

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI
SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI
PENGADILAN NEGERI MEDAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

SYAFIKA FITRIYANI
2203110383

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



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 : Syafika Fitriyani
NPM : 2203110383
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, tanggal : Kamis, 2 April 2026
Waktu : Pukul 08.15 s/d selesai


PENGUJI I : **Dr. Zulfahmi, M.I.Kom.** (.....)
PENGUJI II : **Assoc. Prof. Dr. Faustyna, S.Sos., M.M., M.I.Kom.** (.....)
PENGUJI III : **Dr. Irwan Syari Tanjung, S.Sos, M.AP.** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN :0030017402


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.
NIDN:0111117804

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 : Syafika Fitriyani
NPM : 2203110383
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN

Medan, 12 Maret 2026

Pembimbing



Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.
NIDN : 0115037102

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



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

Dekan



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **SYAFIKA FITRIYANI**, NPM **2203110383**, 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, 17 April 2026

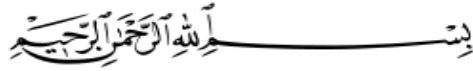
Saya Menyatakan,



Syafika Fitriyani

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala karena Rahmat dan karunia-Nya peneliti mampu dan diberikan keberkahan juga kesehatan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Shalawat serta salam tentunya tak lupa dihadiahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam yang telah membawa islam yang penuh dengan ilmu-ilmu pengetahuan, sehingga dapat menjadi petunjuk bagi kehidupan umat islam baik di dunia maupun di akhirat.

Merupakan suatu kebanggaan dan juga kebahagiaan bagi penulisan atas terselesaikannya penulisan tugas akhir akademik ini. Pada tugas akhir ini yang berjudul Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan. Peneliti sadar banyak sekali tantangan serta rintangan yang dihadapi selama proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini, sehingga dibutuhkannya keseriusan juga kesabaran serta ketekunan dalam penyusunan hingga penyelesaiannya.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Eko Supriyanti dan Bapak M. Siddik, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, semangat, bimbingan, kasih sayang, serta doa yang tulus. Berkat segala pengorbanan, motivasi, dan kepercayaan yang diberikan, peneliti dapat terus berjuang, tetap kuat, serta merasa termotivasi dan bahagia dalam menjalani proses perkuliahan hingga akhirnya mampu

menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Segala bentuk dukungan moral, materi maupun doa yang tiada henti dari kedua orang tua menjadi sumber kekuatan terbesar bagi peneliti dalam menghadapi setiap tantangan selama masa studi. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada adik tercinta, Syafina Noviyani, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan keceriaan sehingga peneliti dapat tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran keluarga yang selalu memberikan dorongan, doa, serta perhatian menjadi motivasi yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

Dalam kesempatan ini peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan dukungan serta arahan selama peneliti menjalani proses perkuliahan.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

Sumatera Utara yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada mahasiswa dalam kegiatan akademik.

4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Yurisna Tanjung, M.AP, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan perhatian serta dukungan kepada mahasiswa selama menjalani perkuliahan.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan arahan serta dukungan kepada peneliti selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan bantuan serta arahan dalam berbagai urusan akademik peneliti.
7. Bapak Dr. Irwan Syari Tanjung, S.Sos., M.AP., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, saran, serta meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu serta mempermudah peneliti dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta membantu peneliti dalam proses perkuliahan dan pengurusan berbagai berkas akademik selama masa studi.

9. Pengelola Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu peneliti dalam memperoleh berbagai referensi buku dan sumber bacaan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada sahabat peneliti yaitu Adilla Paradiba, Widya Yunisa, Zainab, dan Maysa Putri yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menemani perjalanan peneliti sejak menyelesaikan pendidikan sekolah hingga melalui proses panjang perkuliahan sampai saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, serta motivasi yang selalu diberikan kepada peneliti.
11. Kepada sahabat peneliti yaitu Aldi Pratama yang selalu memberikan semangat, bantuan, serta motivasi kepada peneliti, serta menemani dalam perjalanan peneliti dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini hingga akhirnya dapat memperoleh gelar sarjana.
12. Kepada teman-teman seorganisasi HMJ IKO FISIP UMSU yang telah kebersamai peneliti dalam berbagai kegiatan di kampus, menjadi tempat berbagi pengalaman, serta menjadi penghibur ketika peneliti merasa jenuh dalam proses penulisan tugas akhir ini. Terima kasih atas pengalaman, kebersamaan, canda tawa, dan kenangan yang telah dilalui bersama.
13. Kepada Maya Intan Siregar yang telah menjadi tempat berbagi cerita serta memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada peneliti dalam proses pengerjaan tugas akhir ini. Terima kasih atas perhatian dan dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti.
14. Teruntuk Pegawai Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan

kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

15. Terakhir, terima kasih kepada peneliti tugas akhir ini, yaitu diri saya sendiri, Syafika Fitriyani. Seorang anak perempuan yang memiliki keinginan besar untuk membahagiakan kedua orang tuanya. Terima kasih karena telah berjuang, bertahan, dan terus melangkah hingga sampai pada titik ini. Perjalanan yang dilalui mungkin tidak selalu mudah dan penuh dengan berbagai tantangan, namun semua itu berhasil dilewati dengan kesabaran, usaha, dan doa. Terima kasih karena tetap kuat, tidak menyerah, dan terus berusaha meskipun sering kali realita tidak sesuai dengan harapan. Semoga segala perjuangan ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik. Tetaplah bersyukur, terus bermimpi, berusaha, dan berdoa agar segala rencana indah yang diharapkan dapat terwujud. Semoga setiap langkah perjalanan hidup selalu diridhoi oleh Allah Subhanahu Wata'ala dan senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Medan, 9 Maret 2026
Peneliti

Syafika Fitriyani

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN

SYAFIKA FITRIYANI
2203110383

ABSTRAK

Komunikasi organisasi merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran koordinasi kerja serta peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan memiliki peran strategis dalam pengelolaan administrasi dan keuangan sehingga memerlukan strategi komunikasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam meningkatkan kinerja pegawai Pengadilan Negeri Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Teori Human Relations. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan melalui perencanaan komunikasi yang sistematis, penerapan komunikasi vertikal dan horizontal, serta pemanfaatan berbagai media komunikasi seperti rapat, komunikasi langsung, surat resmi, dan grup WhatsApp. Strategi tersebut mampu menciptakan keterbukaan informasi, meminimalkan kesalahpahaman, serta mendukung peningkatan kualitas kerja dan ketepatan waktu penyelesaian tugas pegawai.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
2.1 Latar Belakang Masalah.....	1
2.2 Pembatasan Masalah	4
2.3 Rumusan Masalah	4
2.4 Tujuan Penelitian.....	5
2.5 Manfaat Penelitian.....	5
2.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN REORITIS.....	7
2.1 Strategi Komunikasi	8
2.2 Komunikasi Organisasi	10
2.3 Peran Komunikasi Internal dalam Organisasi	14
2.3.1 Komunikasi Vertikal	14
2.3.2 Komunikasi Horizontal.....	16
2.4 Teori Human Relations.....	18
2.5 Kinerja Pegawai	20
2.6 Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan.....	24
2.7 Penelitian Terdahulu.....	25
2.8 Anggapan Dasar	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Kerangka Konsep	29
3.3 Definisi Konsep.....	30
3.4 Kategorisasi Penelitian	33
3.5 Narasumber	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6.1 Wawancara (Interview).....	34

3.6.2	Observasi.....	34
3.6.3	Studi Dokumentasi.....	35
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Reduksi Data (Data Reduction)	36
3.7.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	36
3.7.3	Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing atau Verification)....	36
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	39
4.1.2	Data Informan	40
4.1.3	Hasil Wawancara Informan.....	41
4.2	Pembahasan	74
BAB V PENUTUP		79
5.1.	Simpulan.....	79
5.2.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Data Informan	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	30
Gambar 3. 2 Prosedur Tahapan Penelitian Kualitatif.....	37
Gambar 3. 3 Peta Lokasi Penelitian 2026	37
Gambar 4 1 Lokasi Penelitian 2026.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Melalui komunikasi, individu membangun hubungan, berbagai makna, serta memahami lingkungan sosial di sekitarnya. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat terlepas dari aktivitas berinteraksi dengan individu lain dalam berbagai konteks kehidupan, termasuk dalam lingkungan organisasi. Komunikasi tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian pesan, tetapi juga sebagai proses penciptaan makna yang melibatkan pengalaman, persepsi, dan interpretasi antarindividu. Seperti yang dikemukakan oleh Joseph DeVito, yang memaknai komunikasi sebagai tindakan pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung dalam konteks tertentu, memiliki pengaruh, serta membuka ruang terjadinya umpan balik yang dipengaruhi oleh lingkungan komunikasi (Widjaja, 2000).

Dalam konteks yang lebih luas, komunikasi menjadi elemen penting dalam organisasi. Schein (1982) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan bertanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut.

Komunikasi Organisasi merupakan komponen fundamental dalam birokrasi modern karena berperan sebagai tulang punggung alur informasi, koordinasi, dan pengambilan keputusan yang efektif di lingkungan kerja. Komunikasi internal yang baik memungkinkan pesan organisasi tersampaikan secara jelas, sehingga mencegah miskomunikasi yang dapat menghambat pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan institusi publik. Studi menunjukkan bahwa komunikasi organisasi merupakan variabel penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berkontribusi terhadap produktivitas kerja (K et al., 2022).

Dalam konteks lembaga publik seperti pengadilan, komunikasi organisasi tidak hanya berperan dalam rutin administratif, namun juga mempengaruhi siklus layanan peradilan yang kompleks, termasuk koordinasi antara bagian yudisial dan administratif. Gangguan komunikasi internal dalam lembaga publik dapat menyebabkan terhambatnya proses kerja, ketidaksesuaian pemahaman tugas, serta penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menguatkan urgensi strategi komunikasi yang sistematis sebagai bagian dari peningkatan kinerja (Suryani, 2023).

Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan (TU & Keuangan) di lingkungan Pengadilan Negeri Medan bertanggung jawab atas fungsi penting seperti pengelolaan anggaran, administrasi keuangan, pengadaan barang/jasa, pengarsipan, dan dukungan operasional lainnya yang langsung berdampak pada kelancaran fungsi peradilan. Peran strategis unit ini membutuhkan komunikasi yang efektif baik secara vertikal dengan atasan maupun horisontal dengan unit

lain untuk memastikan kelancaran alur kerja dan pemanfaatan sumber daya secara optimal (Sahfitri et al., 2022).

Namun demikian, komunikasi yang lemah di Sub Bagian TU & Keuangan berpotensi menimbulkan keterlambatan penanganan berkas administratif, miskomunikasi intruksi pelaksanaan anggaran, atau kesalahan prosedur yang berimbas pada rendahnya kinerja pegawai dan pelayanan lembaga. Penelitian mengenai komunikasi internal di berbagai organisasi publik menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang tidak optimal sering kali berkorelasi dengan penurunan efektivitas kerja dan produktivitas pegawai (Arizona & Arif, 2024).

Isu kinerja pegawai di lingkungan birokrasi sering kali tidak hanya terkait dengan kompetensi teknis, tetapi juga dengan bagaimana informasi operasional disampaikan dan dipahami oleh pegawai. Penelitian terdahulu mengidentifikasi bahwa rendahnya efektivitas komunikasi internal berkaitan dengan rendahnya tingkat motivasi kerja dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pendekatan strategis terhadap komunikasi internal dipandang sebagai faktor pembeda dalam peningkatan kinerja pegawai (Alwi., 2023).

Dalam komunikasi organisasi, strategi komunikasi internal yang efektif juga berkontribusi terhadap terciptanya iklim kerja yang kondusif, mendorong inovasi, dan meningkatkan rasa keterikatan pegawai terhadap organisasi. Penerapan strategi komunikasi internal yang terencana, penggunaan beragam media komunikasi, serta dukungan aktif manajemen mampu meningkatkan kesadaran, kepatuhan, dan keterlibatan pegawai dalam menjalankan program organisasi (Siregar & Tanjung, 2025). Efektivitas komunikasi internal tersebut tidak hanya

berdampak pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga memperkuat budaya kerja dan meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan. Penelitian ini diharapkan dapat mengkaji secara mendalam bagaimana pola, saluran, serta strategi komunikasi organisasi yang diterapkan dalam Sub Bagian TU & Keuangan Pengadilan Negeri Medan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam konteks peningkatan kinerja pegawai.

2.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kajian strategi komunikasi organisasi yang diterapkan di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan, dengan fokus utama pada komunikasi internal organisasi yang meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal yang digunakan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Penelitian ini hanya mengkaji peran strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, tanpa membahas komunikasi eksternal maupun aspek yudisial.

2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi

Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan?”

2.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang mengungkapkan mengapa sebuah penelitian harus dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penulisan skripsi ini terbagi menjadi:

1. **Manfaat Teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan bagi kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi, dengan memperkaya referensi dan pemahaman mengenai strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan birokrasi peradilan
2. **Manfaat Akademis :** Sebagai tugas akhir studi dalam menyelesaikan Sarjana (S1) dan menambah kajian ilmiah mengenai strategi komunikasi organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam meningkatkan kinerja pegawai Pengadilan Negeri Medan.
3. **Manfaat Praktis :** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pengadilan Negeri Medan, khususnya Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan

serta menerapkan strategi komunikasi organisasi yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja pegawai dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas administrasi peradilan.

