

**STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BUDAYA KERJA DI SETDA  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**Maudy Syah Qorin Nasution**

**2207110177**



**UMSU**

**Unggul | Cerdas | Terpercaya**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2026**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : MAUDY SYAH QORIN NASUTION

NPM : 2203110177

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada Hari, tanggal : Sabtu, 18 April 2026

Waktu : 13.00 WIB

PENGUJI I : CORY NOVRICA AP.SINAGA, S.Sos., M.A. (.....)

PENGUJI II : ABDURAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom. (.....)

PENGUJI III : Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom. (.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, M.SP.

NIDN :0030017402



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.

NIDN:011117804

## BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : MAUDY SYAH QORIN NASUTION  
NPM : 2203110177  
Program Study : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Biro Organisasi Dalam Meningkatkan Budaya Kerja Di Setda Provinsi Sumatera Utara

Medan, 6 April 2026

Pembimbing

Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.  
NIDN : 12067106

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.  
NIDN : 0127048401

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, M.SP.  
NIDN : 030017402

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Maudy Syah Qorin Nasution**, NPM **2203110177**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 18 April 2026

Yang Menyatakan,



**Maudy Syah Qorin Nasution**

**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Strategi Komunikasi Biro Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja Di Setda Provinsi Sumatera Utara”*. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa banyak dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak yang begitu berarti.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, **Ayahanda Mas'ud Nasution & ibunda Desy Ariani**, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril maupun materil, serta menjadi sumber semangat terbesar dalam setiap langkah kehidupan penulis. Segala perjuangan ini penulis persembahkan sebagai bentuk bakti dan rasa terima kasih yang tak terhingga.

Penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai

pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku rektor universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku wakil dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dra. Yurisna Tanjung, M.AP selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Dr.Lutfi Basit,S.Sos.,M.Ikom selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas waktu, kesabaran dan membimbing serta memberikan dukungan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

9. Dengan penuh rasa hormat, sayang cinta dan ketulusan hati, penulis menyampaikan beribu terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercintaku, Ayahanda **Mas'ud Nasution** dan Ibu **Desy Ariani**, atas segala doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tak terhingga, serta dukungan moril dan materil yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih atas kesabaran, nasihat, dan kepercayaan yang selalu diberikan, sehingga penulis mampu melewati setiap proses dengan penuh semangat dan keteguhan hati. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti, rasa hormat, dan ungkapan terima kasih yang tak akan pernah cukup untuk membalas segala cinta dan perjuangan yang telah diberikan, sekali lagi terimakasih untuk ayahku tercinta atas segala pengorbanan.
10. Penulis juga menyampaikan ribuan terimakasih yang sedalam dalam nya kepada almarhum nenek & kakek tercinta terkasih tersayang yaitu kakek Hamzah dan nenek Misnah yang tak dapat melihat penulis karena sudah pergi berpulang ke rahmatullah sebelum penulis menjadi seorang sarjana seperti impiannya.
11. Terimakasih banyak teruntuk adik penulis satu satunya yang paling penulis sayangi dan cintai telah memberikan semangat di saat penulis melakukan penelitian skripsi ini yaitu adinda Kayla Alifka Nasution.
12. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, baik individu maupun kelompok, yang telah memberikan dukungan, doa,

bantuan, serta kontribusi dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung, sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

13. Terimakasih Kepada Kantor Gubernur Sumatera Utara Kota Medan yang telah memberikan izin untuk penelitian ini dan telah membantu sebagai informan. Serta terimakasih untuk abang dan kakak-kakak yang bersedia menjadi narasumber dari penelitian saya, terutama Abang Memory Manulang S.STP , M.AP sudah bersedia meluangkan waktu di tengah tengah kesibukan sudah ikhlas membantu peneliti dengan sangat amat baik, semoga peneliti bisa sukses seperti abang dan kakak-kakak.
14. Terimakasih banyak teruntuk Sahabat yang sangat penulis sayangi, Tania Mahyani Zuhri, Nur Aida Tasya Hrp, Maridon Ausaffarin Nst, Rangga Septian Permana, abang Muhammad Reza Fahlevi, Farhan laksamana yang selalu memberikan dukungan sudah selalu membersamai penulis, memotivasi, dan menjadi tempat berbagi cerita serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
15. Dan yang terakhir, untuk diri sendiri Maudy Syah Qorin Nasution. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, sudah kuat melewati proses perkuliahan yang penuh tantangan, air mata, dan perjuangan. Terima kasih karena tidak menyerah saat merasa lelah, rindu rumah, dan harus hidup jauh dari orang tua demi mengejar pendidikan dan cita-cita. Terima kasih, karena sudah kuat menghadapi hari-hari sulit sendirian, belajar mandiri, mengatur waktu, keuangan, serta emosi dengan lebih dewasa menjadi lebih tenang

dalam menghadapi segala sesuatu. Tidak mudah menjalani kehidupan sebagai mahasiswa perantau, namun diri ini mampu membuktikan bahwa jarak bukan penghalang untuk terus berprestasi dan berkembang. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah besar berikutnya dalam kehidupan.

Medan, Maret 2026

Penulis

**Maudy Syah Qorin Nasution**

## **ABSTRAK**

### **Strategi Komunikasi Biro Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara**

**Maudy Syah Qorin Nasution**

**2207110177**

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara berperan penting dalam mengatur dan memperkuat struktur organisasi di daerah ini. Tugas utama biro adalah merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, serta memantau dan mengevaluasi budaya kerja di seluruh unit di lingkungan Setdaprov Sumut. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui serta menganalisis dan mendeskripsikan strategi komunikasi Biro Organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengambilan informan/narasumber penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan teknik pengumpulan data wawancara. Adapun narasumber penelitian terdiri dari lima orang pegawai di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan kualitas budaya kerja meliputi melakukan pendekatan komunikasi, baik digital, interpersonal, maupun berbasis kebijakan, yang secara bersama-sama berperan dalam membentuk dan memperkuat budaya kerja organisasi. Misalnya pada pemanfaatan sistem digital, seperti portal pegawai, aplikasi kinerja, dan platform internal untuk menyampaikan serta mengintegrasikan nilai-nilai budaya kerja dalam aktivitas sehari-hari. Dari sisi pelayanan publik, strategi komunikasi lebih menekankan pada pendekatan langsung dan interpersonal melalui sosialisasi, pembinaan, serta interaksi dalam kegiatan kerja, sehingga nilai budaya kerja dapat diterapkan secara nyata di lapangan. Adapun hambatannya berasal dari faktor internal organisasi, seperti perbedaan tingkat pemahaman pegawai terhadap nilai-nilai budaya kerja, rendahnya kesadaran dan konsistensi dalam penerapan, serta adanya resistensi terhadap perubahan, khususnya dalam adaptasi terhadap sistem digital.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Budaya Kerja & Kualitas Kerja**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Batasan Masalah.....	5
1.3.Rumusan Masalah .....	6
1.4.Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.5.Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>8</b>
2.1.Strategi Komunikasi.....	8
2.2.Budaya Kerja.....	9
2.3.Biro Organisasi .....	10
2.4.Citra Pemerintahan.....	10
2.5.Anggapan Dasar .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1.Jenis Penelitian.....	16
3.2.Kerangka Konsep .....	16
3.3.Definisi Konsep.....	17
3.4.Kategorisasi Penelitian.....	18
3.5.Narasumber .....	19
3.6.Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7.Teknik Analisis Data.....	21
3.8.Waktu dan Lokasi Penelitian .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1.Gambaran Umum Penelitian .....	25
4.2.Hasil Penelitian .....	26
4.2.1 Strategi Komunikasi.....	26
4.2.2 Budaya Kerja.....	30

4.2.3 Peran Biro Organisasi.....	33
4.2.4 Tantangan Dalam Peningkatan Budaya Kerja .....	37
4.2.5 Dampak Terhadap Strategi Budaya Kerja.....	40
4.3.Pembahasan.....	43
4.3.1 Strategi Komunikasi Biro Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara .....	43
4.3.2 Bentuk Hambatan Yang Dihadapi Biro Organisasi Dalam Mengkomunikasikan Budaya Kerja dan Upaya Mengatasinya .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1.Simpulan .....	51
5.2.Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya penting untuk memastikan koordinasi dan pertukaran informasi yang lancar, tetapi juga memainkan peran vital dalam membangun hubungan yang harmonis di antara anggota organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintahan kota, komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan, serta antar sesama pegawai, dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan pemberian layanan yang lebih baik kepada Masyarakat (Kurniawan, 2015).

Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan Perusahaan, komunikasi organisasi juga sangat penting dikemukakan sebagai unsur kontinum yang utama adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi dalam organisasi juga mencakup penyampain pesan secara akurat dari satu orang kepada satu orang lainnya atau lebih.. (Sari & Basit, 2018).

Komunikasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektifitas kinerja pegawai, apabila pengelolaan komunikasi berjalan dengan baik, selain itu pimpinan merupakan orang yang dapat memberikan instruksi-instruksi kepada para pegawainya untuk melakukan suasana kerja yang baik dengan meningkatkan

komunikasi yang baik antara sesama pegawai, sehingga kinerja pegawai menjadi lebih maksimal dan setiap pekerjaan akan menjadi efektif. (Ridwan & Hidayat, 2022).

Strategi komunikasi juga diperlukan agar efektivitas komunikasi dapat tercapai, strategi komunikasi yang efektif guna mewujudkan tujuan kinerja budaya kerja yang ada di setda provsu dengan baik (Lubis, 2023).

Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumbernya kepada satu atau lebih penerima, dengan harapan dapat memengaruhi perilaku mereka (Siregar & Tanjung, 2025) .

Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara berperan penting dalam mengatur dan memperkuat struktur organisasi di daerah ini. Tugas utama biro Adalah merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, serta memantau dan mengevaluasi budaya kerja di seluruh unit di lingkungan Setdaprov Sumut. Tujuan utamanya Adalah mengubah pola pikir dan budaya kerja ribuan ASN agar sesuai dengan standar pelayanan public yang baik. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara memiliki peran penting dalam mengatur lembaga dan sistem kerja, termasuk mengembangkan budaya kerja. Pendekatan komunikasi yang diterapkan oleh Biro Organisasi meliputi saluran resmi, media online, dan komunikasi antarpribadi yang menjadi kunci untuk mengembangkan budaya kerja yang baik.

