



The Role of Village Head Communication in Improving the Performance of State Civil Apparatus at the Gunung Kelua Village Office, Samarinda Ulu District, Samarinda City

Trisna Waty Riza Eryani^{1*}, Ahmad Yani², Aji Syarif Hidayatullah³,
Nurhasanah⁴
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam
Samarinda

Corresponding Author: Trisna Waty Riza Eryani trisnariza@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Communication,
Village Head, Performance

Received : 20, June

Revised : 23, July

Accepted: 26, August

©2023 Eryani, Yani, Hidayatullah,
Nurhasanah: This is an open-access
article distributed under the terms of
the [Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Good government performance greatly influences public satisfaction, timeliness of service is one indicator that determines the good and bad performance of the State Civil Apparatus (ASN). This research aims to determine the role of the Head of Village communication in improving the performance of the State Civil Apparatus, as well as what factors influence the role of the Head of the Village in improving the performance of the State Civil Apparatus. The theory used is Effendy's communication theory, a type of qualitative descriptive research. The results of the research show that the role of village head communication in improving the performance of state civil servants at the Gunung Kelua sub-district office, Samarinda Ulu sub-district, Samarinda City is quite good.

Peran Komunikasi Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Gunung Kelua Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Trisna Waty Riza Eryani^{1*}, Ahmad Yani², Aji Syarif Hidayatullah³, Nurhasanah⁴

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Corresponding Author: Trisna Waty Riza Eryani trisnariza@gmail.com

ARTICLE INFO

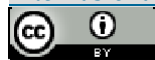
Kata Kunci: Komunikasi, Lurah, Kinerja

Received : 20, June

Revised : 23, July

Accepted: 26, August

©2023 Eryani, Yani, Hidayatullah, Nurhasanah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Kinerja pemerintahan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu indikator penentu baik buruknya kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi Lurah dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara, serta faktor apa saja yang mempengaruhi peran Lurah dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi Effendy, jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Komunikasi Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Gunung Kelua Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda sudah cukup baik.

PENDAHULUAN

Kinerja pemerintahan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu indikator penentu baik buruknya kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Selain itu kemampuan berkomunikasi juga menjadi bagian dari indikator kinerja kemampuan untuk menampung serta memberikan informasi dengan baik dan dapat mengimplementasikannya sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, pasal 52 pada ayat dibawah ini:

1. Bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu dan melaksanakan Sebagian tugas tugas camat.
2. Kelurahan dibentuk dengan peraturan daerah kabupaten /kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
3. Bahwa Kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda pasal 19 pada ayat dibawah ini:

1. Bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf h merupakan unsur pelaksanaan teknis kewilayahan dalam daerah yang mempunyai tugas membantu camat dalam mengkoordinasikan serta mengendalikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan
2. Bahwa kelurahan dipimpin oleh lurah yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada camat.

Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah yang berkedudukan dibawah camat dan memiliki tugas serta tanggung jawab yang besar dan berat untuk melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah Kelurahan. Akan tetapi untuk melaksanakan urusan yang telah dilimpahkan kepada seorang Lurah sebagai pemimpin tidak mudah karena menyangkut kinerja seorang Lurah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang Aparatur Sipil Negara. Sebagai abdi masyarakat Lurah berperan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, Sebagai abdi bangsa yang harus mampu memberikan contoh yang baik kepada masyarakat dengan tingkat disiplin yang baik sehingga mampu menunjang kinerja yang maksimal dan sebagai abdi Negara Lurah harus dapat menjalankan roda pemerintahan yang meliputi pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat khususnya di daerah kelurahan. Dalam meningkatkan kinerja para Aparatur Sipil Negara yang berkerja dikelurahan untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan tersebut maka dibutuhkan peran komunikasi Lurah yang baik. karena pada dasarnya peran komunikasi ialah menciptakan pengertian agar pegawai memahami maksud dan tujuan yang diperintahkan. Akan tetapi sampai pada saat ini komunikasi

masih menjadi persoalan dimana masih ada pegawai yang kurang memahami tentang komunikasi yang sebenarnya di lakukan oleh seorang lurah.