2.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: URAIAN TEORITIS

Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan. Pada bab ini juga disajikan anggapan dasar penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta waktu dan lokasi penelitian, disertai deskripsi singkat mengenai objek penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian hasil penelitian yang diperoleh di lapangan serta pembahasan yang mengaitkan temuan penelitian dengan teori dan konsep yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan hasil penelitian dan saran yang diberikan berdasarkan temuan yang telah dilakukan.

BAB II

URAIAN REORITIS

2.1 Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi organisasi merupakan perencanaan komunikasi yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi pesan, saluran, dan mekanisme komunikasi yang sesuai dengan konteks organisasi. Dalam penelitian Lubis et al. (2021), strategi komunikasi organisasi menjadi faktor penting dalam pelaksanaan program kerja organisasi yang menunjukkan peran strategi komunikasi dalam mengatur pesan dan saluran komunikasi agar kegiatan organisasi dapat berjalan efektif sesuai dengan tujuan.

Menurut Effendy (2011), strategi komunikasi adalah perencanaan yang efektif dalam penyampaian pesan sehingga mudah dipahami oleh komunikan dan bisa menerima apa yang telah disampaikan sehingga bisa mengubah sikap atau perilaku seseorang (Adolph, 2022).

Strategi komunikasi dapat dipahami sebagai kerangka perencanaan komunikasi yang mencakup pengelolaan sumber pesan, penyusunan pesan, serta mekanisme penyampaian dan pemanfaatan pesan dalam proses komunikasi organisasi. Tentunya ketika direncanakan akan terlihat sumber pesan, pesan, proses pengolahan pesan, dan bagaimana pesan digunakan dalam proses komunikasi itu sendiri. Dengan demikian, berbicara sifat strategi komunikasi maka keberadaannya melekat atau terintegrasi dengan berbagai macam perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi sendiri merupakan kajian dari organisasi

komunikasi. Dengan demikian, sifat dari strategi komunikasi dapat dijelaskan di antaranya sebagai berikut (Suryadi, 2018):

- a. Bagian terintegrasi dari kajian perencanaan komunikasi.
- b. Membutuhkan peran dari kredibilitas komunikator.
- c. Membutuhkan *setting* komunikasi yang jelas.
- d. Dapat digunakan sebagai salah satu proses komunikasi dalam berbagai situasi.
- e. Banyak dirasakan implementasinya dalam kajian organisasi.
- f. Memberikan manfaat yang sifatnya mengukur tingkat efektivitas pesan tersampaikan dan dimengerti oleh komunikan.

Dari sifat-sifat tersebut, strategi komunikasi sebenarnya memiliki sifat yang adaptif dengan kondisi dan kajian dari sejumlah objek dalam bidang komunikasi. Strategi komunikasi memang tidak setua kajian komunikasi lainnya. Mengingat strategi komunikasi ini tumbuh dan berkembang seiring dengan perkembangan zaman, khususnya dalam bidang industri dan bisnis ekonomi sehingga para pakar komunikasi kemudian memikirkan satu pendekatan efektif dalam konteks komunikasi. Dengan demikian, ada sifat khusus dari keberadaan strategi komunikasi ini, yaitu mencerminkan suatu epistemologis dari semua implementasi model, teori, dan jenis komunikasi dengan tujuan menguasai lingkungan komunikasi sehingga mampu memperoleh target komunikasi yang unggul.

Dalam perkembangannya sejumlah pakar komunikasi melakukan diskusi bahwa strategi komunikasi erat sekali dengan organisasi komunikasi. Namun

strategi komunikasi lebih kepada bentuk dari sejumlah langkah strategis yang diambil oleh sebuah organisasi sehingga semua aktivitas komunikasinya mampu mencapai sasaran efektif. Sifat strategi komunikasi pada dasarnya melekat pada semua pelaku komunikasi, tetapi awalnya didahului oleh pemikiran strategis yang dimiliki oleh para pimpinan dari sebuah organisasi tertentu.

2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang atau sekelompok orang (komunikator) kepada pihak lain (komunikan) melalui saluran tertentu dengan tujuan menimbulkan pemahaman yang sama atau memengaruhi sikap pendapat dan perilaku (Efendi et al., 2024). Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya dipahami sebagai kegiatan menyampaikan pesan antarindividu, tetapi berkembang menjadi komunikasi organisasi yang terstruktur dan terarah untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Mulyana (2005), komunikasi merupakan sebuah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Lebih lanjut, Mulyana menjelaskan bahwa komunikasi melibatkan ekspektasi, persepsi, pilihan, tindakan, dan penafsiran, sehingga proses komunikasi tidak pernah bersifat sederhana dan linear (Thariq & Anshori, 2017).

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan yang terjadi di dalam struktur organisasi, baik secara formal maupun informal, yang bertujuan untuk mengkoordinasikan aktivitas kerja serta mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya berlangsung secara

vertikal dari pimpinan kepada bawahan atau sebaliknya, tetapi juga secara horizontal antarpegawai. Komunikasi vertikal berfungsi untuk menyampaikan kebijakan, arahan, serta evaluasi kerja, sedangkan komunikasi horizontal berperan dalam membangun koordinasi dan kerja sama antarbagian. Keseimbangan antara kedua bentuk komunikasi tersebut akan menciptakan alur kerja yang efektif dan mengurangi potensi kesalahpahaman di lingkungan kerja (Sunata, 2021).

Komunikasi organisasi yang efektif ditandai oleh kejelasan pesan, keterbukaan informasi, serta adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Umpan balik menjadi elemen penting dalam proses komunikasi karena memungkinkan terjadinya evaluasi terhadap pemahaman pesan yang disampaikan. Dengan adanya komunikasi dua arah, pimpinan dapat memastikan bahwa instruksi kerja dipahami dengan baik oleh pegawai, sementara pegawai memiliki kesempatan untuk menyampaikan kendala, saran, maupun gagasan terkait pelaksanaan tugas (Adriana & Cyrious, 2023).

Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi yaitu, *“organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty”*. Atau dengan kata-kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Defenisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu (Muhammad, 2019):

a. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang

menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang.

c. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain, hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan, dan isi dari pesan.

d. Keadaan Saling Tergantung

Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila

pimpinan membuat suatu keputusan dia harus memperhitungkan implikasi keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

e. Hubungan

Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan di antara dua orang atau dyadic sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar, dalam organisasi

f. Lingkungan

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Yang termasuk lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk dan sebagainya. Sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi adalah langganan, leveransir, saingan dan teknologi.

g. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan antara informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan oleh organisasi. Ketidakpastian muncul ketika informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan tidak lengkap, tidak jelas, atau tidak diperoleh tepat waktu.

Dengan demikian, komunikasi dapat dipahami sebagai fondasi utama dalam mendukung keberhasilan organisasi. Komunikasi yang terencana dan berjalan

secara efektif mampu menciptakan keselarasan kerja, meningkatkan koordinasi, serta mendorong kinerja pegawai secara optimal. Oleh karena itu, pemahaman terhadap konsep komunikasi menjadi landasan penting bagi organisasi dalam merancang strategi komunikasi yang tepat guna mendukung pencapaian tujuan dan peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan (Suryani, 2023).

2.3 Peran Komunikasi Internal dalam Organisasi

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan dalam (Effendy, 2005) yaitu pertukaran gagasan di antara para administrator dan pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung (Dewi et al., 2022).

Dapat diperhatikan, komunikasi internal dalam sebuah organisasi itu ditunjang dalam beberapa bentuk komunikasi antara lain, yakni komunikasi vertikal dan horizontal (Effendy, 1994).

2.3.1 Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah (*downward communication*) dari bawah ke atas (*upward communication*) atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*).

- a. Komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*)

Komunikasi dari pimpinan ke bawahan atau *downward communication*, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya.

Menurut Katz dan Kahn (Ruliana, 2014) ada lima jenis tipe khusus komunikasi downward, yaitu:

- 1) *Job instruction* (instruksi kerja), yakni komunikasi yang merujuk pada penyelesaian tugas-tugas khusus.
- 2) *Job rationale* (rasio kerja), yakni komunikasi yang menghasilkan pemahaman terhadap tugas dan hubungan dengan pengaturan lainnya.
- 3) *Procedure and practice* (prosedur dan pelaksanaan), yakni komunikasi tentang kebijakan-kebijakan, aturan-aturan, regulasi dan manfaat-manfaat yang ada.
- 4) *Feedback* (umpan balik), yakni komunikasi yang menghargai tentang bagaimana individu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.
- 5) *Indoctrinations of goals* (doktrin atas tujuan), yakni komunikasi yang dirancang dengan karakter ideologi yang memberikan motivasi karyawan tentang pentingnya suatu misi organisasi secara keseluruhan.

b. Komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*)

Komunikasi dari bawah ke atas atau *upward communication* adalah komunikasi yang berasal dari bawahan (subordinate) kepada atasan dalam rangka menyediakan *feedback* (umpan balik) bagi manajemen. Para karyawan menggunakan saluran komunikasi ini sebagai kesempatan untuk mengungkapkan ide-ide atau gagasan yang mereka ketahui.

- 1) Komunikasi dari bawah ke atas ini memiliki empat tipe khusus yaitu :
- 2) Informasi tentang sikap pekerja, moral, dan efisiensi yang berhubungan dengan kebijakan, perencanaan, dan masalah-masalah.
- 3) Pengembangan yang signifikan dalam unit-unit kerja departemen.
- 4) Kesalahan yang menurunkan efisiensi.
- 5) Masalah tidak diketahui cara penyelesaiannya oleh pekerja.

2.3.2 Komunikasi Horizontal

Menurut Muhammad (2019), pengertian komunikasi horizontal atau mendatar adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Komunikasi Horizontal adalah komunikasi mendatar, antara pegawai dengan pegawai yang lain. Berlangsung tidak formal, lain dengan komunikasi vertikal, komunikasi tidak terjadi dalam suasana kerja, sehingga sering menimbulkan desas-desus mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan mereka atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka (Effendy, 1994).

Komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu diantaranya (Muhammad, 2019) :

- 1) Koordinasi. Mengkoordinasikan tugas-tugas, kepala-kepala bagian dalam suatu organisasi kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai organisasi.
- 2) Saling memberikan informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya lebih baik dari ide satu orang. Oleh karena itu komunikasi horizontal sangat diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik.

- 3) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam menyelesaikan masalah akan menambah kepercayaan dan moral dari pegawai.
- 4) Penjelasan konflik. Menyelesaikan konflik diantara anggota dalam suatu bagian juga antara bagian dengan bagian lainnya. Penyelesaian konflik penting bagi perkembangan sosial emosional dari anggota dan juga akan menciptakan iklim organisasi yang baik.
- 5) Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan atau anggota unit tentang perubahan itu.
- 6) Hubungan interpersonal. Mengembangkan sokongan interpersonal, sebagian besar waktu kerja pegawai adalah waktu berinteraksi dengan temannya, maka mereka memperoleh sokongan hubungan interpersonal. Hal ini memperkuat hubungan antara sesama pegawai dan membantu kekompakan dalam bekerja kelompok.

Berdasarkan uraian tersebut, komunikasi internal dalam organisasi memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Melalui komunikasi vertikal, pimpinan dan pegawai dapat saling bertukar informasi, arahan, serta umpan balik secara efektif, sedangkan komunikasi horizontal berfungsi memperkuat koordinasi, kerja sama, dan hubungan interpersonal antarpegawai. Keseimbangan antara komunikasi vertikal dan horizontal akan menciptakan alur informasi yang jelas, mengurangi kesalahpahaman, serta membangun iklim kerja yang kondusif. Dengan demikian,

komunikasi internal yang berjalan secara efektif menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

2.4 Teori Human Relations

Teori *Human Relations* menempatkan komunikasi sebagai unsur utama dalam membangun hubungan antarmanusia di dalam organisasi. Teori ini menegaskan bahwa organisasi bukan hanya sistem struktural dan mekanistik, tetapi juga merupakan sistem sosial yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas hubungan dan interaksi antaranggota organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Malihah et al. (2024) yang menyatakan bahwa Human Relation mencakup komunikasi internal, interaksi sosial, dan kepemimpinan yang efektif sebagai elemen penting dalam kesuksesan organisasi.

Dalam perspektif komunikasi organisasi, teori *Human Relations* memandang komunikasi bukan sekadar proses penyampaian instruksi kerja, melainkan sebagai sarana untuk membangun kerja sama, kepercayaan, dan rasa memiliki terhadap organisasi. Goldhaber (1986) menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung. Pandangan ini sejalan dengan temuan Aulia et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *human relations* yang sehat melalui komunikasi terbuka dan hubungan interpersonal yang positif berperan penting dalam menciptakan komunikasi organisasi yang efektif dan partisipatif.

Komunikasi organisasi yang efektif menurut teori *Human Relations* ditandai oleh keterbukaan, empati, dan partisipasi pegawai. Pimpinan tidak hanya berfungsi sebagai pemberi perintah, tetapi juga sebagai komunikator yang mampu

mendengarkan, memahami kebutuhan pegawai, serta memberikan dukungan moral. Pola komunikasi seperti ini akan menciptakan iklim organisasi yang positif dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Sementara itu, dalam konteks komunikasi internal, teori *Human Relations* memberikan landasan bahwa komunikasi internal harus berjalan secara vertikal dan horizontal dengan menekankan hubungan sosial yang harmonis. Komunikasi vertikal tidak hanya berisi instruksi dari atasan kepada bawahan, tetapi juga menyediakan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat, keluhan, dan saran melalui komunikasi ke atas (*upward communication*). Hal ini penting agar pegawai merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses organisasi.