Salah satu yang perlu dilakukan untuk mempermudah dan membuat pekerjaan lebih menyenangkan adalah budaya kerja. Budaya kerja dalam sebuah organisasi harus dibangun dan diperlukan untuk kemajuan organisasi di masa depan serta

keberlanjutan, di mana tantangannya pasti akan lebih besar. Oleh karena itu, organisasi perlu menumbuhkan kesadaran akan pentingnya suasana kerja yang nyaman. Organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh akan memperoleh hasil yang lebih baik.

Dalam kajiannya mengenai media komunikasi, sering menggarisbawahi pentingnya pemanfaatan media digital dan saluran formal secara simultan. Di era transformasi digital, Biro Organisasi tidak bisa hanya mengandalkan surat edaran, tetapi harus memanfaatkan kanal-kanal kreatif untuk mempercepat sosialisasi budaya kerja.

Provinsi Sumatera Utara, dikenal sebagai salah satu provinsi terbesar di Indonesia dengan sistem birokrasi yang rumit, Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Setdaprovsu) berfungsi sebagai pusat administrasi pemerintahan daerah. budaya kerja yang ada dalam budaya organisasi, Terdapat beberapa indikator umum yang menjadi patokan mengenai kinerja karyawan, yaitu seperti, Kecepatan, Kualitas, Layanan, Kemampuan Interpersonal, Mental untuk berhasil, Keterbukaan untuk beradaptasi, Kreativitas, dan Komunikasi. (Idris & Salju, 2023) Budaya kerja merupakan komitmen yang luas dari suatu organisasi dalam usaha untuk meningkatkan sumber daya manusia, proses kerja, dan hasil kerja yang lebih baik.

Untuk meraih tingkat kualitas yang lebih meningkat, diharapkan berasal dari tindakan setiap individu yang terlibat dalam organisasi tersebut. Budaya kerja adalah kebiasaan yang sering diadopsi oleh karyawan dalam berperilaku di lingkungan kerja. Selain itu, budaya kerja memiliki makna yang mendalam, karena dapat mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai

produktivitas yang tinggi dalam menghadapi tantangan di masa mendatang. (Amima & Taharuddin, 2023).

Budaya kerja di dalam sebuah perusahaan memiliki makna yang sangat signifikan, karena berpengaruh pada perubahan sikap dan perilaku sumber daya manusia guna mencapai efisiensi kerja yang lebih baik dalam menghadapi tantangan di masa depan. Beberapa keuntungan yang bisa diperoleh termasuk memastikan hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh saluran komunikasi, menciptakan keterbukaan, rasa kekeluargaan, kerja sama, menemukan kesalahan dan segera memperbaikinya, serta cepat beradaptasi dengan perkembangan dari luar seperti pelanggan, teknologi, dan sosial. (Jurnal et al., 2023).

Budaya kerja merupakan suatu pengertian mengenai komitmen yang luas dalam suatu organisasi untuk meningkatkan sumber daya manusia, proses kerja, dan hasil kerja yang lebih baik. Untuk mencapai kualitas yang lebih tinggi. Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan pegawai dalam berorganisasi. Makna budaya kerja sangat penting, karena dapat mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan dimasa mendatang. (Idris & Salju, 2023).

Motivasi kerja adalah dorongan atau dorongan bagi setiap pegawai untuk bekerja dalam menunaikan tugasnya. Dengan motivasi yang baik, karyawan merasa senang dan antusias terhadap pekerjaannya, yang mengarah pada perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan dalam organisasi. Motivasi kerja Adalah daya tarik internal dan eksternal yang mempengaruhi perilaku karyawan di tempat kerja.

Karyawan yang termotivasi cenderung bersemangat dan antusias dengan pekerjaannya, sehingga produktivitasnya lebih tinggi (Wenda, 2025).

Motivasi kerja adalah usaha untuk mendorong semangat kerja seseorang, agar mau melakukan pekerjaan dengan memberikan kemampuan dan kemahirannya secara optimal untuk dapat mencapai tujuan organisasi, serta tingkah laku seseorang yang dipengaruhi oleh keinginan, pemenuh kebutuhan dan tujuan serta kepuasan, motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. terkait motivasi kerja memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap kinerja karyawan (Nurhasanah et al., 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan guna memetakan langkah-langkah strategis yang telah dan akan diambil oleh Biro Organisasi dalam menjembatani pesan perubahan tersebut. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang telah dipaparkan, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian mendalam dengan judul.

## **1.2. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini akan menekankan pada saluran komunikasi yang digunakan, tantangan yang dihadapi dalam proses komunikasi, serta dampak dari strategi komunikasi tersebut terhadap budaya kerja di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara. Adapun penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis yang terkait dengan reformasi birokrasi atau kebijakan lain yang tidak secara langsung berhubungan dengan komunikasi dan budaya kerja

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, adapun perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana bentuk hambatan yang dihadapi Biro Organisasi dalam mengomunikasikan budaya kerja tersebut dan bagaimana upaya mengatasinya?”

### **1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis dan mendiskripsikan strategi komunikasi Biro Organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah ragam penelitian di bidang ilmu komunikasi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dan sumber informasi bagi para pembaca dan referensi bagi penelitian lainnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambahkan perkembangan ilmu komunikasi khususnya terkait dengan komunikasi sekretariat dalam sektor publik serta membangun citra pemerintahan yang transparan.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini berisi tentang teori yang relevan dengan masalah yang di teliti seperti Strategi Komunikasi, Budaya Kerja, Biro Organisasi, dan Citra Pemerintahan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini mengungkapkan rancangan penelitian, prosedur penelitian, analisis/narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode ujinya.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Strategi komunikasi**

Strategi komunikasi yang efektif dalam menyelesaikan konflik organisasi pelajar mahasiswa, yaitu menggunakan komunikasi interpersonal, yang merupakan komunikasi antara dua orang secara langsung atau tatap muka. Komunikasi interpersonal melibatkan interaksi kata-kata, gerakan tubuh, kehangatan, kedekatan, serta semua panca indera. Komunikasi interpersonal dapat memiliki dampak persuasif dan berpengaruh lebih besar dibandingkan dengan jenis komunikasi lainnya. Strategi komunikasi dalam penyelesaian konflik merupakan hal yang penting. Konflik dapat timbul baik dalam bentuk konflik antara sesama rekan organisasi, antara anggota dan mantan anggota organisasi, maupun antara pegawai dan atasan langsung (Heluka Yakup & Halim Abdul, 2023)

Strategi komunikasi dalam penyelesaian konflik merupakan hal yang penting. Konflik dapat timbul baik dalam bentuk konflik antara sesama rekan organisasi, antara anggota dan mantan anggota organisasi, maupun antara pegawai dan atasan langsung. Strategi komunikasi adalah salah satu cara untuk mengatur pelaksanaan proses komunikasi, mulai dari perencanaan (planning), pelaksanaan (implementation), hingga evaluasi (evaluation), untuk mencapai suatu tujuan, strategi komunikasi yang diterapkan dalam organisasi ini berfokus pada penggunaan grup chatting di media sosial sebagai sarana komunikasi, (Heluka Yakup & Halim Abdul, 2023)

## 2.2. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah nilai-nilai atau kebiasaan yang dianut sebuah organisasi untuk menjadikan pedoman perusahaan untuk mencapai tujuan. Budaya kerja merupakan hal yang penting karena hal itu berhubungan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai didalamnya. Budaya kerja selain menaikkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas. Kepemimpinan juga merupakan salah satu faktor yang membentuk dan membantu orang lain untuk berkerja dan lebih antusias mencapai tujuan tersebut, budaya kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan. budaya kerja memiliki fungsi atau peran sebagai pembeda atau pembatas dari organisasi lainnya, identitas untuk organisasi, penumbuh komitmen untuk pencapaian tujuan yang lebih luas dari sekedar kepentingan individu, memperkuat solidaritas sosial, serta alat kendali perilaku anggota organisas. (Jurnal et al., 2023)

Budaya kerja adalah kebiasaan yang sering dilakukan oleh pegawai dalam prilaku berorganisasi. budaya kerja ternyata tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Budaya kerja juga memiliki arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan prilaku sumber daya manusia dalam mencapai produktivitas kerja yang sangat tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan, Budaya kerja yakni nilai-nilai sosial atau suatu rangkaian pola pikir dan prilaku diorganisasi yang sekaitan dengan akal dan pekerti individu dalam melakukan suatu pekerjaan. (Idris & Salju, 2023).

### **2.3. Biro Organisasi**

Dengan perubahan dunia yang semakin berkembang pesat, organisasi perlu diisi oleh pegawai yang memiliki kualitas tinggi serta dapat beradaptasi secara cepat dengan tantangan yang ada. Dengan demikian SDM harus dikelola dengan baik karena merupakan aset strategis suatu organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang. Dalam memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh pegawai dalam suatu organisasi, diperlukanlah pengembangan pegawai yang sesuai baik bagi kebutuhan organisasi maupun keinginan dari individu pegawai yang bersangkutan. Program pengembangan yang dibuat tidak hanya difokuskan untuk peningkatan kompetensi saja, tetapi dapat bermanfaat untuk mempersiapkan pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Dengan adanya kesempatan pengembangan tersebut dapat mendukung organisasi untuk tetap eksis dalam menghadapi perubahan dunia serta dapat mendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Sugihartono & Fernando Budi, 2025)

### **2.4. Citra Pemerintahan**

Citra atau reputasi sebuah lembaga merupakan hal penting, apalagi yang berkaitan dengan hal positif akan menunjang kinerja dari suatu Lembaga pemerintahan. Jika Lembaga atau organisasi memiliki citra yang positif maka dukungan publik atau Masyarakat sekitar akan semakin baik atau mengalir dengan sendirinya, kepercayaan Masyarakat terhadap suatu Lembaga akan dinilai semakin besar (Kasmirus, 2013).

Citra pemerintahan (*government image*) dapat dipahami sebagai persepsi atau opini public terhadap Lembaga pemerintahan. Citra pemerintahan juga dapat

diartikan sebagai bagaimana Masyarakat melihat, menilai, dan mempercayai pemerintahan atau birokrasi. Citra pemerintahan yang positif sering dikaitkan dengan tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi terhadap pemerintah, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi pemerintahan. Saat pemerintah dipersepsikan sebagai kredibel, transparan, dan mampu menjalankan tugasnya, maka masyarakat akan cenderung mendukung kebijakan dan partisipasi publik meningkat. Sebaliknya, citra yang buruk akan berakibat pemberitaan negatif, pelayanan publik yang buruk, korupsi, atau komunikasi yang tidak efektif, dapat menggerus kepercayaan, menurunkan partisipasi, dan memperlemah legitimasi pemerintahan (Amalia & Heriyanto, 2025).