Komunikasi yang di maksudkan dalam hal ini ialah komunikasi yang berkaitan dengan perintah tugas dan pelaporan hasil tugas oleh pegawai kepada Lurah selaku pimpinan di Kelurahan. Seperti halnya yang terjadi di Kantor Kelurahan Gunung Kelua Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, dimana kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan masih kurang efektif. Begitu juga dengan komunikasi Lurah yang belum berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan pengarahannya yang diberikan oleh Lurah sering kali tidak di pahami oleh pegawai, pembagian tugas yang diterima Aparatur Sipil Negara yang tidak merata, pembinaan yang dilakukan oleh Lurah belum sepenuhnya di rasakan oleh pegawai dan jarangnyanya Lurah menanyakan mengenai pelaporan tugas yang telah dikerjakan oleh pegawai.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran komunikasi Lurah dalam meningkatkan kinerja aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Gunung Kelua, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

KAJIAN TEORI

Teori Komunikasi

Teori komunikasi menurut Effendy (2017:301) adalah Komunikasi vertikal menggambarkan komunikasi yang di lakukan melalui proses top and down (dari atas ke bawah) sebagai pimpinan yang melakukan tujuan organisasi dan dukungannya kepada bawahan mereka. Artinya dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dapat meningkatkan kinerja para aparatur sipil negara tersebut.

METODE PENELITIAN

Berikan versi yang jelas dan singkat tentang metode Anda dalam melakukan penelitian, populasi dan sampel, dan alat analisis data.

HASIL PENELITIAN

Mengacu kepada masalah penelitian serta tujuan penelitian yang akan memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai peran komunikasi Lurah dalam meningkatkan kinerja aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Gunung Kelua, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini yakni mengacu pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 57 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan tata kerja kecamatan Kota Samarinda pada pasal 19 ayat 1 dan 2 adalah sebagai berikut:

1. Pengarahan tugas kepada bawahan
2. Pembagian tugas kepada bawahan
3. Pembinaan kepada bawahan
4. Pelaporan dan pertanggungjawaban tugas oleh bawahan

Untuk analisis data menggunakan Analisa Data Model Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Komunikasi Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara

a. Pengarahan Tugas kepada Bawahan

Belum maksimalnya pengarahan yang diberikan terlihat dari adanya sebagian bawahan yang mudah memahami tetapi terdapat juga pegawai yang sulit memahami arahan tersebut. Hal ini disebabkan karena Lurah Gunung Kelua dalam penyampaiannya terlalu terburu-buru mengingat bahwa setiap bawahan mempunyai latar belakang Bahasa yang berbeda-beda sehingga ada saja pegawai yang sulit memahami pengarahan yang diberikan.

Pada dasarnya komunikasi tidak bisa dipisahkan dari organisasi dan kepemimpinan. Karena suatu organisasi merupakan wadah atau tempat yang memiliki struktur yang mana di dalamnya terdapat seorang pemimpin sebagai atasan dan orang yang dipimpin sebagai bawahannya pasti terdapat komunikasi yang terjadi. Seorang pemimpin tanpa komunikasi yang baik dapat menyebabkan masalah atau konflik sehingga tujuan dari organisasi itu tidak dapat tercapai.

b. Pembagian Tugas kepada Bawahan

Pembagian tugas tidak selalu dilakukan secara langsung atau tatap muka akan tetapi bisa melalui e-mail, whatsapp dan lain-lain. Hal ini dimaksudkan agar pembagian tugas tetap bisa Lurah lakukan walaupun sedang tidak berada di kantor hal ini dinilai efektif dalam memberikan informasi. Pada saat menjalankan tugas pegawai sudah paham dengan tupoksinya hal ini dapat dilihat dari indeks kinerja dari tahun sebelumnya yang mengalami peningkatan. Sehingga dapat dikatakan dengan adanya pembagian tugas dari Lurah selaku pimpinan dapat meningkatkan kinerja.