Komunikasi horizontal juga memiliki peran penting dalam teori *Human Relations* karena memungkinkan terjadinya interaksi sosial antarpegawai, kerja sama tim, serta penyelesaian konflik secara konstruktif. Hubungan kerja yang baik antarpegawai akan memperkuat solidaritas dan meningkatkan efektivitas kerja kelompok.

Dengan demikian, teori *Human Relations* memperkuat peran komunikasi organisasi dan komunikasi internal sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis pegawai. Komunikasi yang dibangun berdasarkan prinsip *Human Relations* akan meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta komitmen pegawai, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam organisasi, termasuk pada organisasi publik seperti Pengadilan Negeri Medan.

2.5 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar dan tujuan organisasi. Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga proses pelaksanaan kerja yang mencerminkan kemampuan, keterampilan, sikap, dan perilaku pegawai.

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sementara itu, Robbins & Judge (2018), menjelaskan bahwa kinerja merupakan fungsi dan kemampuan, motivasi, dan kesempatan untuk kerja. Dalam konteks organisasi publik, kinerja pegawai memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta pencapaian tujuan institusi pemerintahan.

Kinerja pegawai dipengaruhi berbagai faktor, baik berasal dari individu maupun dari lingkungan organisasi. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

- 1) Kemampuan dan Kompetensi

Kemampuan kerja pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki dalam melaksanakan tugas. Pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang kerjanya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik (Wibowo, 2016).

- 2) Motivasi Kerja

Motivasi merupakan dorongan internal yang memengaruhi semangat dan kesungguhan pegawai dalam bekerja. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Sugiarto et al., 2022).

3) Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang efektif dalam organisasi mampu meningkatkan pemahaman tugas, mengurangi kesalahan kerja, dan memperkuat kerja sama tim. Komunikasi internal yang baik berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai (Putri & Susanti, 2020).

4) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif dapat meningkatkan konsentrasi dan produktivitas pegawai, sehingga berdampak pada kinerja yang optimal.

Tidak hanya faktor, Pengukuran kinerja pegawai biasanya didasarkan pada beberapa indikator utama. Menurut Bernadin & Russell (2013), indikator kinerja pegawai meliputi:

- 1) Kualitas Kerja: tingkat ketepatan, ketelitian, dan kerapian hasil pekerjaan.
- 2) Kuantitas Kerja: jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu.
- 3) Ketepatan Waktu: kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu.
- 4) Tanggung Jawab: kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

- 5) Kerja Sama: kemampuan bekerja sama dengan pimpinan dan rekan kerja.

Namun, kinerja pegawai tidak selalu berjalan optimal karena adanya berbagai faktor penghambat, baik yang bersumber dari individu, organisasi, maupun lingkungan kerja. Beberapa penghambat kinerja pegawai antara lain sebagai berikut:

- 1) Kurangnya Kemampuan dan Kompetensi

Kemampuan dan kompetensi yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan dapat menjadi penghambat utama kinerja pegawai. Pegawai yang tidak memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang memadai akan kesulitan menyelesaikan tugas secara efektif (Mangkunegara, 2017).

- 2) Rendahnya Motivasi Kerja

Motivasi kerja yang rendah dapat menyebabkan pegawai bekerja tanpa semangat, kurang disiplin, dan tidak berorientasi pada hasil. Kurangnya penghargaan, perhatian pimpinan, dan kesempatan pengembangan karier dapat menurunkan motivasi kerja pegawai (Robbins & Judge, 2018).

- 3) Komunikasi Organisasi yang Tidak Efektif

Komunikasi yang tidak jelas, satu arah, atau tertutup dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Informasi yang tidak tersampaikan dengan baik akan menghambat koordinasi dan kerja sama antarpegawai (Putri & Susanti, 2020).

- 4) Kepemimpinan yang kurang mendukung

Gaya kepemimpinan yang otoriter, kurang komunikatif, dan tidak memberikan dukungan moral dapat menghambat kinerja pegawai. Pegawai

cenderung merasa tidak dihargai dan enggan berinisiatif (Robbins & Judge, 2018)

5) Budaya Organisasi yang lemah

Budaya organisasi yang tidak kondusif, seperti rendahnya disiplin, kurangnya kerja sama, dan lemahnya nilai profesionalisme, dapat menjadi penghambat kinerja pegawai (Sari et al., 2016).

6) Sistem dan Fasilitas Kerja yang Tidak Memadai

Keterbatasan sarana dan prasarana kerja, sistem kerja yang tidak jelas, serta prosedur yang berbelit-belit dapat menghambat efektivitas kerja pegawai (Wibowo, 2016).

7) Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi Kinerja

Pengawasan dan evaluasi kinerja yang tidak dilakukan secara berkelanjutan dapat menyebabkan pegawai tidak mengetahui tingkat pencapaian kinerjanya serta tidak memperoleh umpan balik untuk perbaikan (Bernadin & Russell, 2013).

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, komunikasi organisasi, serta lingkungan kerja. Kinerja yang optimal tercermin melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, kinerja pegawai dapat terhambat oleh berbagai faktor, seperti rendahnya kompetensi, lemahnya motivasi, komunikasi organisasi yang tidak efektif, kepemimpinan yang kurang mendukung, budaya organisasi yang tidak kondusif, serta keterbatasan sistem dan fasilitas kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu

mengelola faktor-faktor tersebut secara terpadu agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

2.6 Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan

Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan merupakan unit kesekretariatan di bawah Sekretariat Pengadilan Negeri yang mempunyai peran penting dalam mendukung jalannya administrasi non-yudisial di lingkungan lembaga peradilan. Fungsi utamanya mencakup pelaksanaan administrasi umum, surat menyurat, kearsipan, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, keprotokolan, perpustakaan, serta pengelolaan keuangan dan anggaran yang menjadi pendukung operasional organisasi.

Secara garis besar, berdasarkan ketentuan organisasi dan tata kerja kesekretariatan peradilan, Sub Bagian ini bertanggung jawab untuk menyiapkan dan melaksanakan berbagai urusan administratif yang meliputi pengelolaan surat masuk dan keluar, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan barang milik negara, serta penyiapan bahan bagi pelaksanaan tugas sekretariat secara umum. Tugas-tugas tersebut merupakan bagian integral dari dukungan administratif agar proses pelayanan administrasi peradilan dapat berjalan secara tertib dan efektif.

Dengan demikian, Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan berperan sebagai motor penggerak administratif internal Pengadilan Negeri Medan yang bertugas menyelenggarakan proses administrasi organisasi, mengelola sumber daya keuangan, dan memastikan tersedianya dukungan administratif yang mendukung pencapaian tujuan pengadilan sebagai lembaga pelayanan publik.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini salah satunya dilakukan oleh Prabowo (2025), yang meneliti tentang strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi organisasi yang diterapkan pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PTPN III Kebun Torgamba. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi dilakukan melalui komunikasi langsung seperti apel pagi dan pengarahan kerja, komunikasi digital melalui grup WhatsApp, serta komunikasi tertulis yang berisi penyampaian visi, misi, dan nilai organisasi kepada karyawan. Strategi komunikasi tersebut terbukti mampu meningkatkan hubungan kerja yang lebih efektif antara pimpinan dan karyawan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama membahas strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Namun perbedaannya terletak pada objek penelitian, dimana penelitian Imam Prabowo dilakukan pada perusahaan perkebunan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintahan yaitu Pengadilan Negeri Medan.

Penelitian terdahulu lainnya dilakukan oleh Ginting (2025), yang meneliti mengenai komunikasi organisasi di Pengadilan Negeri Medan melalui program sarasehan interaktif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program sarasehan interaktif menjadi salah satu bentuk komunikasi organisasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui kegiatan tersebut tercipta komunikasi yang lebih terbuka antara pimpinan dan pegawai sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja, mempererat hubungan antarpegawai, serta memberikan pemahaman yang lebih baik terkait tugas dan tanggung jawab kerja. Dampaknya terlihat pada peningkatan kualitas kerja, ketepatan waktu, serta efektivitas kerja pegawai di lingkungan Pengadilan Negeri Medan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus pembahasan mengenai komunikasi organisasi dan peningkatan kinerja pegawai pada institusi Pengadilan Negeri Medan. Perbedaannya terletak pada fokus kajian, dimana penelitian Valdo Gabriel Ginting menitikberatkan pada program sarasehan interaktif sebagai media komunikasi organisasi, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada strategi komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2025), membahas mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai sebagai responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa faktor internal organisasi memiliki peran penting dalam mendukung kinerja

pegawai agar lebih optimal. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama membahas faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Pengadilan Negeri Medan. Namun perbedaannya terletak pada variabel dan pendekatan penelitian yang digunakan. Penelitian Nurul Hasanah lebih menitikberatkan pada pengaruh variabel gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus membahas strategi komunikasi organisasi pada Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan di Pengadilan Negeri Medan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih mendalam mengenai strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Pengadilan Negeri Medan.

2.8 Anggapan Dasar

Penelitian ini berangkat dari anggapan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan dalam Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan memiliki peran penting dalam membentuk pola komunikasi internal serta memengaruhi kinerja pegawai, sehingga perlu dipahami secara mendalam melalui pendekatan kualitatif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik komunikasi para pegawai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Creswell (2009) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan proses eksplorasi dan pemahaman makna perilaku individu atau kelompok, dengan fokus pada isu-isu sosial atau keprihatinan kemanusiaan. Proses penelitian ini mencakup pembentukan pertanyaan penelitian dan prosedur sementara, pengumpulan data dalam konteks partisipan, analisis data secara induktif, pengorganisasian data menjadi tema-tema tertentu, dan interpretasi makna dari data tersebut. Hasil akhir dari proses ini ditransformasikan ke dalam laporan yang fleksibel dalam strukturnya (Abdullah, 2022).

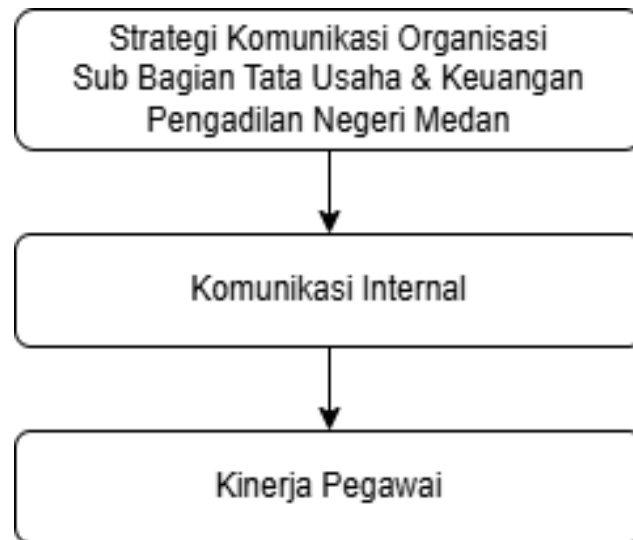
Menurut Prasetya (2022), metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas dalam bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi objek yang diteliti agar lebih jelas. Fokus dari penelitian kualitatif ini cenderung pada pemahaman mendalam, dan data informasi dari penelitian ini berasal dari wawancara, observasi, dan studi pustaka/dokumentasi terkait dengan apa yang diteliti.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka berpikir atau kerangka konseptual merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi untuk menjelaskan pola pemikiran peneliti secara sistematis dalam mengkaji suatu permasalahan. Kerangka ini menggambarkan bagaimana peneliti mengaitkan konsep, teori, dan variabel yang relevan sehingga membentuk alur logis dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat menunjukkan dasar pemikiran yang melandasi dugaan, asumsi, atau arah analisis yang akan dilakukan dalam penelitian.

Kerangka berpikir juga dapat dipahami sebagai model konseptual yang menjelaskan hubungan antar konsep atau variabel yang dianggap penting dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2019) kerangka berpikir merupakan sintesis hubungan antarvariabel yang disusun dari berbagai teori yang relevan dan digunakan sebagai dasar dalam merumuskan hipotesis atau arah analisis penelitian. Untuk memperjelas hubungan tersebut, kerangka berpikir umumnya disajikan dalam bentuk bagan atau skema agar memudahkan pembaca memahami alur penelitian serta cara kerja peneliti dalam menganalisis fenomena yang diteliti. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah :

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep



Sumber: Olahan Peneliti 2026

3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah kesepakatan bersama untuk menamai sesuatu dan alat intelektual untuk membantu berpikir dan memecahkan masalah. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu konsep mengandung atribut. Atribut adalah properti atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu konsep yang membedakan objek atau peristiwa atau proses dari objek, peristiwa, atau proses lainnya. Sifat dapat didasarkan pada fakta berupa informasi tertentu yang dapat dibuktikan dengan laporan seseorang atau pengamatan langsung (Efendi et al., 2024). Adapun yang menjadi definisi konsep di kerangka konsep yang diuraikan di atas adalah:

a) Strategi Komunikasi Organisasi

Strategi komunikasi organisasi adalah perencanaan dan pengelolaan proses komunikasi yang dilakukan secara sistematis oleh organisasi untuk memastikan pesan tersampaikan secara efektif, mendukung koordinasi kerja, serta mencapai

tujuan organisasi. Strategi ini mencakup penentuan komunikator, pesan, media, dan pola komunikasi yang sesuai dengan kondisi organisasi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Suryadi (2018) yang menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan rangkaian langkah terencana yang digunakan organisasi untuk mengarahkan aktivitas komunikasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif.

b) Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, dan pesan yang terjadi di dalam organisasi antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai, baik secara vertikal maupun horizontal, guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Menurut Dewi et al. (2022), komunikasi internal berperan penting dalam membangun pemahaman kerja, memperkuat koordinasi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis di dalam organisasi.

c) Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar, target, dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja mencerminkan kualitas, kuantitas, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan.