Citra dalam instansi pemerintahan sangat berperan penting terhadap kelancaran dan kemajuan instansi, citra memiliki istilah lain yaitu opini public yang menguntungkan atau sering disebut dengan *Favourable Opinion* (Ardianto, 2009). Dalam membangun citra positif suatu Lembaga pemerintahan diperlukan peran humas atau *Public Relations* untuk menentukan strategi dan kelayakan informasi yang disajikan kepada khalayak banyak. Humas merupakan istilah yang tidak asing dalam setiap instansi pemerintahan karena memiliki peran yang sangat penting dalam membangun citra suatu lembaga (Lattimore, 2010).

Menurut (Nugraha et al., 2022), untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi komunikasi yang efektif, yaitu mencakup pemilihan media yang tepat dan penyampaian pesan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Humas harus mampu mengelola informasi dan menyampaikannya dengan cara yang

menarik dan informatif, sehingga dapat meningkatkan reputasi lembaga di mata publik. Humas juga berperan dalam mengelola opini publik dan menciptakan goodwill, yang merupakan sikap positif masyarakat terhadap pemerintah.

Humas memiliki tanggung jawab yang besar dalam membangun kepercayaan publik dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh Masyarakat (Sani et al., 2020). Penyebaran informasi yang efektif dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, website, dan media tradisional seperti radio dan televisi (Husein et al., 2021). Era digital saat ini, pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi menjadi semakin penting. Karena dapat memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan modern: Spesialisasi *e-government*, transparansi, partisipasi publik, dan pelayanan publik yang baik dianggap sebagai unsur pembentuk citra positif pemerintahan. Dengan demikian, citra pemerintahan bukan hanya soal “tampilan” atau “*image*” semata, tetapi soal bagaimana tindakan dan kinerja pemerintahan dipersepsikan oleh publik, dan bagaimana komunikasi pemerintahan dijalankan agar persepsi itu positif.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi citra pemerintahan adalah kinerja nyata pemerintah itu sendiri. Masyarakat menilai pemerintah berdasarkan hasil konkret yang dirasakan, seperti efektivitas kebijakan publik, kualitas pelayanan masyarakat, serta kemampuan pemerintah dalam menyelesaikan masalah sosial dan ekonomi.

Ketika kebijakan yang diambil dirasakan memberikan manfaat langsung dan pelayanan publik dijalankan dengan cepat, transparan, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat, maka citra pemerintahan akan meningkat secara positif. Sebaliknya, jika kinerja pemerintah dianggap buruk, tidak konsisten, atau penuh dengan penyimpangan, maka citra tersebut akan menurun (Nindy et al., 2009).

Selain kinerja, strategi komunikasi pemerintahan juga memegang peran penting. Pemerintah dituntut untuk mampu mengomunikasikan kebijakan dan programnya secara efektif melalui berbagai media, baik konvensional maupun digital. Komunikasi publik yang transparan, terbuka, dan dialogis menjadi kunci untuk membangun kepercayaan serta memperkuat citra positif di mata masyarakat. Pemerintah yang mampu memanfaatkan media sosial dan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi dua arah dengan publik akan lebih mudah membentuk citra sebagai institusi yang modern, responsif, dan dekat dengan rakyat (Nurman et al., 2024). Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola komunikasi atau penanganan krisis yang tidak tepat dapat menimbulkan persepsi negatif yang berdampak panjang terhadap citra pemerintah.

Faktor berikutnya yang turut berperan besar adalah persepsi publik dan peran media massa. Media berfungsi sebagai saluran utama pembentukan opini publik. Berita atau informasi negatif tentang pemerintah, seperti kasus korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, atau pelayanan publik yang buruk, dapat memperburuk citra pemerintahan dalam waktu singkat.

Selain itu, perkembangan teknologi dan digitalisasi juga menjadi faktor penentu citra pemerintahan di era modern. Pemerintah yang mampu beradaptasi dengan inovasi teknologi, seperti implementasi *e-government*, *smart city*, serta pelayanan publik berbasis digital, akan dianggap lebih efisien dan progresif. Penggunaan media sosial resmi pemerintah, situs web informatif, dan aplikasi pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan serta kedekatan dengan masyarakat.

Faktor internal juga tidak kalah penting dalam memengaruhi citra pemerintahan. Hambatan internal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, budaya birokrasi yang lamban, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya koordinasi dalam manajemen komunikasi, sering kali menjadi penghalang bagi pemerintah dalam membangun citra positif. Budaya birokrasi yang kaku dan tidak adaptif membuat pemerintah sulit menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Oleh karena itu, reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur, dan penguatan etika pelayanan publik menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan (Yuliani, 2023).

Tantangan utama dalam pembentukan citra pemerintahan adalah menjaga konsistensi antara citra dan realitas. Pemerintah tidak cukup hanya membangun citra melalui media atau kampanye komunikasi, tetapi juga harus memastikan bahwa citra tersebut didukung oleh substansi dan kinerja yang nyata. Pelayanan publik yang konsisten, pengelolaan isu negatif yang terbuka dan cepat, serta kemampuan beradaptasi dengan perubahan sosial menjadi faktor penting yang menentukan keberlanjutan citra positif.

## **2.5. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang efektif dan terstruktur sangat penting untuk menciptakan budaya kerja yang berkualitas dalam organisasi pemerintahan. Penelitian ini berfokus pada praktik komunikasi Biro Organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara. Diharapkan, penerapan strategi komunikasi yang baik di Tingkat internal maupun antar departemen, dapat memperkuat hubungan antar pegawai, meningkatkan transparansi, dan memperjelas visi serta dan terbuka, akan menciptakan lingkungan kerja yang professional, produktif, dan harmonis, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi dan membangun citra positif pemerintah di mata publik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

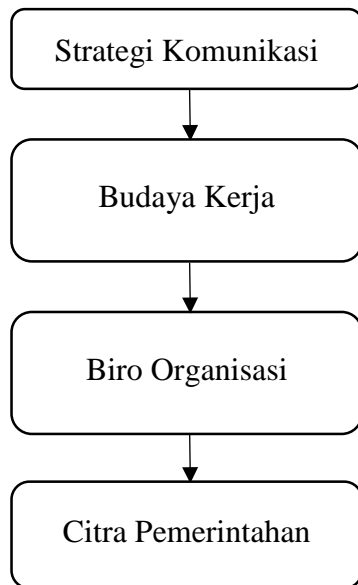
#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Biro Organisasi dapat mempengaruhi budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara. Fokus penelitian ini adalah memahami proses komunikasi yang berlangsung, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kualitas budaya kerja di organisasi pemerintahan.

#### **3.2. Kerangka Konsep**

Untuk mempermudah suatu penelitian perlu dibuat kerangka pikir atau konsep dengan tujuan membuat arah penelitian menjadi jelas. Kerangka konsep penelitian merupakan suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antar konsep satu terhadap konsep lainnya, atau antar variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin di teliti. Kerangka konsep adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini:

**Gambar 3.1. Kerangka Konsep**



**Sumber : Olahan Penelitian, 2026**

### **3.3. Definisi Konsep**

1. Strategi komunikasi merupakan serangkaian tindakan yang direncanakan secara sistematis untuk menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mencapai pemahaman yang jelas dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, strategi komunikasi yang diterapkan oleh Biro Organisasi bertujuan untuk memperkuat hubungan antar pegawai, menyelaraskan tujuan organisasi, dan memperbaiki alur informasi di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara.
2. Budaya Kerja merupakan pola sikap, nilai, dan perilaku yang diterima dan dipraktikkan oleh anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajiban mereka. Budaya kerja yang baik mencerminkan nilai-nilai seperti

disiplin, kolaborasi, profesionalisme, dan tanggung jawab, yang berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien.

3. Biro Organisasi merupakan unit di dalam pemerintahan yang memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, mengelola, dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan organisasi dan sumber daya manusia. Di Setda Provinsi Sumatera Utara, Biro Organisasi memainkan peran kunci dalam merancang dan menerapkan strategi komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas budaya kerja.
4. Citra perusahaan, terhadap kualitas komunikasi dan budaya kerja yang diterapkan oleh Setda. Citra ini dibangun melalui strategi komunikasi yang efektif, di mana Biro Organisasi memiliki peran penting dalam menyampaikan pesan secara jelas, transparan, dan konsisten. Komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang profesional, kolaboratif, dan produktif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi Setda sebagai lembaga pemerintahan yang responsif dan terpercaya.

#### **3.4. Kategorisasi Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Biro Organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan antar pegawai, meningkatkan pemahaman mengenai tugas dan peran, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif. Masalah yang menjadi

latar belakang adalah masih adanya kendala dalam membangun budaya kerja yang ideal, terutama dalam hal komunikasi antar unit kerja yang kurang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pendekatan yang digunakan Biro Organisasi dalam mengatasi tantangan tersebut dan bagaimana strategi komunikasi tersebut dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas budaya kerja di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian**

<b>Kategorisasi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Strategi Komunikasi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategi komunikasi</li> </ul>
<b>Biro Organisasi Dalam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budaya kerja</li> </ul>
<b>Meningkatkan Kualitas Budaya</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peran biro organisasi</li> </ul>
<b>Kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tantangan dalam peningkatan budaya kerja</li> <li>• Dampak terhadap strategi komunikasi budaya kerja</li> </ul>

### **3.5. Narasumber**

Informan penelitian untuk wawancara dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung mengenai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara. Adapun teknik pengambilan informan/narasumber penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yang merupakan pemelihan informan penelitian yang paling relevan, kompeten dan memahami fenomena yang diteliti, (Sumantri, 2025). Berdasarkan keterangan berikut, maka informan penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom, dengan usia 26 tahun, dan menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara. Waktu wawancara sekitar pukul 12.00 WIB pada tanggal 31 Maret 2026
2. M. Andi Hakim Hasibuan, dengan usia 36 tahun dan menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara. Waktu wawancara sekitar pukul 11.40 WIB pada tanggal 31 Maret 2026
3. Luciana Simanjuntak, S.Kom, dengan usia 33 tahun dan menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara. Waktu wawancara sekitar pukul 13.31 WIB pada tanggal 31 Maret 2026
4. Memory Manulang, S.STP., M.AP., dengan usia 30 tahun dan menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara. Waktu wawancara sekitar pukul 10.30 WIB pada tanggal 02 April 2026
5. Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP., dengan usia 29 tahun dan menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara. Waktu wawancara sekitar pukul 11.00 WIB pada tanggal 02 April 202

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi lapangan, yang meliputi:

#### **a. Wawancara**

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bersifat fleksibel, memungkinkan peneliti untuk mengikuti alur pikiran dan minat partisipan. Pewawancara dapat mengajukan berbagai pertanyaan kepada partisipan dalam urutan yang tidak tetap, disesuaikan dengan jawaban yang diberikan.

