dilakukan di Sub Bagian Komisi IV komunikasi yang dilakukan telah sesuai dengan dimensi komunikasi internal. Setelah itu adanya jenis komunikasi internal dapat membantu para pegawai juga

untu berkomunikasi yang baik dan efektif untuk mencapai tujuan sesuai bidang yang ditentukan. Jenis komunikasi internal antara lain:

1. Komunikasi personal ( *personal communication* ) jadi komunikasi ini adalah komunikasi 2 arah atau 2 orang atau lebih dalam penyampainya.
  - a. Secara tatap muka ( *face to face* ), komunikasi ini di nilai paling efektif dalam penyampaiannya karna saling bertatap dan dapat melihat komunikasi non verbal juga yang di perhatikan, dapat mengubah sikap,gagasan.dan dapat mempengaruhi.
  - b. Memanfaatkan media dalam melakukan komunikasi nya. Model komunikasi ini menggunakan alat seperti telepon genggam yang tidak memungkinkan terjadinya tatap muka.
2. Secara kelompok ( *group communication* ) disini komunikasi yang dilakukan dengan melibatkan banyak orang yang disebut kelompok. Kelompok juga dibedakan menjadi dua yakni:
  - a. Komunikasi Kelompok Besar ( *small group communication* ).
  - b. Komunikasi Kelompok Kecil ( *large group communication* ).

Setelah mengetahui dan mengobservasi dari penelitian dilihat bahwa jenis komunikasi internal ini meliputi dua jenis yakni komunikasi personal dan kelompok.kedua jenis komunikasi ini dapat digunakan dan diterapkan pada sub bagian komisi IV untuk menciptakan komunikasi yang efektif agar tercapainya tujuan bersama.

Beberapa komunikasi internal yang dapat diterapkan pada Sub Bagian Komisi IV untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan antara lain :

1. Keterbukaan

Dengan menerapkan komunikasi terbuka akan menciptakan komunikasi yang saling berbagi informasi,ide,gagasan,pandangan dari berbagai arah yang dilakukan oleh tim atau mitra kerja untuk membangun pemahamannya yang mendalam tentang tujuan yang akan dicapai dan untuk mencari solusi bersama untuk memecahkan suatu masalah atau kesalahpahaman yang terjadi.

2. Evaluasi

Evaluasi disini diperlukan untuk menilai melihat dan mengambil keputusan yang sesuai dengan kondisi yang terjadi. Melihat kelayakan di ruang kerja.

Meningkatkan sesuatu yang harus ditingkan untuk mencapai tujuan bersama dan menalan tugas dan tanggung jawab masing masing sesuai dengan system kerja. Memperbaiki sesuatu yang daiangkat merugikan dan melihat adanya penurunan dengan itu semua akan sesuai dengan yang diharapkan.

3. Umpan balik yang positif

Umpan balik atau feedback yang positif ini dapat menimbulkan rasa dihargai dan dapat meningkatkan hasil kinerja yang baik. Feedback yang diberikan dapat memberikan pemahaman yang baik tentang tugas dan tanggungjawab yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Kolaborasi yang baik

Kolaborasi disini menjelaskan tentang kerja sama sesama tim diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan komunikasi yang baik akan terjaln pula organisasi yang baik. Kerja sama ini dibutuhkan untuk terjadinya efektivitas suatu pekerjaan. Kolaborasi juga dapat meningkatkan komunikasi yang aktif diantara anggota tim kerja. Untuk menciptakan komunikasi yang berbentuk diskusi interaktif.

5. Program komunikasi internal.

Program ini bisa berupa rapat mingguan, dimana rapat ini bisa meningkatkan pendekatan satu sama lain karyawan agar terciptakannya rasa kebersamaan. Rapat yang dibahas bisa untuk memberikan tanggapan, kritik, dan saran agar terjalannya komunikasi yang baik. Semua saling di komunikasikan untuk menciptakan komunikasi internal yang berjalan lancar dan baik.

6. Program penghargaan pencapaian motivasi.

Penghargaan ini bisa berupa bonus, tunjangan, dan hari libur yang sesuai dengan SOP management perusahaan dengan itu tingkat produktivitas dan kinerja karyawan akan mencapai titik yang positif dengan itu juga akan menguntungkan sebuah perusahaan juga dalam pelaksanaan tujuannya.