Hal ini diperkuat oleh penelitian (Sugiarto et al., 2022) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan indikator keberhasilan organisasi yang dipengaruhi oleh faktor kemampuan, motivasi, dan dukungan lingkungan kerja.

d) Teori *Human Relation*

Teori *Human Relations* adalah pendekatan dalam kajian organisasi yang menekankan pentingnya aspek manusia, hubungan sosial, dan komunikasi interpersonal sebagai faktor penentu keberhasilan organisasi. Teori ini memandang organisasi sebagai suatu sistem sosial, di mana efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antaranggota organisasi (M.Goldhaber, 1986).

Dalam konteks komunikasi organisasi, Teori *Human Relations* menempatkan komunikasi sebagai proses strategis yang tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan instruksi kerja, tetapi juga untuk membangun kerja sama, kepercayaan, partisipasi, serta pemenuhan kebutuhan sosial dan psikologis pegawai melalui komunikasi internal yang terbuka, empatik, dan partisipatif, baik secara vertikal maupun horizontal.

e) Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan

Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan adalah unit kerja administratif dalam organisasi peradilan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi umum dan keuangan, termasuk tata usaha, kepegawaian, perlengkapan, serta pengelolaan anggaran guna mendukung kelancaran operasional lembaga.

Menurut Sahfitri et al. (2022), efektivitas kinerja unit tata usaha dan keuangan sangat dipengaruhi oleh sistem komunikasi internal yang terstruktur dan terkoordinasi dengan baik.

Dengan mendefinisikan konsep-konsep tersebut, penelitian ini berupaya untuk menguraikan dan mengeksplorasi bagaimana strategi komunikasi organisasi

Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam meningkatkan kinerja pegawai Pengadilan Negeri Medan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian diartikan sebagai proses mengelompokkan data ke dalam kategori yang relevan berdasarkan karakteristik bersama:

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian

Konsep Teoritis	Indikator
Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai	A. Perencanaan Strategi Komunikasi <ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan komunikasi • Penyusunan pesan • Saluran komunikasi • Pelaksanaan dan evaluasi komunikasi
	B. Komunikasi Internal <ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi vertikal (<i>downward & upward</i>) • Komunikasi horizontal • Keterbukaan informasi • Umpan balik
	C. Kinerja Pegawai <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas kerja • Kuantitas kerja • Ketepatan waktu • Tanggung jawab dan kerja sama

Sumber : Olahan Peneliti 2026

3.5 Narasumber

Narasumber merupakan sumber data utama yang memberikan informasi melalui wawancara, observasi, atau diskusi, bukan dalam bentuk angka, melainkan data deskriptif berupa kata-kata, pandangan, pengalaman, dan makna. Dalam Sugiyono (2019), menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, informan dipilih secara *purposive* (bertujuan), yaitu dipilih karena dianggap paling mengetahui

permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian mengenai *Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan*, narasumber penelitian terdiri atas Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan serta pegawai pada Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk memperoleh informasi yang akan menjadi hasil atau fakta pendukung penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2019) berupa:

3.6.1 Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, di mana peneliti memiliki keleluasaan dalam menggali informasi yang relevan dengan fokus penelitian (Dursun, 2023). Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur guna memperoleh data yang akurat dan mendalam dari informan yang terkait dengan penelitian.

3.6.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap aktivitas, perilaku, serta situasi yang terjadi di lingkungan penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai proses komunikasi dan pola kerja yang

berlangsung dalam organisasi, termasuk hal-hal yang tidak selalu terungkap melalui wawancara. Teknik ini memungkinkan peneliti memahami fenomena secara lebih mendalam dan kontekstual (Wahyuni, 2023). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan untuk mengamati pelaksanaan komunikasi internal dan aktivitas kerja pegawai dalam mendukung peningkatan kinerja.

3.6.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui penelaahan dan analisis terhadap berbagai dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Prasetia, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi dokumentasi sebagai pelengkap data dengan menghimpun informasi dari dokumen-dokumen resmi, arsip, laporan, serta peraturan yang relevan dengan strategi komunikasi organisasi dan kinerja pegawai yang menjadi fokus penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang bertujuan untuk menyajikan informasi secara sistematis agar hasil penelitian dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca. Proses ini meliputi pengorganisasian, pengelompokan, serta peringkasan data hasil penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna (Hazari, 2023) . Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga setelah seluruh data terkumpul dalam kurun waktu tertentu (Prasetia, 2022). Penelitian ini

menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang meliputi tahapan sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengabstrakan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu strategi komunikasi organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam meningkatkan kinerja pegawai Pengadilan Negeri Medan.

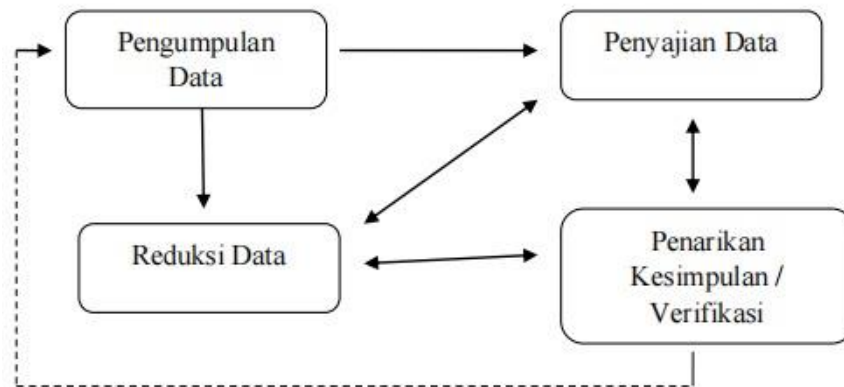
3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau bagan sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola komunikasi, strategi yang diterapkan, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penyajian data bertujuan untuk membantu peneliti melihat keterkaitan antar data secara sistematis.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing* atau *Verification*)

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan makna data yang telah disajikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh selanjutnya diverifikasi secara berkelanjutan dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber agar hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang tinggi.

Gambar 3. 2 Prosedur Tahapan Penelitian Kualitatif

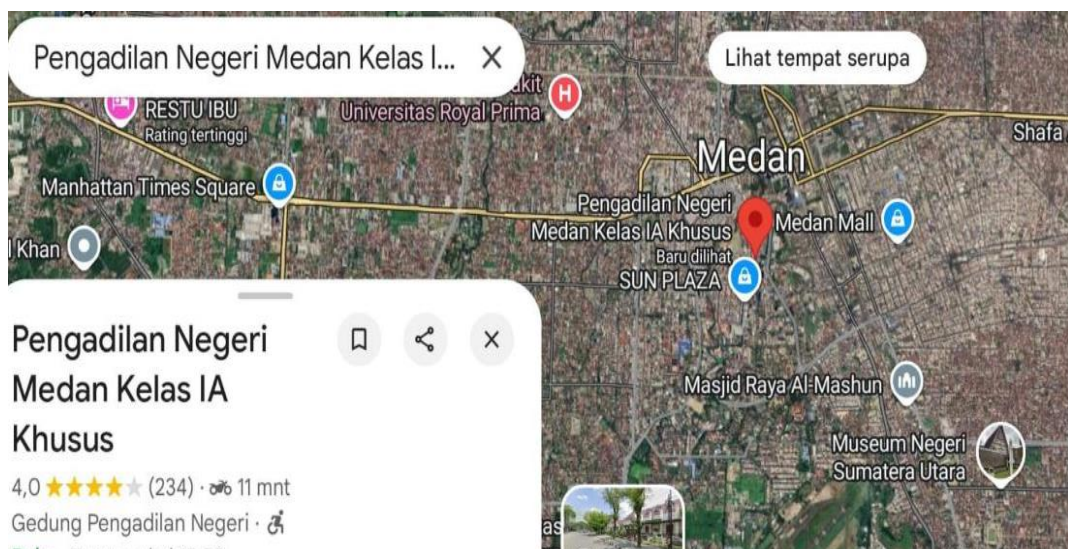


Sumber: Model Miles and Huberman

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini bertempat di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan, yang beralamat di Jalan Pengadilan No. 8, Kelurahan Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20112. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2025 hingga Maret 2026, sesuai dengan kebutuhan pengumpulan dan analisis data penelitian.

Gambar 3. 3 Peta Lokasi Penelitian 2026



Sumber: Google Maps

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Negeri Medan khususnya pada Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Kegiatan penelitian dilakukan selama dua hari, yaitu pada tanggal 19 hingga 20 Februari 2026. Pelaksanaan penelitian tersebut dilakukan melalui proses wawancara mendalam dengan beberapa informan yang memiliki peran penting dalam aktivitas komunikasi organisasi di lingkungan kerja tersebut. Informan penelitian terdiri dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan serta beberapa pegawai yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas administrasi dan keuangan.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Melalui metode ini, peneliti memberikan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangan mereka secara lebih luas terkait praktik komunikasi organisasi yang berlangsung di lingkungan kerja. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung di lokasi penelitian sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih mendalam serta memahami situasi komunikasi yang terjadi secara nyata.

Selama proses penelitian pada tanggal 19–20 Februari 2026, peneliti melakukan interaksi langsung dengan para informan untuk menggali informasi mengenai strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pimpinan dalam mengoordinasikan pekerjaan pegawai. Selain itu, peneliti juga berupaya memahami

bagaimana komunikasi tersebut mempengaruhi efektivitas kerja, koordinasi tim, serta hubungan kerja antarpegawai.

Melalui proses wawancara tersebut, peneliti memperoleh berbagai informasi yang menggambarkan bahwa komunikasi organisasi di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas administrasi. Informasi yang diperoleh dari para informan kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memahami pola komunikasi yang terjadi, bentuk interaksi antara pimpinan dan pegawai, serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Dengan demikian, pelaksanaan penelitian pada tanggal 19 hingga 20 Februari 2026 menjadi tahapan penting dalam memperoleh data empiris yang digunakan untuk menganalisis secara mendalam strategi komunikasi organisasi yang diterapkan di lingkungan kerja Pengadilan Negeri Medan.

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambar 4 1 Lokasi Penelitian 2026



Sumber : Pengadilan Negeri Medan

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus yang berada di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Pengadilan ini merupakan lembaga peradilan tingkat pertama yang berada di bawah naungan Mahkamah Agung Republik Indonesia dan memiliki tugas untuk memeriksa, mengadili, serta memutus perkara pidana dan perdata di wilayah hukum Kota Medan.

Dalam penelitian ini, fokus kajian dilakukan pada Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan yang memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi dan keuangan organisasi serta mendukung kelancaran kinerja pegawai di lingkungan Pengadilan Negeri Medan. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan penelitian yang membahas strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

4.1.2 Data Informan

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang terdapat pada bagian metode Penelitian, peneliti menumpulkan data dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Proses wawancara dilakukan terhadap 4 orang informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta kompetensi yang relevan dengan fokus penelitian. Keempat informan tersebut merupakan pegawai Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan yang telah memiliki masa kerja lebih dari satu tahun, sehingga dianggap memahami secara mendalam terkait proses komunikasi dan pelaksanaan tugas di unit kerja tersebut.

Adapun data informan dari hasil penelitian ini, yaitu

Tabel 4. 1 Data Informan

No.	Nama	Usia	Jabatan	Ket. Narasumber
1.	Arief	45 Tahun	Kasubbag TU dan Keuangan	I
2.	Aditya	27 tahun	Pegawai Fungsional Arsiparis	II
3.	Herman	49 Tahun	Pegawai Fungsional Pranata Keuangan	III
4.	Gama	30 tahun	Pegawai Pengadministrasian Umum	IV

Sumber: Olahan Peneliti 2026

4.1.3 Hasil Wawancara Informan

Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan melalui sesi tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber. Untuk mendukung pelaksanaan wawancara mendalam, peneliti telah menyiapkan 15 pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait. Dalam proses ini, peneliti memilih pegawai yang terlibat secara langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari, dan sudah memiliki pengalaman kerja lebih dari setahun di Subbagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan.