Meskipun demikian, peneliti tetap memiliki tujuan penelitian dan isu-isu tertentu yang ingin digali. Pengarahan dan pengendalian wawancara oleh peneliti minimal, memberikan kebebasan kepada partisipan untuk merespons dengan cara mereka sendiri. Hasil wawancara dapat bervariasi antar partisipan, namun seringkali pola tertentu dapat ditemukan dari jawaban yang diberikan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang sangat mendalam dan rinci dari partisipan (Rachmawati, 2016).

**b. Observasi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak strategi komunikasi Biro Organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai di Setda Provinsi Sumatera Utara yang terlibat langsung dalam implementasi strategi komunikasi dan budaya kerja.

**c. Studi Dokumentasi**

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti (Creswell, 2014)

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles Huberman dengan tahapan pengumpulan keabsahan data untuk mengukur keabsahan data

penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teknik mengukur sumber dengan cara menverifikasi hasil wawancara dengan narasumber. Adapun kriteria dari teknik analisis data Miles dan Huberman dalam Selfi dkk (2025) yakni sebagai berikut:

1. Reduksi data yaitu proses penyaringan dan penyederhanaan informasi agar lebih terstruktur dan mudah untuk dianalisis. Dalam tahap ini peneliti menyaring data dengan menyingkirkan informasi yang kurang relevan serta menyusun data secara lebih sistematis agar lebih mudah untuk dianalisis.
2. Penyajian data yaitu tahap dimana informasi yang telah diproses disusun dalam format yang lebih terstruktur sehingga memudahkan dalam proses analisis dan menarik kesimpulan.
3. Penarikan kesimpulan yaitu dimana peneliti mengidentifikasi makna dari pola-pola yang ditemukan dalam data.

### **3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Adapun waktu dan lokasi yang digunakan dalam penelitian ini Adalah:

#### **3.8.1 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan oleh peneliti mulai dari tanggal 31 Maret 2026 sampai dengan tanggal 02 April 2026. Objek dari penelitian adalah strategi komunikasi biro organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di setda provinsi sumatera utara.

#### **3.8.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di kantor Gubernur Sumatera Utara, Jl. Pangeran Diponegoro No 30, Madras Hulu, Medan Polonia Kota Medan Sumatera Utara 20152.

### **3.8.3 Deskripsi Singkat Lokasi Penelitian**

Biro Organisasi merupakan salah satu bagian dari Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang memiliki tugas membantu Sekretaris Daerah dalam perumusan kebijakan, pelaksanaan, serta evaluasi di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan reformasi birokrasi. Biro Organisasi berperan penting dalam penataan struktur organisasi perangkat daerah, penyusunan standar operasional prosedur (SOP), serta peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

#### **Visi:**

“Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penataan organisasi yang profesional, efektif, dan efisien.”

#### **Misi:**

1. Meningkatkan kualitas kelembagaan perangkat daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran.
2. Mewujudkan tata laksana pemerintahan yang efektif dan efisien.
3. Mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi yang berkelanjutan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penataan organisasi dan sistem kerja.

#### **Tujuan / Program Kerja:**

1. Penyusunan dan evaluasi kebijakan di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan.
2. Penataan struktur organisasi perangkat daerah.

3. Penyusunan dan pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP).
4. Pelaksanaan reformasi birokrasi, termasuk penguatan budaya kerja ASN.
5. Monitoring dan evaluasi kinerja organisasi perangkat daerah.
6. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi dan perbaikan sistem kerja.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Penelitian**

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai “*Strategi Komunikasi Biro Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara*”. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang telah ditetapkan yang memiliki peran dan kompetensi berbeda, yaitu Penata Kelola Sistem Teknologi Informasi dan Analisis Hukum.

Pemilihan para narasumber ini bertujuan untuk memperoleh perspektif yang komprehensif, baik dari sisi pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi maupun dari aspek regulasi dan kebijakan yang mendasari implementasi budaya kerja.

Hasil wawancara kemudian dianalisis berdasarkan indikator penelitian, yaitu strategi komunikasi, media komunikasi, nilai budaya kerja, metode penanaman nilai, koordinasi antar unit kerja, program budaya kerja, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan efektivitas komunikasi.

Wawancara tersebut dilakukan mulai dari tanggal 31 Maret 2026 sampai 02 April 2026 pada waktu yang telah ditentukan. Wawancara dilakukan dengan metode tanya jawab secara langsung. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber penelitian, sebagai berikut:

## **4.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Strategi Komunikasi**

Strategi komunikasi merupakan elemen penting dalam upaya menyampaikan dan menanamkan nilai-nilai budaya kerja dalam suatu organisasi. Dalam konteks Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, Biro Organisasi memiliki peran strategis dalam merancang dan mengimplementasikan pola komunikasi yang efektif agar nilai-nilai budaya kerja dapat dipahami, diterima, dan diterapkan oleh seluruh pegawai. Strategi komunikasi yang digunakan tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi secara satu arah, tetapi juga mencakup pendekatan yang terstruktur, berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi. Dengan strategi komunikasi yang tepat, diharapkan internalisasi budaya kerja dapat berjalan secara optimal dan berdampak pada peningkatan kinerja serta profesionalisme aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa Strategi komunikasi yang digunakan Biro Organisasi sudah mengarah ke digitalisasi, yaitu dengan memanfaatkan sistem informasi internal, seperti portal pegawai dan aplikasi manajemen kinerja. Selain itu juga dilakukan melalui sosialisasi berkala dan integrasi nilai budaya kerja dalam sistem kerja berbasis elektronik.

Disisi lain, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan Biro Organisasi lebih menekankan pada pendekatan normatif dan struktural, yaitu melalui penyusunan regulasi, pedoman, serta sosialisasi yang mengacu pada aturan yang berlaku.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa strategi komunikasi dilakukan dengan mengintegrasikan nilai budaya kerja ke dalam sistem digital, sehingga pegawai tidak hanya menerima informasi tetapi juga langsung menerapkannya dalam sistem kerja.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara langsung melalui interaksi dengan pegawai, terutama dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa strategi komunikasi dilakukan melalui perumusan kebijakan dan pedoman yang menjadi dasar pelaksanaan budaya kerja di seluruh unit.

Media komunikasi merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan strategi komunikasi organisasi. Pemilihan dan penggunaan media yang tepat akan sangat menentukan sejauh mana pesan mengenai nilai-nilai budaya kerja dapat tersampaikan secara efektif kepada seluruh pegawai. Dalam konteks Biro Organisasi di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, media komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat pemahaman, membangun kesadaran, serta mendorong implementasi budaya kerja dalam aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan media komunikasi yang digunakan untuk mendukung strategi komunikasi, menjelaskan bahwa media yang digunakan cukup beragam, seperti rapat koordinasi, surat edaran elektronik, grup komunikasi internal (WhatsApp/Telegram), email dinas, serta dashboard atau aplikasi berbasis web yang memuat informasi budaya kerja.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan media komunikasi yang digunakan untuk mendukung strategi komunikasi, menjelaskan bahwa media komunikasi yang digunakan antara lain surat edaran resmi, peraturan gubernur, rapat koordinasi, serta forum sosialisasi kebijakan.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan media komunikasi yang digunakan untuk mendukung strategi komunikasi, menjelaskan bahwa media yang digunakan berupa aplikasi internal, dashboard kinerja, email dinas, serta grup komunikasi digital.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan media yang digunakan seperti briefing pagi, rapat internal, diskusi tim, serta komunikasi langsung di tempat kerja.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Bapak Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan media komunikasi yang digunakan untuk mendukung strategi komunikasi, menjelaskan bahwa media yang digunakan berupa dokumen resmi, surat edaran, peraturan, serta forum sosialisasi kebijakan.

#### **4.2.2 Budaya Kerja**

Budaya kerja merupakan seperangkat nilai, norma, sikap, dan perilaku yang menjadi pedoman bagi setiap individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi. Budaya kerja yang baik tidak hanya mencerminkan identitas organisasi, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas kinerja, kedisiplinan, serta profesionalisme pegawai. Dalam konteks organisasi pemerintahan, budaya kerja menjadi landasan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan nilai-nilai budaya kerja yang kuat dan konsisten menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan umumnya mencakup integritas, profesionalisme, akuntabilitas, disiplin, serta pelayanan publik yang prima. Nilai-nilai ini biasanya sudah diselaraskan dengan core values ASN.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa nilai budaya kerja yang diterapkan mencakup

integritas, kepatuhan terhadap hukum, profesionalisme, serta etika birokrasi yang baik.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa media yang digunakan berupa dokumen resmi, surat edaran, peraturan, serta forum sosialisasi kebijakan.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa nilai budaya kerja yang diterapkan yaitu ramah, responsif, disiplin, tanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara, menjelaskan bahwa nilai budaya kerja yang diterapkan yaitu kepatuhan terhadap aturan, integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab jabatan.

Penanaman nilai-nilai budaya kerja merupakan proses penting dalam membentuk sikap dan perilaku pegawai agar selaras dengan tujuan dan prinsip organisasi. Dalam organisasi pemerintahan, penanaman nilai budaya kerja menjadi

langkah strategis untuk menciptakan aparatur yang berintegritas, profesional, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dan terstruktur agar nilai-nilai tersebut tidak hanya dipahami, tetapi juga diinternalisasi dan diterapkan secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan cara menanamkan nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai baru maupun lama, menjelaskan bahwa penanaman nilai dilakukan melalui onboarding pegawai baru berbasis sistem, pelatihan e-learning, serta penguatan melalui sistem penilaian kinerja. Untuk pegawai lama, dilakukan melalui evaluasi berkala dan pengingat melalui sistem digital.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan cara menanamkan nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai baru maupun lama, menjelaskan bahwa penanaman nilai dilakukan melalui pembinaan disiplin, sosialisasi regulasi, serta penerapan sanksi dan penghargaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan cara menanamkan nilai-

nilai budaya kerja kepada pegawai baru maupun lama, menjelaskan bahwa penanaman nilai dilakukan melalui sistem e-learning, fitur dalam aplikasi kerja, serta monitoring berbasis sistem.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan cara menanamkan nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai baru maupun lama, menjelaskan bahwa penanaman nilai dilakukan melalui contoh langsung dari pimpinan, pembiasaan dalam pelayanan, serta evaluasi kinerja harian.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan cara menanamkan nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai baru maupun lama, menjelaskan bahwa penanaman nilai dilakukan melalui sosialisasi kebijakan, penyampaian pedoman kerja, serta integrasi dalam aturan formal.