c. Pembinaan kepada Bawahan

Komunikasi yang dibangun oleh Lurah melalui pembinaan merupakan bagian dari cara Lurah untuk memperhatikan pegawainya agar kinerja pegawainya stabil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin rutin dilaksanakan pembinaan maka semakin disiplin pegawai terhadap aturan yang ada yang pada awalnya terlambat datang ke kantor, sering keluar saat jam kerja dan lain-lainnya. Maka dengan adanya pembinaan membuat Lurah menjadi berkomunikasi dengan pegawai mengenai berbagai hal yang sekiranya menjadi penghambat dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan motivasi kepada pegawai agar terus memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

d. Pelaporan dan Pertanggung Jawaban Tugas oleh Bawahan

Pelaporan tugas yang dilakukan bawahan merupakan sesuatu yang harus di buat oleh bawahan untuk melaporkan segala bentuk tugas yang diberikan oleh Lurah, laporan tersebut tidak harus disampaikan dalam bentuk hard copy tetapi bisa di sampaikan dalam bentuk digital seperti dalam Bentuk pdf, e-email dan pesan whatsapp hal ini menjadi fleksibel untuk melaporkan semua tugas yang diberikan Lurah meskipun Lurah sedang tidak berada di kantor. Tetapi masih saja ada pegawai yang tidak melaporkan hasil pekerjaannya tepat waktu.

2. Faktor yang Mempengaruhi Peran Komunikasi Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kelurahan Gunung Kelua Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

a. Faktor Pendukung sebagai berikut:

- (1) Komunikasi yang baik antara Lurah kepada seluruh bawahannya, dalam memberikan arahan Lurah tidak hanya berkomunikasi pada satu pihak saja akan tetapi kepada seluruh bawahannya, sehingga seluruh pegawai merasa dilibatkan dan meningkatkan rasa tanggung jawab bawahan.
- (2) Lurah disetiap melakukan komunikasi khususnya komunikasi menyangkut pembinaan Lurah selalu menyampaikannya pada situasi dan kondisi yang akrab dan santai sehingga mampu menciptakan kerjasama yang baik, memberikan motivasi serta apresiasi kepada pegawai atas hasil kerjanya, berupa ucapan selamat atau reward (hadiah).

b. Faktor Penghambat sebagai berikut:

- (1) Pada saat Lurah memberikan pengarahan kepada bawahan, arahan tersebut terlalu cepat seakan terburu-buru sehingga sebagian bawahan sulit memahami arahan yang diberikan oleh Lurah.
- (2) Adanya latar belakang bahasa yang berbeda menyebabkan kesalah pahaman dalam menerima informasi sehingga dalam mengerjakan tugas sedikit terhambat dan terkendala.
- (3) Adanya pegawai yang kurang merespon teguran dari Lurah

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengarahan yang dilakukan oleh Lurah kepada bawahan masih kurang baik, dimana masih adanya pegawai yang tidak memahami mengenai pengarahan yang di berikan oleh Lurah.
2. Pembagian tugas kepada bawahan yang di lakukan oleh Lurah sudah baik. Hal ini berdasarkan kepada bawahan atau staf yang sudah menerima beban tugas sesuai dengan tupoksi nya masing-masing.
3. Pembinaan yang dilakukan oleh Lurah sudah cukup baik.
4. Pelaporan dan pertanggung jawaban mengenai tugas yang di lakukan bawahan masih kurang baik. Hal ini berdasarkan masih adanya beberapa pegawai atau staf yang masih terlambat dalam melakukan pelaporan dan pertanggung jawaban mengenai tugas yang di bebaskan kepadanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Seyogyanya Lurah Gunung Kelua memperbaiki cara memberikan pengarahan agar dapat dengan mudah di pahami oleh bawahan.
2. Seyogyanya Lurah Gunung Kelua dapat bersikap tegas apabila ada bawahan yang masih tidak disiplin terhadap aturan yang ada di Kelurahan.
3. Sebaiknya Pegawai Kelurahan Gunung Kelua dapat melakukan pelaporan tugas tepat pada waktu yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan Bungin, 2017, *Sosiologi Komunikasi*, Penerbit Prenada Media Grup, Bandung.
- Deddy Mulyadi, 2018, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Alfabeta, Bandung.
- Effendy, 2017, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Lexy J. Moleong, 2021, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Lijan Poltak Sinambela, 2019, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Robert TUA SIREGAR, 2021, *Komunikasi Organisasi*, Widina Bhakti Persada, Bandung.