Dari pemahaman dan pemaparan di atas bisa dipahami bahwa komunikasi internal ini wajib di ciptakan dan diterapkan dalam sebuah organisasi. Untuk menciptakan organisasi yang mencapai tujuannya organisasinya. Komunikasi internal ini juga menyangkut mendasar kepentingan karyawan didalam

perusahaan. Setiap organisasi harus menyadari bahwa karyawan adalah tombak perusahaan yang menjadi unsur penting dalam organisasi. Komunikasi internal yang baik juga diterapkan untuk mencapai produktifitas kinerja karyawan. Dengan itu karyawan bisa bekerja dengan rasa bersungguh-sungguh untuk mencapai tujuan organisasinya sesuai bidang dari Sub Bagian Komisi IV yakni dibidang kesejahteraan rakyat.

Sehubung dengan teori komunikasi perilaku manusia, sesuai observasi banyak faktor yang memungkinkan karyawan malas untuk berkerja, tidak merasa semangat dalam bekerja untuk bisa dikarenakan lingkungan kerja yang mungkin tidak nyaman dan tidak mendukung atau mensupport dalam melakukan pekerjaan dengan itu komunikasi adalah cara satu-satunya untuk memperbaiki kondisi keadaan tersebut untuk mengubah kondisi karyawan yang malas menjadi lebih semangat dan aktif dalam bekerja. Komunikasi internal komunikasi yang digunakan dalam penerapannya sangat mudah untuk dilakukan di lingkungan kerja apalagi untuk Sub Bagian Komisi IV.

#### 4. PENUTUP

Berdasarkan yang sudah diuraikan diatas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa komunikasi internal merupakan unsur yang sangat penting dan harus ada disetiap pengelolaan sebuah organisasi, dengan itu sebuah komunikasi internal harus diterapkan pada kegiatan sebuah manajemen ruang kerja di laksanakan dengan baik dijalankan sesuai yang dibutuhkan perusahaan untu mencapai sebuah tujuan bersama sesuai tanggung jawab.

Banyak program dan cara yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan komunikasi internal ini antara lain memiliki rasa keterbukan antar karyawan rasa itu dapat menimbulkan rasa saling memahami dan pengetahuan sesama itu akan memperluas kesempatan untuk saling tau sama lain mengenal lebih jauh rekan kerja dalam konteks pekerjaan. Selanjutnya evaluasi, evaluasi disini diperlukan untuk mengetahui apa yang harus dipertahankan, dijaga , dan diperbaiki untuk meningkatkan produktivitas dari masing masing karyawan. Umpan balik yang positif ini dimaksudkan untuk setiap komunikasi internal yang dilakukan memberika kesan baik untuk nanti dapat menimbulkan rasa positif pula.

Kolaborasi atau kerja sama diperlukan untuk meningkatkan kinerja lewat diskusi interaktif antar karyawan dengan itu meningkatkan kinerja pegawai dan semangat untuk segera menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Program penghargaan ini di terapkan untuk menghargai setiap pencapaian karyawan untuk lebih semangat lagi dalam bekerja, mengerjakan sebuah pekerjaan dengan sungguh-sungguh. Ada juga program komunikasi internal yang harus diterapkan yakni adanya rapat mingguan untuk menjaga kebersamaan antar karyawan menerima masukan untuk dijadikan bahan evaluasi kedepan.

## DAFTAR PUSTAKA

### References

- agustini, p. (2022). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ODP Sekretariat DPRD Sumatera Selatan . *JIMPA*, 113-122.
- antaiwan bowopranogyo, h. t. (2021). *KINERJA KARYAWAN TEORI PENGUKURAN DAN IMPLIKASI*. Jawa Barat: CV feniks muda sejahtera.
- Hasugian, M. (2017). UPAYA KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN . *Eljurnal ilmu komunikasi*, 13-25.
- meithiana indrasari, b. p. (2018). *EVALUASI KINERJA PEGAWAI*. Jawa timur: UNITOMO PRESS.
- nursaimatussaddiya. (2021). *KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN*. sumatera utara: PT inovasi pratama internasional.
- ruliana, P. (2016). *KOMUNIKASI ORGANISASI TEORI DAN STUDI KASUS*. Jakarta: RAJAWALI PERS.
- satlita, L. (2015). Program Komunikasi Internal Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal UNY*, 9-14.
- Sobariah. (2018). STRATEGI MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DENGAN DISIPLIN KERJA. *jurnal Untirta*, Vol.2No1.

suryani. (2022). UPAYA KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KARYAWAN PT AGTA SINAR JAYA LAMPUNG. *Journal on Education*, 753-759.

trihastuti, a. e. (2019). *KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI*. sleman: DEEPUBLISH CV BUDI UTAMA.