#### **4.2.3 Peran Biro Organisasi**

Biro Organisasi merupakan salah satu unsur penting dalam struktur Sekretariat Daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Biro ini bertanggung jawab dalam perumusan kebijakan, penataan kelembagaan, serta pengembangan sistem dan prosedur kerja di lingkungan pemerintahan daerah. Selain itu, Biro Organisasi juga berperan dalam mendorong peningkatan kualitas budaya kerja aparatur melalui berbagai program, pembinaan, dan strategi komunikasi yang terarah. Dengan peran

tersebut, Biro Organisasi menjadi motor penggerak dalam menciptakan organisasi yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan koordinasi Biro Organisasi dengan unit kerja lain dalam implementasi budaya kerja, menjelaskan bahwa koordinasi dilakukan melalui sistem informasi terintegrasi dan rapat lintas unit. Biro Organisasi biasanya menjadi pengarah kebijakan, sementara unit kerja lain menjadi pelaksana yang menginput dan menjalankan di sistem masing-masing.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan koordinasi Biro Organisasi dengan unit kerja lain dalam implementasi budaya kerja, menjelaskan bahwa koordinasi dilakukan secara formal melalui mekanisme birokrasi, seperti rapat lintas perangkat daerah dan penyelarasan kebijakan antar unit kerja.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan cara koordinasi Biro Organisasi dengan unit kerja lain dalam implementasi budaya kerja, menjelaskan bahwa koordinasi dilakukan melalui integrasi data antar unit dalam satu sistem serta rapat teknis terkait pengelolaan sistem.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan cara koordinasi Biro Organisasi dengan unit kerja lain dalam implementasi budaya kerja, menjelaskan bahwa koordinasi dilakukan melalui komunikasi intens antar pegawai dan kerja sama antar bagian pelayanan.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan cara koordinasi Biro Organisasi dengan unit kerja lain dalam implementasi budaya kerja, menjelaskan bahwa koordinasi dilakukan melalui mekanisme birokrasi formal dan sinkronisasi kebijakan antar perangkat daerah.

Peran Biro Organisasi dalam pemerintahan daerah sangat penting, terutama dalam mendukung terciptanya tata kelola yang efektif dan efisien. Selain itu, Biro Organisasi juga bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan dan pengembangan sistem kerja aparatur, termasuk mendorong penerapan budaya kerja yang profesional dan berintegritas. Dalam konteks komunikasi organisasi, Biro Organisasi turut berperan sebagai pengarah dalam menyusun strategi komunikasi yang tepat agar nilai-nilai organisasi dapat dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan program

khusus yang dijalankan oleh Biro Organisasi terkait budaya kerja, menjelaskan bahwa ada program seperti digitalisasi budaya kerja, e-performance, serta monitoring berbasis aplikasi yang mengukur kedisiplinan dan kinerja pegawai.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan program khusus yang dijalankan oleh Biro Organisasi terkait budaya kerja, menjelaskan bahwa terdapat program pembinaan disiplin ASN, sosialisasi peraturan, serta penguatan budaya kerja berbasis regulasi.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan program khusus yang dijalankan oleh Biro Organisasi terkait budaya kerja, menjelaskan bahwa program khusus berupa pengembangan *e-government*, *e-performance*, dan sistem monitoring kinerja pegawai.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan program khusus yang dijalankan oleh Biro Organisasi terkait budaya kerja, menjelaskan bahwa program khusus seperti peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan pelayanan prima, dan evaluasi kepuasan masyarakat.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi

Sumatera Utara, terkait dengan program khusus yang dijalankan oleh Biro Organisasi terkait budaya kerja, menjelaskan bahwa program khusus berupa penyusunan regulasi budaya kerja dan evaluasi implementasi kebijakan.

#### **4.2.4 Tantangan dalam peningkatan budaya kerja**

Dalam upaya meningkatkan kualitas budaya kerja di lingkungan organisasi, tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Hambatan tersebut dapat berasal dari faktor internal, seperti perbedaan karakteristik pegawai, rendahnya pemahaman terhadap nilai-nilai budaya kerja, serta resistensi terhadap perubahan, maupun faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan dinamika kebijakan yang terus berubah. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang tepat dan berkelanjutan untuk mengidentifikasi serta mengatasi berbagai hambatan tersebut agar peningkatan budaya kerja dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan hambatan yang dihadapi dalam mengkomunikasikan budaya kerja kepada pegawai, menjelaskan bahwa hambatan utama adalah kurangnya literasi digital pada sebagian pegawai serta resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan hambatan yang dihadapi dalam mengkomunikasikan budaya kerja kepada

pegawai, menjelaskan bahwa hambatan yang dihadapi antara lain kurangnya pemahaman pegawai terhadap regulasi serta inkonsistensi dalam penerapan aturan.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Ibu Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi terkait dengan hambatan yang dihadapi dalam mengkomunikasikan budaya kerja kepada pegawai, menjelaskan bahwa hambatan yang dihadapi adalah keterbatasan kemampuan teknologi sebagian pegawai dan kendala teknis sistem.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan hambatan yang dihadapi dalam mengkomunikasikan budaya kerja kepada pegawai, menjelaskan bahwa hambatan yang dihadapi adalah perbedaan sikap pegawai dalam melayani masyarakat dan kurangnya konsistensi.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan hambatan yang dihadapi dalam mengkomunikasikan budaya kerja kepada pegawai, menjelaskan bahwa hambatan yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap isi kebijakan dan perbedaan interpretasi aturan.

Faktor dalam budaya kerja merujuk pada berbagai unsur yang memengaruhi terbentuk dan berkembangnya nilai, sikap, serta perilaku kerja dalam suatu organisasi. Faktor tersebut dapat berasal dari internal organisasi, seperti kepemimpinan, sistem aturan, lingkungan kerja, serta karakteristik individu

pegawai, maupun dari eksternal seperti perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Kepemimpinan yang kuat dan memberi teladan akan mendorong terbentuknya budaya kerja yang positif, sementara sistem dan aturan yang jelas membantu menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan kerja. Selain itu, motivasi, komunikasi, serta tingkat kesadaran pegawai juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penerapan budaya kerja di lingkungan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan faktor yang paling sulit diatasi dalam meningkatkan budaya kerja, adalah perubahan mindset pegawai, terutama yang sudah terbiasa dengan cara kerja lama.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan faktor yang paling sulit diatasi dalam meningkatkan budaya kerja, adalah penegakan disiplin yang konsisten di seluruh unit kerja.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan faktor yang paling sulit diatasi dalam meningkatkan budaya kerja, adalah perubahan mindset pegawai terhadap sistem kerja digital.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di

Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan faktor yang paling sulit diatasi dalam meningkatkan budaya kerja, adalah menjaga konsistensi dalam penerapan nilai budaya kerja.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan faktor yang paling sulit diatasi dalam meningkatkan budaya kerja, adalah memastikan seluruh pegawai memahami dan menerapkan kebijakan secara konsisten.

#### **4.2.5 Dampak terhadap strategi komunikasi budaya kerja**

Dampak terhadap strategi komunikasi budaya kerja merupakan aspek penting untuk menilai sejauh mana upaya yang dilakukan oleh organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja dapat berjalan secara efektif. Strategi komunikasi yang tepat akan memberikan pengaruh positif, seperti meningkatnya pemahaman, kesadaran, dan keterlibatan pegawai dalam menerapkan budaya kerja dalam aktivitas sehari-hari. Sebaliknya, strategi yang kurang efektif dapat menyebabkan terjadinya misinterpretasi pesan, rendahnya partisipasi, serta tidak optimalnya implementasi nilai-nilai yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi budaya kerja, adalah memberikan pelatihan TI, pendampingan penggunaan sistem, serta membuat sistem yang lebih *user-friendly*.

Disisi lain, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi budaya kerja adalah peningkatan sosialisasi hukum, pengawasan, serta penegakan sanksi secara tegas dan adil.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi budaya kerja adalah melakukan pelatihan teknis, penyediaan panduan penggunaan, serta bantuan teknis (*helpdesk*).

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi budaya kerja adalah melakukan pembinaan langsung, teguran, serta evaluasi rutin terhadap pelayanan.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi budaya kerja adalah melakukan sosialisasi ulang, penyederhanaan bahasa kebijakan, serta penguatan pengawasan.

Efektivitas penyampaian pesan budaya kerja menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa nilai-nilai yang ditetapkan organisasi tidak hanya tersampaikan, tetapi juga dipahami dan diterapkan oleh seluruh pegawai. Penyampaian pesan yang efektif ditandai dengan kejelasan informasi, konsistensi pesan, serta penggunaan media komunikasi yang tepat sesuai dengan karakteristik penerima.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan narasumber pertama penelitian yakni, Syasa Ambar Pratiwi, S.Kom yang menjabat sebagai Kepala Kelola Sistem TI di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan Biro Organisasi dalam meningkatkan efektivitas penyampaian pesan budaya kerja kepada para pegawai adalah penggunaan notifikasi otomatis, dashboard monitoring, serta penyampaian informasi secara real-time melalui platform digital.

Disisi lain, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan narasumber kedua penelitian yakni, M. Andi Hakim Hasibuan yang menjabat sebagai Analisis Hukum Ahli Pertama di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan Biro Organisasi dalam meningkatkan efektivitas penyampaian pesan budaya kerja kepada para pegawai adalah melalui kejelasan regulasi, konsistensi penerapan aturan, serta penguatan fungsi pengawasan internal.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan narasumber ketiga penelitian, yakni Luciana Simanjuntak, S.Kom yang menjabat sebagai Penata Kelola Sistem Informasi di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan Biro Organisasi dalam meningkatkan efektivitas penyampaian pesan budaya kerja kepada para pegawai adalah peningkatan efektivitas dengan sistem notifikasi, visualisasi data kinerja, dan akses informasi yang cepat.

Sementara itu, menurut narasumber keempat penelitian, yakni Memory Manulang, S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai Ketua Tim Pelayanan Publik di Setda Provinsi Sumatera Utara terkait dengan Biro Organisasi dalam meningkatkan efektivitas penyampaian pesan budaya kerja kepada para pegawai adalah melalui komunikasi langsung, pengarahan rutin, dan pengawasan di lapangan.