Kegiatan wawancara dimulai dengan perkenalan terlebih dahulu dan menyampaikan maksud dan fokus dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam wawancara ini, narasumber diminta menjawab dengan persepsi mereka dan keadaan sesungguhnya tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, aspek perencanaan strategi komunikasi menjadi salah satu temuan utama dalam penelitian ini. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I yaitu Bagaimana proses perencanaan strategi komunikasi yang Bapak lakukan dalam mengkoordinasikan tugas di Sub

Bagian Tata Usaha dan Keuangan? Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa setiap penyampaian informasi kerja dilakukan melalui tahapan yang terstruktur dan tidak bersifat spontan. Ia menyatakan:

“Dalam menyampaikan informasi kerja, saya terlebih dahulu mengidentifikasi jenis informasi yang akan disampaikan, apakah bersifat kebijakan, teknis, atau administratif. Setelah itu saya menentukan media komunikasi yang sesuai, seperti rapat internal, disposisi tertulis, atau melalui grup WhatsApp resmi kantor. Saya juga memastikan pesan yang disampaikan sudah jelas, sistematis, dan tidak menimbulkan multitafsir agar pegawai dapat memahami instruksi dengan baik.” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan menerapkan pendekatan sistematis dalam proses komunikasi. Tahap identifikasi jenis informasi menjadi langkah awal untuk menentukan cara penyampaian yang tepat. Informasi yang bersifat kebijakan umumnya disampaikan melalui media formal seperti rapat atau surat resmi, sedangkan informasi teknis dan administratif dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat urgensinya.

Selain itu, penyusunan pesan yang jelas dan sistematis dilakukan untuk meminimalkan potensi kesalahpahaman di kalangan pegawai. Untuk memperdalam temuan ini, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada Narasumber II. Bagaimana komunikasi yang direncanakan oleh pimpinan dirasakan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari? Narasumber II menyampaikan bahwa perencanaan komunikasi tersebut sangat membantu dalam pelaksanaan tugas, dengan pernyataan sebagai berikut:

*“Biasanya sebelum ada kegiatan atau pekerjaan tertentu, sudah ada arahan yang jelas sehingga kami mengetahui apa yang harus dilakukan dan bagaimana prosedurnya.”*tutur Narasumber II.

Hal serupa juga disampaikan oleh Narasumber III ketika menjawab pertanyaan yang sama. Ia menyatakan bahwa komunikasi yang direncanakan oleh pimpinan memberikan kejelasan dalam pelaksanaan tugas, khususnya dalam pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi dan pengelolaan keuangan.

Narasumber III menyatakan :

“Komunikasi yang direncanakan oleh pimpinan sangat membantu dalam pekerjaan sehari-hari, terutama dalam pengelolaan administrasi dan laporan keuangan. Setiap ada tugas atau kebijakan baru, biasanya disampaikan terlebih dahulu melalui arahan yang jelas sehingga kami memahami prosedur dan target kerja yang harus dicapai,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi memberikan arah yang jelas bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan adanya arahan yang terstruktur sejak awal, pegawai dapat memahami tujuan, prosedur, serta target pekerjaan yang harus dicapai, sehingga proses kerja dapat berjalan lebih terarah dan terorganisir.

Selain itu, Narasumber IV juga memberikan pandangan yang sejalan terkait perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan. Ia menyampaikan bahwa arahan yang diberikan sebelum pelaksanaan tugas sangat membantu pegawai dalam memahami langkah kerja yang harus dilakukan.

“Komunikasi yang direncanakan oleh pimpinan sangat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Biasanya sebelum ada tugas baru atau perubahan kebijakan, pimpinan memberikan arahan terlebih dahulu sehingga kami mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan dan dapat bekerja sesuai prosedur,” terang Narasumber IV.

Berdasarkan pernyataan dari narasumber II,III, dan IV tersebut, dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan

pekerjaan. Arahan yang diberikan secara jelas sebelum pelaksanaan tugas membantu pegawai memahami prosedur kerja, target yang harus dicapai, serta langkah-langkah yang perlu dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bentuk koordinasi kerja yang mendukung efektivitas pelaksanaan tugas di lingkungan Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan mengenai apa pertimbangan utama dalam menyusun pesan atau instruksi kerja agar mudah dipahami pegawai? Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pimpinan menyampaikan informasi agar mudah dipahami serta tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa dalam menyusun pesan kerja ia selalu mempertimbangkan kejelasan bahasa serta sistematika penyampaian informasi. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Saya berusaha menyampaikan instruksi kerja dengan bahasa yang sederhana dan langsung pada inti pekerjaan. Selain itu saya juga menjelaskan tahapan pekerjaan serta prioritas tugas agar pegawai dapat memahami apa yang harus dilakukan.” Tutar Narasumber I.

Pernyataan yang disampaikan oleh Narasumber I tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan pegawai yang menjadi Narasumber II, III, dan IV. Adapun pertanyaan yang ditanyakan peneliti kepada ketiga narasumber tersebut yaitu Apakah instruksi atau informasi kerja yang disampaikan pimpinan mudah dipahami? Lalu Ketiga Narasumber menyampaikan bahwa instruksi maupun informasi kerja yang diberikan oleh pimpinan pada umumnya mudah dipahami

karena disampaikan dengan bahasa yang jelas serta dijelaskan secara langsung.

Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber II yang menyatakan:

“Instruksi yang diberikan oleh pimpinan cukup mudah dipahami karena biasanya dijelaskan secara langsung dan menggunakan bahasa yang jelas.”
Ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa cara penyampaian informasi secara langsung oleh pimpinan memudahkan pegawai dalam memahami instruksi kerja yang diberikan. Kejelasan bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan juga menjadi faktor penting yang membantu pegawai dalam memahami tugas yang harus dilaksanakan. Hal serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa informasi kerja yang disampaikan pimpinan biasanya disampaikan secara sistematis serta disertai penjelasan mengenai prosedur kerja.

Dalam hal ini Narasumber III menyatakan :

“Menurut saya informasi yang disampaikan pimpinan mudah dipahami karena biasanya dijelaskan secara sistematis serta disertai penjelasan mengenai prosedur kerja.” ucap Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistematika dalam penyampaian informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan. Penjelasan mengenai prosedur kerja membantu pegawai memahami langkah-langkah yang harus dilakukan sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa informasi kerja yang diberikan oleh pimpinan pada umumnya disampaikan secara jelas dan tidak berbelit-belit. Narasumber IV menyatakan :

“Informasi kerja yang diberikan pimpinan umumnya jelas dan tidak berbelit-belit sehingga kami dapat memahami tugas yang harus dilakukan.” terang Narasumber IV.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa penyampaian informasi yang sederhana dan langsung pada inti pekerjaan sangat membantu pegawai dalam memahami tugas yang harus dikerjakan.

Dalam aspek media dan saluran komunikasi, peneliti menekankan pada bagaimana pimpinan memilih serta memanfaatkan berbagai media untuk mendukung kelancaran penyampaian informasi kerja. Penggunaan media yang tepat dinilai menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas komunikasi di lingkungan Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada Narasumber I adalah Saluran komunikasi apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi kerja dan bagaimana efektivitasnya. Menanggapi pertanyaan tersebut, narasumber I menyatakan :

*“Saluran komunikasi yang digunakan antara lain rapat internal, surat resmi, disposisi, komunikasi langsung, serta grup WhatsApp kantor. Menurut saya, kombinasi beberapa saluran ini cukup efektif. Untuk hal mendesak, WhatsApp sangat membantu karena cepat. Untuk kebijakan resmi, tetap menggunakan surat atau disposisi tertulis agar terdokumentasi dengan baik.”*tutur narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan menggunakan kombinasi media formal dan informal sesuai dengan kebutuhan dan tingkat urgensi informasi. Media formal seperti surat resmi dan disposisi digunakan untuk menjaga aspek administratif dan dokumentasi, sedangkan komunikasi langsung dan grup WhatsApp dimanfaatkan untuk mempercepat penyampaian informasi, terutama yang bersifat mendesak. Peneliti juga mengajukan pertanyaan serupa kepada narasumber IV yaitu media atau saluran komunikasi apa yang paling sering

digunakan dalam pekerjaan. Dalam hal ini pun diperkuat oleh jawaban Narasumber IV, ia menyatakan :

“Media yang paling sering digunakan adalah komunikasi langsung (tatap muka), rapat internal, serta grup WhatsApp resmi unit kerja. Untuk informasi yang bersifat formal biasanya menggunakan surat atau disposisi tertulis.” ujar narasumber IV.

Pernyataan tersebut menegaskan adanya konsistensi dalam penggunaan media komunikasi di unit kerja tersebut. Komunikasi tatap muka dinilai efektif untuk penyampaian arahan secara langsung, sementara grup WhatsApp memudahkan koordinasi cepat antarpegawai. Hal yang sama juga disampaikan oleh Narasumber II saat menjawab pertanyaan yang sama, ia menyatakan :

“Media yang paling sering digunakan adalah komunikasi langsung dan grup WhatsApp internal kantor. Untuk hal resmi biasanya menggunakan surat atau disposisi tertulis.” ujar narasumber II.

Tidak hanya itu, Narasumber III Turut memberikan pernyataan yang sejalan, dan juga menyatakan bahwa :

“Media yang paling sering digunakan adalah komunikasi langsung atau tatap muka, rapat internal, serta grup WhatsApp resmi unit kerja. Untuk dokumen yang bersifat formal biasanya menggunakan surat atau disposisi tertulis.” tutur narasumber III.

Berdasarkan keseluruhan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan media komunikasi di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan dilakukan secara kombinitif dan disesuaikan dengan karakteristik informasi yang disampaikan. Media formal berfungsi sebagai alat dokumentasi dan legitimasi kebijakan, sedangkan media informal mendukung kecepatan dan fleksibilitas komunikasi. Dengan adanya variasi saluran komunikasi

ini, informasi dapat tersampaikan secara efektif, mudah diakses oleh seluruh pegawai, serta tetap terdokumentasi dengan baik untuk kepentingan administratif.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah pelaksanaan komunikasi internal dalam kegiatan kerja sehari-hari di lingkungan Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Komunikasi internal memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi kerja, penyampaian informasi, serta kelancaran pelaksanaan tugas dalam organisasi.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan komunikasi internal dilakukan dalam kegiatan kerja sehari-hari?, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Informan I menjelaskan bahwa komunikasi dalam kegiatan kerja sehari-hari umumnya dilakukan secara langsung baik antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai. Selain itu, pegawai juga menyampaikan laporan perkembangan pekerjaan maupun menanyakan hal-hal yang belum jelas terkait tugas yang sedang dikerjakan. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I.

“Dalam kegiatan sehari-hari, komunikasi dilakukan secara langsung antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai. Biasanya pegawai menyampaikan laporan perkembangan pekerjaan atau menanyakan hal-hal yang belum jelas terkait tugas yang sedang dikerjakan,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam kegiatan kerja sehari-hari berlangsung secara aktif melalui interaksi langsung antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai. Melalui komunikasi tersebut, pegawai dapat melaporkan perkembangan pekerjaan serta memperoleh penjelasan terkait tugas yang sedang dilaksanakan sehingga proses kerja dapat berjalan dengan lebih terarah.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai bagaimana komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penyampaian tugas serta arahan kerja?. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penyampaian instruksi kerja berlangsung dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penyampaian tugas biasanya dilakukan melalui arahan langsung maupun melalui rapat kerja. Pimpinan biasanya memberikan penjelasan mengenai tugas yang harus dilakukan sehingga pegawai dapat memahami pekerjaan yang diberikan.

“Komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penyampaian tugas biasanya dilakukan melalui arahan langsung maupun melalui rapat kerja. Pimpinan biasanya menjelaskan tugas yang harus dilakukan sehingga pegawai dapat memahami pekerjaan yang diberikan,” ujar tutur Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian tugas oleh pimpinan dilakukan secara langsung maupun melalui forum rapat kerja. Cara penyampaian tersebut membantu pegawai memahami tugas yang harus dilaksanakan serta memberikan kesempatan bagi pegawai untuk memperoleh penjelasan lebih lanjut terkait pekerjaan yang diberikan. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III selaku Pegawai Fungsional Pranata Keuangan. Ia menjelaskan bahwa pimpinan biasanya menyampaikan arahan kerja secara langsung maupun melalui rapat serta media komunikasi internal yang digunakan dalam unit kerja.

“Pimpinan biasanya menyampaikan arahan kerja secara langsung ataupun melalui rapat dan media komunikasi internal sehingga pegawai dapat mengetahui tugas yang harus dilaksanakan,” ujar Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan berbagai media komunikasi dalam penyampaian arahan kerja membantu memastikan bahwa informasi dapat diterima oleh seluruh pegawai dengan baik. Selain komunikasi langsung, penggunaan media komunikasi internal juga memudahkan proses penyampaian informasi dalam organisasi. Selain itu, Narasumber IV selaku juga memberikan pandangan yang sejalan terkait komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Ia menyampaikan bahwa komunikasi dalam penyampaian tugas biasanya dilakukan melalui arahan langsung serta koordinasi kerja dalam kegiatan sehari-hari.

“Komunikasi antara pimpinan dan pegawai berjalan melalui arahan langsung serta koordinasi dalam pekerjaan sehari-hari sehingga tugas dapat dipahami dengan baik,” terang Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi kerja yang dilakukan secara langsung membantu pegawai memahami tugas yang diberikan serta memastikan bahwa pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan arahan pimpinan.

Selanjutnya aspek yang diteliti dalam penelitian ini adalah evaluasi terhadap efektivitas komunikasi yang diterapkan dalam lingkungan kerja. Evaluasi komunikasi menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana proses penyampaian informasi dan koordinasi kerja telah berjalan dengan baik serta untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul dalam pelaksanaan komunikasi internal.