Sedangkan menurut narasumber kelima penelitian, yakni Anjurajab Sing Pasaribu, S.IP yang menjabat sebagai Penyusun Bahan Kebijakan di Setda Provinsi Sumatera Utara, terkait dengan Biro Organisasi dalam meningkatkan efektivitas penyampaian pesan budaya kerja kepada para pegawai adalah melalui kejelasan regulasi, konsistensi kebijakan, dan penguatan fungsi kontrol.

### **4.3. Pembahasan**

#### **4.3.1 Strategi Komunikasi Biro Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara**

Strategi komunikasi secara umum merupakan suatu perencanaan yang disusun secara sistematis untuk menyampaikan pesan kepada pihak tertentu dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan. Strategi ini mencakup penentuan tujuan komunikasi, penyusunan pesan, pemilihan media, serta penentuan sasaran atau audiens yang tepat. Dalam pelaksanaannya, strategi komunikasi tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga bagaimana pesan tersebut dapat dipahami, diterima, dan memengaruhi sikap maupun perilaku penerima. Oleh karena itu, strategi komunikasi menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh narasumber penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi di Setda Provinsi Sumatera Utara dilakukan melalui pendekatan yang beragam dan saling melengkapi. Dari sisi teknologi informasi, strategi komunikasi telah mengarah pada pemanfaatan sistem digital, seperti portal pegawai, aplikasi kinerja, dan platform internal untuk menyampaikan serta mengintegrasikan nilai-nilai budaya kerja dalam aktivitas sehari-hari. Dari sisi pelayanan publik, strategi komunikasi lebih menekankan pada pendekatan langsung dan interpersonal melalui sosialisasi, pembinaan, serta interaksi dalam kegiatan kerja, sehingga nilai budaya kerja dapat diterapkan secara nyata di lapangan. Sementara itu, dari sisi kebijakan, strategi komunikasi dilakukan melalui penyusunan regulasi, pedoman, dan surat edaran yang menjadi dasar formal dalam penerapan budaya kerja di seluruh unit kerja. Dengan demikian, strategi komunikasi yang diterapkan bersifat kombinitif, yaitu memadukan pendekatan digital, interpersonal, dan struktural, sehingga mampu mendukung penyampaian nilai-nilai budaya kerja secara lebih efektif dan menyeluruh di lingkungan organisasi.

Hal tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Heluka Yakup & Halim Abdul (2003) yang menjelaskan bahwa Strategi komunikasi adalah salah satu cara untuk mengatur pelaksanaan proses komunikasi, mulai dari perencanaan (planning), pelaksanaan (implementation), hingga evaluasi (evaluation), untuk mencapai suatu tujuan, strategi komunikasi yang diterapkan dalam organisasi ini berfokus pada penggunaan grup chatting di media sosial sebagai sarana komunikasi.

Strategi komunikasi dan budaya kerja memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam suatu organisasi, karena strategi komunikasi menjadi sarana utama dalam menyampaikan, menanamkan, dan memperkuat nilai-nilai budaya kerja kepada seluruh pegawai. Melalui strategi komunikasi yang tepat, nilai-nilai seperti integritas, profesionalisme, disiplin, dan pelayanan publik dapat dipahami secara menyeluruh serta diinternalisasi dalam perilaku kerja sehari-hari. Strategi komunikasi dan budaya kerja memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam suatu organisasi, karena strategi komunikasi menjadi sarana utama dalam menyampaikan, menanamkan, dan memperkuat nilai-nilai budaya kerja kepada seluruh pegawai. Melalui strategi komunikasi yang tepat, nilai-nilai seperti integritas, profesionalisme, disiplin, dan pelayanan publik dapat dipahami secara menyeluruh serta diinternalisasi dalam perilaku kerja sehari-hari.

Dalam konteks Setda Provinsi Sumatera Utara, keterkaitan ini terlihat dari penggunaan berbagai pendekatan komunikasi, baik digital, interpersonal, maupun berbasis kebijakan, yang secara bersama-sama berperan dalam membentuk dan memperkuat budaya kerja organisasi. Dengan demikian, keberhasilan peningkatan budaya kerja sangat dipengaruhi oleh bagaimana strategi komunikasi dirancang dan diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan. Dalam konteks Setda Provinsi Sumatera Utara, keterkaitan ini terlihat dari penggunaan berbagai pendekatan komunikasi, baik digital, interpersonal, maupun berbasis kebijakan, yang secara bersama-sama berperan dalam membentuk dan memperkuat budaya kerja organisasi. Dengan demikian, keberhasilan peningkatan budaya kerja sangat

dipengaruhi oleh bagaimana strategi komunikasi dirancang dan diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Idris & Salju, (2023), yang menjelaskan bahwa Budaya kerja memiliki arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia dalam mencapai produktivitas kerja yang sangat tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan, Budaya kerja yakni nilai-nilai sosial atau suatu rangkaian pola pikir dan perilaku diorganisasi yang sekaitan dengan akal dan pekerti individu dalam melakukan suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber penelitian, dapat disimpulkan bahwa Biro Organisasi di Setda Provinsi Sumatera Utara memiliki peran yang strategis dalam meningkatkan kualitas budaya kerja aparatur. Peran tersebut terlihat dari fungsi Biro Organisasi sebagai perumus kebijakan dan pedoman kerja yang menjadi dasar dalam penerapan nilai-nilai budaya kerja di seluruh unit. Selain itu, Biro Organisasi juga berperan sebagai koordinator yang menjembatani komunikasi antar unit kerja, baik melalui pendekatan formal maupun informal, sehingga implementasi budaya kerja dapat berjalan secara selaras.

Dari sisi pelaksanaan, Biro Organisasi turut berperan dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi dan monitoring kinerja, serta melakukan pembinaan dan sosialisasi secara langsung kepada pegawai. Biro Organisasi juga menjalankan berbagai program yang mendukung penguatan budaya kerja, seperti evaluasi kinerja, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pengawasan terhadap penerapan aturan. Dengan demikian, peran Biro

Organisasi tidak hanya sebatas pada penyusunan kebijakan, tetapi juga mencakup fungsi pengarah, pelaksana, dan pengawas dalam memastikan nilai-nilai budaya kerja dapat diterapkan secara efektif dan berkelanjutan di lingkungan organisasi.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugihartono & Fernando Budi, (2025) yang menjelaskan bahwa Dalam memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh pegawai dalam suatu organisasi, diperlukanlah pengembangan pegawai yang sesuai baik bagi kebutuhan organisasi maupun keinginan dari individu pegawai yang bersangkutan. Program pengembangan yang dibuat tidak hanya difokuskan untuk peningkatan kompetensi saja, tetapi dapat bermanfaat untuk mempersiapkan pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Dengan adanya kesempatan pengembangan tersebut dapat mendukung organisasi untuk tetap eksis dalam menghadapi perubahan dunia serta dapat mendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

#### **4.3.2 Bentuk hambatan yang dihadapi Biro Organisasi dalam mengomunikasikan budaya kerja dan upaya mengatasinya**

Dalam pelaksanaan strategi komunikasi organisasi, tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas penyampaian pesan. Hambatan tersebut dapat muncul dari faktor internal, seperti perbedaan tingkat pemahaman pegawai, keterbatasan kemampuan komunikasi, serta resistensi terhadap perubahan, maupun faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan dinamika lingkungan kerja. Selain itu, kurangnya koordinasi, ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi, serta pemilihan media

komunikasi yang kurang tepat juga dapat menjadi kendala dalam proses komunikasi organisasi. Oleh karena itu, identifikasi dan penanganan terhadap berbagai hambatan tersebut menjadi hal yang penting agar strategi komunikasi yang diterapkan dapat berjalan secara optimal dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh narasumber, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai tantangan dan hambatan dalam upaya peningkatan budaya kerja di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara. Hambatan tersebut umumnya berasal dari faktor internal organisasi, seperti perbedaan tingkat pemahaman pegawai terhadap nilai-nilai budaya kerja, rendahnya kesadaran dan konsistensi dalam penerapan, serta adanya resistensi terhadap perubahan, khususnya dalam adaptasi terhadap sistem digital. Selain itu, keterbatasan literasi teknologi dan perbedaan karakteristik individu juga menjadi kendala dalam mengoptimalkan penerapan budaya kerja.

Dari sisi kebijakan, hambatan juga muncul dalam bentuk perbedaan interpretasi terhadap aturan serta kurang optimalnya penyebaran informasi kebijakan kepada seluruh pegawai. Sementara itu, dari sisi praktik pelayanan, tantangan yang dihadapi berkaitan dengan menjaga sikap dan perilaku pegawai agar tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang prima. Dengan demikian, hambatan dalam peningkatan budaya kerja bersifat kompleks dan multidimensional, mencakup aspek sumber daya manusia, teknologi, serta sistem dan kebijakan yang berlaku di dalam organisasi.

Hasil penelitian tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Heluka Yakup & Halim Abdul, (2023) yang menjelaskan bahwa Strategi

komunikasi dalam penyelesaian konflik merupakan hal yang penting. Konflik dapat timbul baik dalam bentuk konflik antara sesama rekan organisasi, antara anggota dan mantan anggota organisasi, maupun antara pegawai dan atasan langsung.

Hambatan dalam strategi komunikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap proses pembentukan dan penguatan budaya kerja dalam organisasi. Ketidakefektifan dalam penyampaian pesan dapat menyebabkan nilai-nilai budaya kerja tidak dipahami secara menyeluruh oleh pegawai, sehingga berpengaruh pada rendahnya tingkat penerapan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Selain itu, hambatan seperti kurangnya koordinasi, perbedaan persepsi, serta keterbatasan media komunikasi dapat menimbulkan inkonsistensi dalam pelaksanaan budaya kerja di berbagai unit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh narasumber penelitian, dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam strategi komunikasi memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap penerapan budaya kerja di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara. Dampak yang muncul antara lain kurang optimalnya pemahaman pegawai terhadap nilai-nilai budaya kerja, terjadinya perbedaan persepsi dalam menafsirkan pesan organisasi, serta rendahnya konsistensi dalam penerapan budaya kerja di berbagai unit. Selain itu, keterbatasan literasi digital, resistensi terhadap perubahan, serta kurang efektifnya penyampaian informasi juga menyebabkan proses internalisasi budaya kerja menjadi tidak merata.