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I mengenai apakah terdapat evaluasi terhadap efektivitas komunikasi yang telah diterapkan serta bagaimana bentuk evaluasi tersebut dilakukan. Menanggapi pertanyaan tersebut,

Narasumber I menjelaskan bahwa evaluasi komunikasi memang dilakukan secara berkala melalui kegiatan rapat evaluasi maupun diskusi bersama pegawai.

Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Ya, evaluasi terhadap efektivitas komunikasi biasanya dilakukan melalui rapat evaluasi rutin maupun diskusi bersama pegawai. Dalam kegiatan tersebut kami membahas apakah penyampaian informasi sudah dipahami dengan baik oleh pegawai, serta apakah terdapat kendala dalam koordinasi pekerjaan. Jika ditemukan kendala, maka kami mencoba memperbaiki pola komunikasi agar ke depannya lebih efektif,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan melakukan upaya evaluasi komunikasi secara berkala sebagai bagian dari proses peningkatan efektivitas koordinasi kerja. Melalui rapat evaluasi dan diskusi bersama pegawai, pimpinan dapat mengetahui sejauh mana informasi yang disampaikan telah dipahami oleh pegawai serta mengidentifikasi kendala yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan tugas. Proses evaluasi ini juga menjadi sarana untuk memperbaiki pola komunikasi agar dapat berjalan lebih efektif di masa yang akan datang.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada narasumber lainnya untuk memperkuat bagaimana efektivitas komunikasi yang dirasakan oleh pegawai dalam kegiatan kerja sehari-hari. Pertanyaan yang diajukan kepada para pegawai adalah apakah komunikasi yang ada telah berjalan secara efektif dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan? Dalam hal ini diperkuat oleh jawaban Narasumber II, ia menyatakan:

“Menurut saya komunikasi sudah cukup efektif karena informasi pekerjaan biasanya disampaikan dengan jelas.” ujar narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung di lingkungan kerja telah membantu pegawai dalam memahami informasi pekerjaan

yang disampaikan oleh pimpinan. Kejelasan informasi yang diterima oleh pegawai menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Hal yang hampir serupa juga disampaikan oleh Narasumber III ketika menjawab pertanyaan yang sama. Ia menyatakan bahwa:

“Komunikasi yang ada cukup membantu dalam koordinasi pekerjaan antarpegawai.” tutur narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak hanya berlangsung antara pimpinan dan pegawai, tetapi juga terjadi antarpegawai dalam bentuk koordinasi kerja. Komunikasi tersebut membantu pegawai dalam saling bertukar informasi serta bekerja sama dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan. Tidak hanya itu, Narasumber IV juga memberikan pernyataan yang sejalan dengan narasumber sebelumnya. Ia menyatakan bahwa:

“Secara umum komunikasi sudah berjalan baik walaupun kadang masih perlu koordinasi tambahan.” ujar narasumber IV.

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja telah berjalan secara cukup efektif dan mendukung pelaksanaan aktivitas kerja sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, kemudian aspek yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah pola komunikasi dari pimpinan kepada pegawai (*downward communication*) dalam penyampaian kebijakan maupun instruksi kerja. Komunikasi dari pimpinan kepada pegawai memiliki peran penting dalam organisasi karena berkaitan dengan penyampaian informasi, arahan kerja, serta kebijakan yang harus dilaksanakan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi tersebut diterapkan, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I mengenai bagaimana pola komunikasi dari pimpinan kepada pegawai dalam penyampaian kebijakan dan instruksi kerja. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa komunikasi dari pimpinan kepada pegawai biasanya dilakukan melalui beberapa cara, seperti rapat kerja, arahan langsung di kantor, serta penggunaan media komunikasi internal. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Pola komunikasi dari pimpinan kepada pegawai biasanya dilakukan melalui rapat kerja, arahan langsung di kantor, serta melalui media komunikasi seperti grup pesan internal. Dalam penyampaian kebijakan maupun instruksi kerja, pimpinan berusaha menjelaskan secara jelas agar pegawai memahami tugas yang harus dilaksanakan,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan menggunakan berbagai saluran komunikasi dalam menyampaikan kebijakan dan instruksi kerja kepada pegawai. Penggunaan rapat kerja dan arahan langsung memungkinkan penyampaian informasi secara lebih jelas dan terstruktur, sedangkan penggunaan media komunikasi internal membantu mempercepat penyampaian informasi kepada pegawai. Dengan demikian, pegawai dapat memahami tugas serta kebijakan yang harus dilaksanakan dalam pekerjaan sehari-hari.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai bagaimana komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penyampaian tugas serta arahan kerja?. Dalam hal ini, Narasumber II menjelaskan bahwa komunikasi antara pimpinan dan pegawai biasanya dilakukan melalui arahan langsung maupun melalui rapat kerja. Ia menyampaikan bahwa pimpinan biasanya memberikan

penjelasan mengenai tugas yang harus dilaksanakan sehingga pegawai dapat memahami pekerjaan yang diberikan.

“Komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penyampaian tugas biasanya dilakukan melalui arahan langsung maupun melalui rapat kerja. Pimpinan biasanya menjelaskan tugas yang harus dilakukan sehingga pegawai dapat memahami pekerjaan yang diberikan,” ucap Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi langsung antara pimpinan dan pegawai menjadi salah satu cara utama dalam penyampaian tugas di lingkungan kerja. Melalui penjelasan secara langsung, pegawai dapat memahami dengan lebih jelas mengenai pekerjaan yang harus dilaksanakan serta tujuan dari tugas tersebut. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, Ia menyatakan bahwa pimpinan biasanya menyampaikan arahan kerja secara langsung maupun melalui rapat serta media komunikasi internal yang tersedia di unit kerja.

“Pimpinan biasanya menyampaikan arahan kerja secara langsung ataupun melalui rapat dan media komunikasi internal sehingga pegawai dapat mengetahui tugas yang harus dilaksanakan,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian arahan kerja tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga melalui berbagai media komunikasi internal yang digunakan dalam organisasi. Penggunaan beberapa media komunikasi ini membantu memastikan bahwa informasi kerja dapat diterima oleh seluruh pegawai dengan baik.

Selain itu, Narasumber IV juga memberikan pandangan yang sejalan mengenai komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Ia menyampaikan bahwa komunikasi yang berlangsung dalam pekerjaan sehari-hari umumnya dilakukan melalui arahan langsung serta koordinasi kerja selama proses pelaksanaan tugas.

“Komunikasi antara pimpinan dan pegawai berjalan melalui arahan langsung serta koordinasi dalam pekerjaan sehari-hari sehingga tugas dapat dipahami dengan baik,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan pegawai tidak hanya berlangsung pada saat pemberian tugas, tetapi juga dilakukan melalui koordinasi kerja dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap pegawai memahami tanggung jawab yang diberikan serta dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan arahan yang telah ditetapkan.

Aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah komunikasi dari pegawai kepada pimpinan (upward communication). Komunikasi ke atas dalam organisasi memiliki peran penting karena memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan saran, pendapat, maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan adanya komunikasi tersebut, pimpinan dapat memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperbaiki proses kerja serta meningkatkan efektivitas koordinasi dalam organisasi.

Untuk mengetahui bagaimana pimpinan membuka ruang komunikasi dari pegawai kepada pimpinan, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran, pendapat, maupun kendala yang mereka hadapi dalam pekerjaan. Penyampaian tersebut dapat dilakukan secara langsung kepada pimpinan maupun melalui forum rapat kerja. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Saya memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan saran, pendapat, maupun kendala yang mereka hadapi dalam pekerjaan. Pegawai dapat menyampaikan hal tersebut secara langsung kepada saya ataupun

melalui forum rapat sehingga komunikasi dapat berjalan dua arah,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan memberikan ruang komunikasi kepada pegawai untuk menyampaikan berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Kesempatan tersebut memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pimpinan dan pegawai sehingga berbagai permasalahan yang muncul dalam pekerjaan dapat diketahui dan dicarikan solusi secara bersama.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai apakah mereka memiliki kesempatan untuk menyampaikan saran, pendapat, maupun kendala kepada pimpinan?. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi dari pegawai kepada pimpinan berlangsung dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa pegawai memiliki kesempatan untuk menyampaikan saran maupun kendala kepada pimpinan baik secara langsung maupun melalui forum rapat kerja.

“Ya, pegawai memiliki kesempatan untuk menyampaikan saran maupun kendala kepada pimpinan, baik secara langsung maupun dalam forum rapat kerja,” ungkap Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi tidak hanya berlangsung satu arah dari pimpinan kepada pegawai, tetapi juga memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan berbagai masukan yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menyatakan bahwa pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat maupun kendala kepada pimpinan, terutama ketika membahas pekerjaan dalam rapat maupun kegiatan koordinasi kerja.

“Kami diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau kendala kepada pimpinan, terutama ketika membahas pekerjaan dalam rapat atau koordinasi kerja,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa forum rapat dan kegiatan koordinasi kerja menjadi sarana penting bagi pegawai untuk menyampaikan berbagai pendapat maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa pegawai dapat menyampaikan kendala pekerjaan secara langsung kepada pimpinan. Hal ini memungkinkan pimpinan untuk mengetahui kondisi yang dihadapi oleh pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan.

“Saya dapat menyampaikan kendala pekerjaan kepada pimpinan secara langsung sehingga pimpinan dapat mengetahui kondisi yang dihadapi dalam pekerjaan,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara pegawai dan pimpinan berlangsung secara terbuka sehingga pegawai dapat menyampaikan berbagai kendala yang dihadapi dalam pekerjaan. Dengan adanya komunikasi tersebut, pimpinan dapat memahami situasi yang terjadi dalam pelaksanaan tugas serta memberikan arahan atau solusi yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, aspek selanjutnya yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah komunikasi dan koordinasi antarpegawai dalam pelaksanaan pekerjaan di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Komunikasi antarpegawai memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran koordinasi kerja serta memastikan setiap pegawai dapat memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam organisasi.

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi dan koordinasi antarpegawai berlangsung, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I mengenai bagaimana komunikasi dan koordinasi antarpegawai di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan?. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa komunikasi antarpegawai dilakukan melalui koordinasi kerja sehari-hari, diskusi langsung, serta penggunaan media komunikasi internal. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Komunikasi antarpegawai berjalan melalui koordinasi kerja sehari-hari, diskusi langsung, serta melalui media komunikasi internal. Koordinasi tersebut penting agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan setiap pegawai memahami peran masing-masing,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antarpegawai menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan di lingkungan kerja. Melalui koordinasi kerja dan diskusi langsung, pegawai dapat saling bertukar informasi serta memastikan bahwa setiap tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai bagaimana komunikasi dan kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan tugas?. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa komunikasi antarpegawai berjalan dengan cukup baik karena pegawai sering berdiskusi serta saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

“Komunikasi antarpegawai berjalan cukup baik karena kami sering berdiskusi dan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antarpegawai dapat mendukung terciptanya kerja sama dalam menyelesaikan tugas. Diskusi yang

dilakukan antarpegawai memungkinkan terjadinya pertukaran informasi serta membantu dalam menemukan solusi terhadap permasalahan yang muncul dalam pekerjaan. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa kerja sama antarpegawai berjalan dengan cukup baik karena pelaksanaan pekerjaan sering membutuhkan koordinasi bersama.

“Kerja sama antarpegawai cukup baik karena setiap pekerjaan sering membutuhkan koordinasi bersama,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antarpegawai merupakan bagian penting dalam pelaksanaan pekerjaan. Melalui koordinasi yang baik, pegawai dapat bekerja secara lebih terarah serta saling mendukung dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan satu sama lain. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa komunikasi antarpegawai biasanya dilakukan secara langsung ketika menyelesaikan tugas sehingga proses koordinasi dapat berjalan dengan lebih cepat dan efektif.

“Komunikasi antarpegawai berjalan dengan baik dan biasanya dilakukan secara langsung ketika menyelesaikan tugas,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi langsung antarpegawai menjadi salah satu cara yang efektif dalam mendukung penyelesaian pekerjaan. Dengan komunikasi yang berlangsung secara langsung, pegawai dapat dengan cepat bertukar informasi serta memastikan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Selanjutnya aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah keterbukaan informasi dalam lingkungan kerja di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Keterbukaan informasi merupakan salah satu unsur penting dalam

komunikasi organisasi karena dapat membantu pegawai memahami kebijakan, arahan kerja, serta tugas yang harus dilaksanakan dalam kegiatan kerja sehari-hari.

Untuk mengetahui sejauh mana keterbukaan informasi diterapkan dalam unit kerja tersebut, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa keterbukaan informasi telah diterapkan dalam unit kerja, terutama dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, kebijakan, maupun arahan kerja. Informasi tersebut biasanya disampaikan kepada seluruh pegawai agar mereka dapat memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Keterbukaan informasi cukup diterapkan dalam unit kerja ini. Informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, kebijakan, maupun arahan kerja biasanya disampaikan kepada seluruh pegawai agar mereka dapat memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi menjadi salah satu bagian penting dalam proses komunikasi di lingkungan kerja. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas kepada pegawai, diharapkan setiap pegawai dapat memahami tugas serta tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai sejauh mana keterbukaan informasi dirasakan dalam unit kerja tersebut. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan biasanya disampaikan secara terbuka oleh pimpinan sehingga pegawai dapat mengetahui tugas yang harus dilakukan.