Hasil penelitian tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Yuliani, (2023) yang menjelaskan bahwa Faktor internal juga tidak kalah penting dalam memengaruhi citra pemerintahan. Hambatan internal, seperti keterbatasan

sumber daya manusia, budaya birokrasi yang lamban, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya koordinasi dalam manajemen komunikasi, sering kali menjadi penghalang bagi pemerintah dalam membangun citra positif. Budaya birokrasi yang kaku dan tidak adaptif membuat pemerintah sulit menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Oleh karena itu, reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur, dan penguatan etika pelayanan publik menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan

Untuk mengatasi hambatan tersebut, berbagai solusi telah dilakukan oleh Biro Organisasi, antara lain melalui peningkatan sosialisasi dan pembinaan secara langsung, pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung komunikasi yang lebih cepat dan efisien, serta penyederhanaan penyampaian kebijakan agar lebih mudah dipahami oleh pegawai. Selain itu, dilakukan juga pelatihan dan pendampingan, penguatan koordinasi antar unit kerja, serta penerapan evaluasi dan pengawasan secara berkala. Dengan demikian, upaya yang dilakukan tidak hanya berfokus pada perbaikan sistem komunikasi, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia agar nilai-nilai budaya kerja dapat diterapkan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi Biro Organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara dimulai dengan melakukan pendekatan komunikasi, baik digital, interpersonal, maupun berbasis kebijakan, yang secara bersama-sama berperan dalam membentuk dan memperkuat budaya kerja organisasi. Misalnya pada pemanfaatan sistem digital, seperti portal pegawai, aplikasi kinerja, dan platform internal untuk menyampaikan serta mengintegrasikan nilai-nilai budaya kerja dalam aktivitas sehari-hari. Dari sisi pelayanan publik, strategi komunikasi lebih menekankan pada pendekatan langsung dan interpersonal melalui sosialisasi, pembinaan, serta interaksi dalam kegiatan kerja, sehingga nilai budaya kerja dapat diterapkan secara nyata di lapangan. Sementara itu, dari sisi kebijakan, strategi komunikasi dilakukan melalui penyusunan regulasi, pedoman, dan surat edaran yang menjadi dasar formal dalam penerapan budaya kerja di seluruh unit kerja.
2. Berbagai tantangan dan hambatan dalam upaya peningkatan budaya kerja di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara umumnya berasal dari faktor internal organisasi, seperti perbedaan tingkat pemahaman pegawai terhadap nilai-nilai budaya kerja, rendahnya kesadaran dan konsistensi dalam

penerapan, serta adanya resistensi terhadap perubahan, khususnya dalam adaptasi terhadap sistem digital. Selain itu, keterbatasan literasi teknologi dan perbedaan karakteristik individu juga menjadi kendala dalam mengoptimalkan penerapan budaya kerja. Dari sisi kebijakan, hambatan juga muncul dalam bentuk perbedaan interpretasi terhadap aturan serta kurang optimalnya penyebarluasan informasi kebijakan kepada seluruh pegawai.

3. Dampak yang muncul dari hambatan dan tantangan tersebut antara lain kurang optimalnya pemahaman pegawai terhadap nilai-nilai budaya kerja, terjadinya perbedaan persepsi dalam menafsirkan pesan organisasi, serta rendahnya konsistensi dalam penerapan budaya kerja di berbagai unit. Selain itu, keterbatasan literasi digital, resistensi terhadap perubahan, serta kurang efektifnya penyampaian informasi juga menyebabkan proses internalisasi budaya kerja menjadi tidak merata.

## **5.2. Saran**

Adapun saran dan masukan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Utara terus meningkatkan efektivitas strategi komunikasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja, khususnya melalui penguatan integrasi antara pendekatan digital, interpersonal, dan kebijakan. Pemanfaatan teknologi informasi perlu terus dikembangkan dengan disertai pelatihan yang berkelanjutan guna meningkatkan literasi digital pegawai, sehingga seluruh aparatur dapat beradaptasi dengan sistem yang digunakan.

2. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan pembinaan secara berkala dengan pendekatan yang lebih komunikatif dan mudah dipahami, agar tidak terjadi perbedaan persepsi dalam memahami nilai budaya kerja maupun kebijakan yang berlaku. Penguatan koordinasi antar unit kerja juga menjadi hal penting untuk memastikan konsistensi penerapan budaya kerja di seluruh lingkungan organisasi.
3. Biro Organisasi diharapkan dapat meningkatkan fungsi pengawasan dan evaluasi secara rutin terhadap implementasi budaya kerja, serta memberikan penghargaan dan sanksi secara tegas dan adil guna mendorong kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai. Dengan demikian, diharapkan nilai-nilai budaya kerja dapat terinternalisasi secara optimal dan berkelanjutan, serta mampu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., & Heriyanto, Y. (2025). *Strategi Public Relations dalam Membangun Citra Pemerintah : Studi Kasus BAPPEDALITBANG Kabupaten Banyumas*. 5(1), 163–171.
- Amima, S. P., & Taharuddin, T. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Fisik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Organisasi Sistem Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 12(3), 28. <https://doi.org/10.20527/jbp.v12i3.17983>
- Ardianto. (2009). *Teori dan Praktek Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Heluka Yakup, E., & Halim Abdul. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik Di Organisasi Pelajar Mahasiswa Yahukimo Papua Di Kota Makassar. *Core : Journal of Communication Research*, 47(2), 2985– 6639.
- Husein, E., Darmastuti, R., & Mayopu, R. G. (2021). *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Salatiga dalam Upaya Pencegahan Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Salatiga dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Salatiga City Government Communication Strategy for Preventing the Spread of COVID-19 Abstract*. 09(02), 230–246. <https://doi.org/10.36080/ag.v9i2.1287>
- Idris F., & Salju. (2023). *Pendahuluan Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang dengan*. 8(1), 71–78.
- Jurnal, S., Bisnis, P., Pramudya, A. A., Purnama, M. R., Andarbeni, N. S., Nurjayanti, P., Anshori, M. I., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Madura, U. T. (2023). *Samajiva (2023). Implementasi Budaya Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen Vol.1, No.4 Desember 2023*, <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.505>. 1(4).
- Kasmirus, W. (2013). Peran Kehumasan dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1), 190–208.
- Kurniawan, A. W. (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 1(1), 62–96.
- Lattimore. (2010). *Public Relation Profesi & Praktek*. Salemba Humanika.

- Lubis, H. F. (2023). Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan Communication Strategy of Medan Utara Samsat in Discounting the Door Knocking Mandiri Program For Vehicle Tax Illegal. *Comm. Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(2), 110–116.
- Nindy, E., Rusega, D., Atong, P., Ilmu, F., Politikuniversitas, I., & Sintang, K. (2009). *Kinerja pelayanan publik*.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. 6(2), 286–310.
- Nurhasanah, Jufrizen, & Tupti, Z. (2022). 11737-26208-1-Pb (1). *Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, 4(4), 743–749. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i4.11737>
- Nurman, F. W. R., Moenawar, M. G., Dharmawan, L., Riyanto, S., Manisya, N., & Azzahra, M. (2024). Strategi Humas Pemerintah Kota Bogor Dalam Penyebaran Informasi Melalui Instagram. *Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(2), 52–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jdigital.v6i2.1906>
- Rachmawati. (2016). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: WaRachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184wawancara>. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 40.
- Ridwan, A., & Hidayat, F. P. (2022). Pengelolaan Komunikasi Organisasi Di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara Dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Pegawai Effectiveness. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 1(3), 237–243.
- Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). *Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah*. 4(2), 215–236.
- Sari, P. P., & Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Interaksi*, 2, 47–60.
- Selfi Budi Helpiastuti, et al. (2025). *Dasar-Dasar Penelitian Administrasi: Teknik dan Pendekatan Metodologis*, Bandung: Widina Medina Utama.

- Sumantri, Bambang Agus. (2025). *Metode Penelitian Bisnis Digital: Definsi, Domain dan Dinamika*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Siregar, A. A., & Tanjung, I. S. (2025). Strategi Komunikasi Internal Biro K3L Dalam Meningkatkan Budaya Keselamatan Kerja di PT PLN (Persero) UIP Sumbagut Internal Communication Strategy of K3L Bureau in Improving Occupational Safety Culture at PT PLN (Persero) UIP Sumbagut. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 4(1), 12–20. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9394>
- Sugihartono, M. P., & Fernando Budi, T. (2025). Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pemberian Tugas Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Pada Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(1), 45–64. <https://doi.org/10.32834/jsda.v7i1.914>
- Wenda, K. (2025). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Surya. *Journal of Comprehensive Science*, 4(8), 2371–2389. <https://doi.org/10.59188/jcs.v4i8.3514>
- Yuliani. (2023). Reformasi Birokrasi dan Penguatan Citra Pemerintahan Daerah melalui Peningkatan Kompetensi Aparatur. *Jurnal Administrasi Negara Dan Kebijakan Publik*, 12(1), 23–36.

**LAMPIRAN**  
**DOKUMENTASI PENELITIAN**



Keterangan:

Narasumber Syasa Ambar Pratiwi,  
S.Kom yang menjabat sebagai Kepala  
Kelola Sistem TI di Setda Provinsi  
Sumatera Utara



Keterangan:

Narasumber M. Andi Hakim Hasibuan  
yang menjabat sebagai Analisis Hukum  
Ahli Pertama



**Keterangan:**

**Narasumber Luciana Simanjuntak,  
S.Kom yang menjabat sebagai Penata  
Kelola Sistem Informasi di Setda  
Provinsi Sumatera Utara**



**Keterangan:**

**Narasumber Memory Manulang,  
S.STP., M.AP., yang menjabat sebagai  
Ketua Tim Pelayanan Publik**



**Keterangan:**

**Narasumber Anjurajab Sing Pasaribu,  
S.IP yang menjabat sebagai Penyusun  
Bahan Kebijakan di Setda Provinsi  
Sumatera Utara**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Ini merupakan salah satu upaya distribusi nomor dan tanggapan.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berjenjang, Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1812/SK/BAN-PTIAK/KP/PT/KU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Sukhter Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 8622400 - 86224567 Fax. (061) 8625474 - 8631003  
Website: <http://fkip.umsumed.ac.id> | [fkip@umsumed.ac.id](mailto:fkip@umsumed.ac.id) | [www.umsumed.ac.id](https://www.umsumed.ac.id) | [www.umsumed.ac.id](https://www.umsumed.ac.id) | [www.umsumed.ac.id](https://www.umsumed.ac.id) | [www.umsumed.ac.id](https://www.umsumed.ac.id)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
FLSIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 07 Januari 2026.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Maudy syah bin NASHION  
NPM : 2203110177  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Tabungan sks : 126 sks, IP Kumulatif 3,50

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul	Status
1	Peran media sosial Instagram dalam meningkatkan hubungan masyarakat pada biro organisasi setda provinsi	
2	Strategi komunikasi biro organisasi dalam meningkatkan kualitas budaya kerja di setda provinsi Sumatera Utara	✓ 7 Jan 2026
3	Pemanfaatan media sosial Instagram @roorganisasi setda provinsi dalam meningkatkan hubungan dengan masyarakat.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, 08 Januari 2026

Ketua,

(Dr. Akhyar Anshorissos, M.I.Kom)  
NIDN: 0127048401

206.22.311

Pemohon,

(Maudy syah bin NASHION)  
Dosen Pembimbing yang ditunjuk Program Studi.....

(Dr. Lutfi Basit)  
NIDN: .....





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://filsip.umau.ac.id> ✉ [filsip@umau.ac.id](mailto:filsip@umau.ac.id) [umsuMEDAN](#) [umsuMEDAN](#) [umsuMEDAN](#) [umsuMEDAN](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
Nomor : 80/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 08 Januari 2026, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: MAUDY SYAH QORIN NASUTION
N P M	: 2203110177
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BUDAYA KERJA DI SETDA PROVINSI SUMATERA UTARA
Pembimbing	: Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.LKom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 206.22.311 tahun 2026.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 08 Juli 2026.

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 20 Rajab 1447 H  
09 Januari 2026 M



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.  
NIDN. 0030017402





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila mendapat surat ini agar dibuktikan nomor dan tanggal

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PTIAK/KP/P/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224687 Fax. (061) 6026474 - 6631003

Website: <http://fisp.umu.ac.id> Email: [fisp@umu.ac.id](mailto:fisp@umu.ac.id)  umsumedan  umsumedan  umsumedan  umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN  
**SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 10 February 2024

Assalamu'alaikum wr, wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Mandy syah Bin NAWHON  
NPM : 2203110177  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: ... 80.../SK/D.3-AU/UMSU-03/F/2024, tanggal 6 November dengan judul sebagai berikut :

Strategi Komunikasi Biro Organisasi dalam  
Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Setda  
Provinsi Sumatera Utara.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wasalam.

Diketahui oleh Ketua  
Program Studi

Menyetujui  
Pembimbing

Pemohon,

(Akhwar Anshori ssos. 1911000) HIFA BAHIT

(Mandy syah Bin NAWHON)

NIDN: 0127042401

NIDN: 12067106



Agensi Kelayakan Malaysia  
Malaysia Qualification Agency





MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak-K/PT/19/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Beeri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6422400 - 64224567 Fax. (041) 6425474 - 6431003  
① <https://web.umsu.ac.id> ✉ [fasip@umsu.ac.id](mailto:fasip@umsu.ac.id) 📠 [umsu@umsu.ac.id](mailto:umsu@umsu.ac.id) 📠 [umsu@umsu.ac.id](mailto:umsu@umsu.ac.id) 📠 [umsu@umsu.ac.id](mailto:umsu@umsu.ac.id) 📠 [umsu@umsu.ac.id](mailto:umsu@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA**

Nama lengkap : Maudy Syah Oarin-Nat  
NPM : 2203110177  
Program Studi : Ilmu Komunitas  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Strategi Komunikasi Biro Organisasi dalam meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	02 Feb 2026	Pencapaian Judul Skripsi	[Signature]
2.	07 Feb 2026	Bimbingan Bab I, Latar Belakang dan pembatasan masalah	[Signature]
3.	07 Feb 2026	Bimbingan proposal uraian teoritis dan bab 3 kategorisasi: penelitian	[Signature]
4.	09 Feb 2026	ACC Proposal skripsi	[Signature]
5.	25 Maret 2026	Bimbingan Draft wawancara	[Signature]
6.	30 Maret 2026	Bimbingan Jurnal	[Signature]
7.	04 April 2026	Bimbingan Hasil Penelitian	[Signature]
8.	24 Feb 2026	Bimbingan Bab IV dan Menyempurnakan	[Signature]
9.	5 April 2026	Bimbingan Bab V serta menyempurnakan skripsi dan artikel	[Signature]
10.	06 April 2026	ACC Skripsi	[Signature]



(Dr. Arifin Saleh, S.P.)  
NIDN : 0130017402

Ketua Program Studi

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sosy M.Hum.)  
NIDN : 0127048401

Medan, 06 April 2026

Pembimbing

(Dr. Lutfi Rizki, S.Sosy M.D.Sosm.)  
NIDN : 12067106



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dasar pengabdian kami ke masyarakat adalah ilmu dan teknologi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Baari No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622480 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fslp.umsu.ac.id> [fslp@umsu.ac.id](mailto:fslp@umsu.ac.id) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#) [umsuamedan](#)

Nomor : 617/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Lampiran : -.-

Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 11 Syawal 1447 H

30 Maret 2026 M

Kepada Yth : Bapak/ Ibu Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Sumatera Utara  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, atas nama :

Nama mahasiswa : **MAUDY SYAH QORIN NASUTION**  
N P M : 2203110177  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BUDAYA KERJA DI SETDA PROVINSI SUMATERA UTARA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,

  
  
**Dr. RIZKI SABELIL, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Pangeran Diponegoro Nomor 30 Medan, Kode Pos 20152  
Telepon (061) 4158000

Medan, 31 Maret 2026

Nomor : 400.3.9/599/ORG/2026  
Sifat : B (biasa)  
Lampiran : -  
Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di

Medan

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 617KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 30 Maret 2026, hal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima 1 (satu) orang mahasiswa atas nama :

No.	N A M A	NPM	PROGRAM STUDI
1.	Maudy Syah Qorin Nasution	2203110177	Ilmu Komunikasi

untuk melaksanakan kegiatan penelitian di Biro Organisasi Setda Provsu yang dilaksanakan pada tanggal 1 s.d 2 April 2026. Diharapkan agar mahasiswa yang melaksanakan penelitian dapat melaksanakan tugas penelitian (riset) dengan baik dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas kedinasan ASN di Biro Organisasi Setda Provsu.

Demikian disampaikan untuk urusan administrasi selanjutnya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Biro Organisasi  
Kabag Tatalaksana  
u.b.

Kasubbag Tata Usaha,



Rumondang M. Siregar, SP  
Penata Tk. I / (III/d)  
NIP. 197710142005022001

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

Ace Bahar  
Wawancara  
30/3-26

A. Identitas Penelitian

Judul Penelitian	Strategi Komunikasi Biro Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Budaya Kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara
Nama Peneliti	Maudy Syah Qorin Nasution
Program studi/Fakultas	Ilmu Komunikasi/Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

B. Identitas Narasumber/Informan

Nama Narasumber : memoy manullang S.STP .M.AP.  
Jabatan/Peran : Kepala Tim pelayanan publik  
Usia : 30 tahun  
Jenis Kelamin : L  
Lokasi Wawancara :  
Waktu Wawancara : 02 Maret 2018

C. Pertanyaan Wawancara

- 1) Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Biro Organisasi dalam menyampaikan nilai-nilai budaya kerja di Setda Provinsi Sumatera Utara?
- 2) Media komunikasi apa saja yang digunakan (misalnya: rapat, surat edaran, media digital, dll)?
- 3) Apa saja nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan di lingkungan Setda Provinsi Sumatera Utara?
- 4) Bagaimana cara menanamkan nilai-nilai budaya kerja kepada pegawai baru maupun lama?
- 5) Bagaimana koordinasi Biro Organisasi dengan unit kerja lain dalam implementasi budaya kerja?
- 6) Apakah terdapat program khusus yang dijalankan oleh Biro Organisasi terkait budaya kerja?
- 7) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam mengkomunikasikan budaya kerja kepada pegawai?
- 8) Faktor apa yang paling sulit diatasi dalam meningkatkan budaya kerja?
- 9) Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi budaya kerja?
- 10) Bagaimana Biro Organisasi meningkatkan efektivitas penyampaian pesan budaya kerja kepada para pegawai?

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**UMSU**  
 Unggul | Cordial | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
 Nomor : 898/UND/II.3.A/UMSU-03/17/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026  
 Tempat : Aula FSP UMSU Lt 2  
 Pembukaan : 08.15 WIB



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
31	SYFA MEUTA	2203110363		Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. LEYLA KHARANI, M.Si	POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA PERANTAUAN DI MEDAN DALAM MENGHADAPI KRISIS KOMUNIKASI PASCA BAN BANDANG 2025
32	BAGUS AYUB ALFATH	2203110404		Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. LEYLA KHARANI, M.Si	Dr. ZULFAHM, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI DALAM MENGEDEKASI MASYARAKAT TENTANG PENGELOLAAN SAMPAH ORGANIK MENJADI PUPUK KOMPOS
33	MAUDY SYAH OORIN NASUTION	2203110177		CORRY NOVRICA AP. SINAGA, S.Sos., MA	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BUDAYA KERJA DI SETDA PROVINSI SUMATERA UTARA
34	DEA AWANDA PUTRI	2203110015		Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	CORRY NOVRICA AP. SINAGA, S.Sos., MA	VISUALISASI EMOSI IBUNDA TIMOTHY ANUGERAH DALAM PODCAST YOUTUBE CHANNEL CURHAT BANG DENNY SUAROGO
35	M DAVID SYAHPUTRA	2203110322		Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. LEYLA KHARANI, M.Si	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DALAM MENINGKATKAN MORAL DAN PERILAKU SOSIAL SISWA SMA KESATRIA MEDAN

Notulis Siaran:

1.

Dipaparkan oleh:  
 Ketua Pengantar  
 Prof. Dr. **ABRAR ADHANI, M.I.Kom.**

Ketua Pengantar  
 Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, MSP.**

Medan, 28 Syawal 1447 H

16 Maret 2026 M



Sekretaris  
 Assoc. Prof. Dr. **ABRAR ADHANI, M.I.Kom**



Scanned with CamScanner



## DAFTAR RIWYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Maudy Syah Qorin Nst.  
Tempat/Tanggal Lahir: Tebing Tinggi,  
NPM : 2203110177  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jln. Damar sari kota Tebing Tinggi  
Anak Ke : 1 (satu) dari 2 (dua) bersaudara

### Data Orang Tua

Ayah : Mas'ud Nasution  
Ibu : Desy Ariani

### Pendidikan Formal

1. SDN 163089
2. SMP N 4 kota Tebing Tinggi
3. SMK N 2 kota Tebing Tinggi
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Komunikasi Tahun 2022

Medan, April 2026

Maudy Syah Qorin Nst.