“Informasi terkait pekerjaan biasanya disampaikan secara terbuka oleh pimpinan sehingga pegawai dapat mengetahui tugas yang harus dilakukan,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi yang dilakukan oleh pimpinan membantu pegawai dalam memahami pekerjaan yang harus dilaksanakan. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa keterbukaan informasi dalam unit kerja tersebut dinilai cukup baik karena pegawai biasanya menerima informasi yang berkaitan dengan pekerjaan.

“Keterbukaan informasi cukup baik karena pegawai biasanya menerima informasi yang berkaitan dengan pekerjaan,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan telah disampaikan kepada pegawai sehingga mereka dapat memahami proses kerja yang harus dilakukan. Selain itu, Narasumber IV juga memberikan pandangan yang sejalan mengenai keterbukaan informasi dalam unit kerja. Ia menyampaikan bahwa informasi mengenai pekerjaan biasanya disampaikan kepada pegawai sehingga mereka dapat memahami tugas yang harus dilaksanakan.

“Informasi mengenai pekerjaan biasanya disampaikan kepada pegawai sehingga kami dapat memahami tugas yang harus dilaksanakan,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi yang dilakukan dalam unit kerja membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah pemberian umpan balik terhadap kinerja pegawai di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Pemberian umpan balik

merupakan bagian penting dalam komunikasi organisasi karena dapat membantu pegawai mengetahui hasil kerja yang telah dilakukan serta memahami hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelaksanaan tugas.

Untuk mengetahui bagaimana pemberian umpan balik terhadap kinerja pegawai dilakukan, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa umpan balik terhadap kinerja pegawai biasanya diberikan melalui evaluasi kerja, rapat, maupun komunikasi langsung antara pimpinan dan pegawai. Jika terdapat pekerjaan yang perlu diperbaiki, pimpinan akan memberikan arahan agar hasil kerja pegawai dapat menjadi lebih baik. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Umpan balik terhadap kinerja pegawai biasanya diberikan melalui evaluasi kerja, rapat, maupun komunikasi langsung antara pimpinan dan pegawai. Jika terdapat pekerjaan yang perlu diperbaiki, pimpinan akan memberikan arahan agar hasil kerja dapat lebih baik,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemberian umpan balik terhadap kinerja pegawai dilakukan melalui berbagai bentuk komunikasi, baik secara formal maupun informal. Melalui evaluasi kerja dan rapat, pimpinan dapat menyampaikan penilaian terhadap hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai serta memberikan arahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai apakah mereka menerima umpan balik atas hasil kerja yang telah dilakukan?. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pegawai merasakan proses pemberian umpan balik yang dilakukan oleh pimpinan. Dalam hal ini, Narasumber

II menyampaikan bahwa pimpinan biasanya memberikan umpan balik atau arahan apabila terdapat pekerjaan yang perlu diperbaiki.

“Ya, pimpinan biasanya memberikan umpan balik atau arahan jika terdapat pekerjaan yang perlu diperbaiki,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan memberikan perhatian terhadap hasil pekerjaan pegawai serta memberikan arahan apabila terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa umpan balik biasanya diberikan oleh pimpinan melalui arahan langsung maupun pada saat dilakukan evaluasi pekerjaan.

“Umpan balik biasanya diberikan oleh pimpinan melalui arahan langsung atau saat evaluasi pekerjaan,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi langsung antara pimpinan dan pegawai menjadi salah satu cara yang efektif dalam menyampaikan umpan balik terhadap kinerja pegawai. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa ia biasanya menerima masukan dari pimpinan terkait hasil pekerjaan yang telah dilakukan.

“Saya biasanya menerima masukan dari pimpinan terkait hasil pekerjaan yang telah dilakukan,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa adanya masukan dari pimpinan membantu pegawai mengetahui kekurangan maupun hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pekerjaan yang telah dilakukan.

Aspek selanjutnya yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kualitas hasil kerja pegawai serta pengaruh komunikasi internal terhadap kualitas pekerjaan tersebut. Kualitas hasil kerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi. Komunikasi

internal yang berjalan dengan baik diharapkan dapat membantu pegawai memahami tugas serta tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara optimal.

Untuk mengetahui bagaimana penilaian pimpinan terhadap kualitas hasil kerja pegawai, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menyampaikan bahwa secara umum kualitas hasil kerja pegawai sudah cukup baik dan telah sesuai dengan tugas yang diberikan. Namun demikian, peningkatan tetap diperlukan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih optimal. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Secara umum kualitas hasil kerja pegawai sudah cukup baik dan sesuai dengan tugas yang diberikan. Namun tetap diperlukan peningkatan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih optimal,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, pimpinan tetap menekankan pentingnya peningkatan kualitas kerja agar pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara lebih efektif dan optimal.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai bagaimana komunikasi internal memengaruhi kualitas hasil kerja pegawai?. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pegawai merasakan peran komunikasi internal dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa komunikasi internal membantu pegawai dalam memahami tugas yang diberikan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik.

“Komunikasi internal membantu saya memahami tugas yang diberikan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran penting dalam memberikan kejelasan mengenai tugas yang harus dilaksanakan oleh pegawai. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa komunikasi yang jelas membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara lebih tepat sehingga kualitas hasil kerja juga dapat meningkat.

“Dengan komunikasi yang jelas, pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih tepat sehingga kualitas hasil kerja juga meningkat,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi dalam organisasi dapat membantu pegawai memahami prosedur kerja serta langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa komunikasi yang baik membantu pegawai memahami pekerjaan yang harus dilakukan sehingga hasil kerja yang dihasilkan menjadi lebih baik.

“Komunikasi yang baik membantu saya memahami pekerjaan sehingga hasil kerja menjadi lebih baik,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai dapat mendukung peningkatan kualitas hasil kerja pegawai.

Kemudian aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beban kerja yang diberikan. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan pekerjaan di lingkungan organisasi.

Dengan kemampuan yang baik dalam mengelola beban kerja, pegawai diharapkan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beban kerja yang diberikan, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber menjelaskan bahwa secara umum pegawai mampu menyelesaikan beban kerja yang diberikan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Namun demikian, dalam beberapa kondisi tertentu tetap diperlukan koordinasi serta kerja sama antarpegawai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I :

“Pegawai pada umumnya mampu menyelesaikan beban kerja yang diberikan sesuai dengan tugas masing-masing. Meskipun demikian, dalam beberapa kondisi tetap diperlukan koordinasi dan kerja sama agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Kemampuan tersebut memungkinkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Namun demikian, koordinasi dan kerja sama antarpegawai tetap diperlukan, terutama ketika pekerjaan yang dilakukan membutuhkan keterlibatan beberapa pihak.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, salah satu aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah pengaruh komunikasi internal terhadap ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan tugas dalam organisasi. Komunikasi internal yang berjalan

dengan baik diharapkan dapat membantu pegawai memahami tugas yang diberikan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Dengan komunikasi yang jelas, pegawai dapat memahami tugas yang diberikan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Ya, komunikasi internal sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Dengan komunikasi yang jelas, pegawai dapat memahami tugas yang diberikan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi dalam penyampaian tugas dan informasi kerja dapat membantu pegawai memahami pekerjaan yang harus dilakukan. Dengan pemahaman yang baik terhadap tugas yang diberikan, pegawai dapat mengatur waktu kerja secara lebih efektif sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai bagaimana pengaruh kejelasan informasi terhadap ketepatan waktu kerja mereka. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa kejelasan informasi membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat waktu.

“Jika informasi yang diberikan jelas, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat waktu,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang jelas membantu pegawai memahami langkah-langkah pekerjaan yang harus dilakukan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efisien. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa kejelasan informasi sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan karena pegawai dapat memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan.

“Kejelasan informasi sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu karena pegawai memahami apa yang harus dilakukan,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi dalam komunikasi internal membantu pegawai dalam memahami tugas serta prosedur kerja yang harus dilakukan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih tepat. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa informasi yang jelas memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

“Informasi yang jelas memudahkan saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dalam penyampaian informasi kerja membantu pegawai dalam mengelola waktu kerja serta menyelesaikan tugas sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.

Aspek yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tingkat tanggung jawab dan kerja sama pegawai dalam menjalankan tugas di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Tanggung jawab serta kerja sama antarpegawai merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan di lingkungan organisasi. Melalui kerja sama yang baik, setiap pegawai dapat menjalankan tugas

sesuai dengan tanggung jawabnya serta saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang memerlukan koordinasi bersama.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat tanggung jawab dan kerja sama pegawai dalam menjalankan tugas, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa secara umum tingkat tanggung jawab dan kerja sama pegawai tergolong cukup baik. Pegawai berusaha menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing serta saling membantu apabila terdapat pekerjaan yang membutuhkan koordinasi. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I.

“Tingkat tanggung jawab dan kerja sama pegawai cukup baik. Pegawai berusaha menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dan saling membantu ketika terdapat pekerjaan yang membutuhkan koordinasi,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki kesadaran terhadap tanggung jawab pekerjaan yang diberikan. Selain itu, adanya kerja sama antarpegawai juga membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan koordinasi bersama. Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai bagaimana rasa tanggung jawab dan kerja sama dibangun melalui komunikasi di tempat kerja?. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi berperan dalam membangun tanggung jawab serta kerja sama antarpegawai. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa komunikasi yang baik membantu pegawai dalam memahami tugas masing-masing sehingga tanggung jawab dan kerja sama dapat terbentuk dalam pelaksanaan pekerjaan.

“Melalui komunikasi yang baik, pegawai dapat saling memahami tugas masing-masing sehingga tanggung jawab dan kerja sama dapat terbentuk,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif membantu pegawai memahami peran serta tanggung jawab masing-masing dalam pekerjaan. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa komunikasi yang baik dapat membantu membangun kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

“Komunikasi yang baik membantu membangun kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan pekerjaan,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung secara baik dapat memperkuat hubungan kerja antarpegawai sehingga proses penyelesaian pekerjaan dapat berjalan dengan lebih efektif. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa komunikasi yang baik membantu pegawai saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga rasa tanggung jawab bersama dapat terbentuk.

“Dengan komunikasi yang baik, pegawai dapat saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tanggung jawab bersama dapat terbentuk,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya membantu dalam penyampaian informasi, tetapi juga berperan dalam membangun kerja sama serta rasa tanggung jawab bersama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, salah satu aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kendala komunikasi yang dialami pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Kendala komunikasi dapat memengaruhi proses penyampaian informasi

serta koordinasi kerja sehingga penting untuk mengetahui hambatan yang mungkin terjadi dalam kegiatan komunikasi internal. Untuk mengetahui kendala komunikasi yang pernah dialami dalam bekerja, peneliti mengajukan pertanyaan kepada para pegawai. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa kendala komunikasi yang pernah dialami biasanya berkaitan dengan perbedaan pemahaman terhadap informasi yang disampaikan.

“Kendala yang pernah dialami biasanya berkaitan dengan perbedaan pemahaman terhadap informasi yang disampaikan,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perbedaan dalam memahami informasi dapat menjadi salah satu hambatan dalam komunikasi kerja. Perbedaan pemahaman tersebut dapat terjadi apabila informasi yang disampaikan belum sepenuhnya dipahami oleh pegawai yang menerima pesan. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa kendala komunikasi terkadang muncul dalam bentuk keterlambatan penyampaian informasi sehingga diperlukan koordinasi kembali untuk memastikan informasi yang diterima sudah sesuai.

“Kadang terdapat keterlambatan penyampaian informasi sehingga perlu dilakukan koordinasi kembali,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan dalam penyampaian informasi dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan pekerjaan sehingga diperlukan koordinasi tambahan agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan bahwa kendala komunikasi yang pernah terjadi biasanya berkaitan dengan kurangnya kejelasan informasi pada saat awal penyampaian tugas.

“Kendala yang pernah terjadi biasanya berkaitan dengan kurangnya kejelasan informasi pada awal penyampaian tugas,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi pada saat penyampaian tugas sangat penting agar pegawai dapat memahami pekerjaan yang harus dilakukan sejak awal.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, salah satu aspek yang juga menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah peran strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan. Strategi komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam memastikan bahwa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dapat disampaikan secara jelas dan dipahami oleh seluruh pegawai. Dengan komunikasi yang efektif, proses koordinasi kerja dapat berjalan dengan baik sehingga pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara lebih terarah dan efisien.

Untuk mengetahui sejauh mana strategi komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai, peneliti mengajukan pertanyaan kepada Narasumber I. Menanggapi pertanyaan tersebut, Narasumber I menjelaskan bahwa strategi komunikasi organisasi memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi yang baik, informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dapat disampaikan secara jelas sehingga pegawai dapat memahami tugas yang diberikan serta melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif. Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber I:

“Strategi komunikasi organisasi memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan komunikasi yang baik, informasi dapat disampaikan secara jelas sehingga pegawai dapat memahami tugas dan melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif,” ujar Narasumber I.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kerja secara jelas kepada pegawai. Dengan adanya komunikasi yang baik, pegawai dapat memahami tugas serta tanggung jawab yang harus dilaksanakan sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pegawai mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dalam komunikasi internal agar kinerja pegawai dapat meningkat. Dalam hal ini, Narasumber II menyampaikan bahwa komunikasi dalam organisasi perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kejelasan informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan pekerjaan.

“Menurut saya komunikasi perlu lebih ditingkatkan terutama dalam hal kejelasan informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pekerjaan,” ujar Narasumber II.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi menjadi salah satu faktor penting dalam komunikasi internal. Dengan informasi yang disampaikan secara jelas, pegawai dapat memahami pekerjaan yang harus dilakukan sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal yang serupa juga disampaikan oleh Narasumber III, yang menjelaskan bahwa peningkatan koordinasi serta penyampaian informasi yang lebih jelas diperlukan agar pekerjaan dapat berjalan dengan lebih efektif.

“Perlu adanya peningkatan koordinasi serta penyampaian informasi yang lebih jelas agar pekerjaan dapat berjalan lebih efektif,” tutur Narasumber III.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi kerja yang baik serta penyampaian informasi yang jelas dapat membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara lebih terarah. Selain itu, Narasumber IV juga menyampaikan

bahwa komunikasi internal dalam organisasi perlu terus ditingkatkan agar koordinasi kerja dapat berjalan dengan lebih baik.

“Menurut saya komunikasi internal perlu terus ditingkatkan agar koordinasi kerja dapat berjalan dengan lebih baik,” ujar Narasumber IV.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam mendukung koordinasi kerja antarpegawai maupun antara pimpinan dan pegawai.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kelancaran koordinasi kerja serta meningkatkan kinerja pegawai. Strategi komunikasi tersebut tercermin melalui adanya perencanaan komunikasi yang sistematis, penyusunan pesan yang jelas, pemilihan media komunikasi yang sesuai dengan karakteristik informasi, serta pelaksanaan komunikasi internal yang berlangsung secara terbuka antara pimpinan dan pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen manajerial yang mampu mengarahkan perilaku kerja pegawai serta mendukung terciptanya koordinasi kerja yang efektif. Melalui komunikasi yang terencana, pegawai dapat memahami secara lebih jelas mengenai tugas, prosedur kerja, serta target yang harus dicapai, sehingga potensi kesalahan kerja dapat diminimalkan dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan dapat meningkat.

Dalam perspektif Teori Human Relations, kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam membangun hubungan sosial yang positif di lingkungan kerja. Teori ini memandang organisasi sebagai sistem sosial yang keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antarindividu di dalamnya. Komunikasi yang terbuka, partisipatif, serta disertai dengan umpan balik memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih harmonis antara pimpinan dan pegawai. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal, tetapi juga meningkatkan rasa keterlibatan pegawai terhadap organisasi. Ketika pegawai merasa dilibatkan dalam proses komunikasi serta memperoleh arahan kerja yang jelas, mereka cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dan menunjukkan tanggung jawab yang lebih besar dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Dengan demikian, komunikasi organisasi yang efektif tidak hanya berdampak pada aspek koordinasi kerja, tetapi juga pada aspek psikologis pegawai seperti motivasi, rasa memiliki, serta komitmen terhadap organisasi.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam organisasi berlangsung secara dua arah melalui komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal terlihat dari adanya penyampaian arahan kerja dari pimpinan kepada pegawai serta adanya kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan laporan pekerjaan maupun kendala yang dihadapi kepada pimpinan. Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi melalui koordinasi dan diskusi antarpegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Pola komunikasi dua arah ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak bersifat hierarkis secara kaku,

melainkan memberikan ruang partisipasi bagi pegawai untuk terlibat dalam proses komunikasi organisasi. Dalam konteks Human Relations, komunikasi dua arah tersebut merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan efektivitas kerja kelompok.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, penelitian ini menunjukkan kesamaan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, serta didukung oleh penggunaan berbagai saluran komunikasi mampu meningkatkan efektivitas koordinasi kerja dalam organisasi. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang berjalan secara efektif dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai, memperkuat hubungan kerja antara pimpinan dan pegawai, serta membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya komunikasi organisasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Namun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya karena memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai strategi komunikasi organisasi yang diterapkan secara spesifik dalam unit kerja administratif di lingkungan lembaga peradilan. Penelitian ini tidak hanya membahas komunikasi organisasi secara umum, tetapi juga mengkaji secara lebih rinci mengenai bagaimana komunikasi direncanakan, bagaimana pesan disusun agar mudah dipahami oleh pegawai, bagaimana media komunikasi dipilih sesuai dengan kebutuhan organisasi, serta bagaimana komunikasi vertikal dan horizontal

dijalankan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya proses evaluasi komunikasi serta kendala komunikasi yang dialami pegawai, seperti perbedaan pemahaman informasi dan keterlambatan penyampaian informasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks organisasi pemerintahan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang terencana, terbuka, dan partisipatif dapat menciptakan koordinasi kerja yang lebih efektif serta mendukung peningkatan kinerja pegawai. Temuan ini sekaligus memperkuat relevansi Teori *Human Relations* yang menekankan bahwa hubungan interpersonal yang baik, komunikasi yang terbuka, serta keterlibatan pegawai dalam proses komunikasi organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Oleh karena itu, penguatan strategi komunikasi organisasi menjadi salah satu aspek yang perlu terus dikembangkan dalam organisasi, khususnya dalam lembaga pemerintahan, agar koordinasi kerja dapat berjalan secara lebih efektif dan kinerja pegawai dapat meningkat secara berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat relevansi Teori *Human Relations* yang menekankan bahwa komunikasi organisasi yang terbuka, partisipatif, serta didukung oleh hubungan interpersonal yang baik dapat menciptakan iklim kerja yang positif. Iklim kerja yang kondusif tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja, memperkuat kerja sama antarpegawai, serta membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik.

Pada akhirnya, kondisi tersebut dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai dalam organisasi, termasuk dalam lingkungan lembaga pemerintahan seperti Pengadilan Negeri Medan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas administrasi serta memiliki pengalaman kerja lebih dari satu tahun di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang diterapkan pimpinan berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Strategi tersebut mencakup perencanaan pesan yang matang, pemilihan media komunikasi yang tepat, serta penyampaian instruksi secara jelas dan sistematis, sehingga setiap pegawai mampu memahami tugas, prosedur kerja, dan prioritas pekerjaan dengan baik. Dalam pelaksanaannya, pimpinan menerapkan pola komunikasi dua arah yang memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan saran, pendapat, maupun kendala yang dihadapi, sehingga tercipta hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, dan menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Penerapan strategi komunikasi ini terbukti mendukung peningkatan kinerja pegawai yang terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian tugas, meningkatnya ketelitian serta kualitas hasil kerja, dan terjalinnya kerja sama yang baik antarpegawai. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala komunikasi, seperti perbedaan pemahaman terhadap informasi yang disampaikan dan keterlambatan penyampaian informasi, yang

menunjukkan bahwa komunikasi organisasi masih perlu terus ditingkatkan agar lebih efektif dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas, berikut saran dan masukan dari peneliti:

1. Bagi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Pengadilan Negeri Medan, diharapkan strategi komunikasi organisasi yang telah berjalan dengan baik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, khususnya dalam hal kejelasan penyampaian informasi serta koordinasi kerja antarpegawai agar proses komunikasi dapat berjalan lebih efektif.
2. Bagi pimpinan unit kerja, diharapkan dapat terus mendorong komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan pegawai serta memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan saran, pendapat, maupun kendala yang dihadapi dalam pekerjaan sehingga tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis dan partisipatif.
3. Bagi pegawai, diharapkan dapat terus meningkatkan komunikasi dan koordinasi antarpegawai dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga kerja sama tim dapat berjalan lebih baik dan pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN RAGAMNYA(Qualitative Research Methods And Their Varieties). *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(2), 448–455. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/54-66+Artikel+Faisal+Abdullah (2).pdf
- Adolph, R. (2022). *Strategi Komunikasi Efektif Dalam Kegiatan Belajar Mengajar*. 2(1), 1–23.
- Adriana, E., & Cyrious. (2023). Faktor Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Gemilang : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 194–206. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i3.630>
- Alwi., I. A. K. Z. R. (2023). *ENHANCING THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON THE PERFORMANCE OF LOCAL PROCURATIO*: *Jurnal Manajemen & Bisnis*. 02(2), 86–93. <https://zenodo.org/records/10224018/files/Projmb-review-assignment-63-article-text-321.pdf?download=1>
- Aulia, K. N., Kusuma, P. W., Salsa, N. U., Laksana, A., Lestari, A., & Jahra, S. N. A. (2024). Peran Human Relation dalam Mengembangkan Komunikasi yang Efektif di Lingkungan Kerja. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 2(4), 243–253. <https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v2i4.4340>
- Bernadin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human Resource Management*. McGraw-Hill.
- Dewi, P. P., Dewi, S. C., Farida, K., & Widowati, R. (2022). Corporate Internal Communication: Implementation in the Human Resources and General Affair Division. *MANAGER: Journal of Management and Administration Science*, 1(1), 17–22. <https://doi.org/10.58738/manager.v1i1.101>
- Dursun, B. (2023). A Qualitative Research Technique: Interview. *Journal Of Interdisciplinary Educational Research*, 7(14), 100–113. <https://doi.org/10.57135/jier>.
- Efendi, E., Dwi, A., Adfi, L., Fikri, M., & Nadiyah, R. (2024). Analisis Unsur-Unsur Komunikasi. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(3), 1071–1080. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i3.512>
- Effendy, O. U. (1994). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Ginting, V. G. (2025). *Komunikasi organisasi pengadilan negeri medan melalui program sarasehan interaktif dalam meningkatkan kinerja pegawai*.
- Hasanah, N. (n.d.). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI*

PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS.

- Hazari, A. (2023). *Data Analysis: Descriptive and Analytical Statistics*. Springer Netherlands.
- K, M. F. F., Arroyyani, P., Lailatul, N., Ellyana, A., & Alimin, M. (2022). *Meningkatkan Kinerja Organisasi Melalui Komunikasi Efektif*.
- Lubis, F. H., Hidayat, F. P., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi komunikasi organisasi PK IMM FISIP UMSU dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora.*, *Vo.1 No.1*. <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.464>
- M.Goldhaber, G. (1986). *Organizational Communication*. Wm. C. Brown Publishers.
- Malihah, Nurlaila, S., Indah Mawarni, & Laksana, A. (2024). Studi Literatur Penerapan Human Relation dalam Organisasi. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, *2(1)*, 146–153. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.404>
- Mangkunegara, A. P. A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2019). *KOMUNIKASI ORGANISASI*. Bumi Aksara.
- Prabowo, I. (2025). *Strategi komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di ptpn iii kebun torgamba*.
- Prasetya, I. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik* (Ciq. Prof. Dr. Akrim, M.Pd & Ciq. Dr. Emilda Sulasmi, M.Pd, CIQnR (eds.)). UMSU PRESS.
- Putri, R. A., & Susanti, F. (2020). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, *8 (2)*, 123–124. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAP/article/view/17234>
- Robbins, S. P., & Timothy Judge. (2018). *Organizational Behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Ruliana, P. (2014). *KOMUNIKASI ORGANISASI :Teori dan Studi Kasus*. Rajawali Pers.
- Sahfitri, D. I., Syafina, L., Islam, U., Sumatera, N., & Medan, U. (2022). *SISTEM PENGELOLAAN KINERJA KEUANGAN DAN ADMINISTRASI DI KANTOR PEMERINTAHAN WALIKOTA MEDAN*. *6*, 253–265.
- Sari, N. P., Hakim, A., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh budaya organisasi

terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 45–58.

- 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://jurnal.umsu.ac.id/index.php/keskap/article/view/23914/13184>
- Sugiarto, I., Yuliana, Y., Suryani, L., & Suflani, S. (2022). Evaluation and Job Motivation Analysis in Improving Employee Performance. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship (IJE3)*, 2(1), 218–232. <https://doi.org/10.53067/ije3.v2i1.60>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunata, I. (2021). Kajian tentang Pengelompokan Komunikasi dalam Organisasi. *Journal Educational Research and Social Studies, Volume 2 N*, 25–37. <https://doi.org/10.32939/jd.v1i2.1668>
- Suryadi, E. (2018). *STRATEGI KOMUNIKASI Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Glibal* (N. N. M. Deni Dermawan (ed.)). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Suryani, N. K. (2023). *Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan*. 5(2), 109–119.
- Thariq, M., & Anshori, A. (2017). Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Indekos. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 156–173.
- Wahyuni, S. (2023). *RISET KUALITATIF, Strategi dan Contoh Praktis (RBE Agung Nugroho (ed.))*. Penerbit Buku Kompas.
- Wibowo, H. (2016). *Manajemen Kinerja (Edisi ke-5)*. Rajawali Pers.
- WIDJAJA, H. A. W. (2000). *ILMU KOMUNIKASI PENGANTAR STUDI* (Revisi). Rineka Cipta.
- Willia Arizona, Ernita Arif, A. (2024). *STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN*. 5(2), 29–46.
- Abdullah, F. (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN RAGAMNYA (Qualitative Research Methods And Their Varieties). *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(2), 448–455. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/54-66+Artikel+Faisal+Abdullah \(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/54-66+Artikel+Faisal+Abdullah%20(2).pdf)
- Adolph, R. (2022). *Strategi Komunikasi Efektif Dalam Kegiatan Belajar Mengajar*. 2(1), 1–23.

- Adriana, E., & Cyrious. (2023). Faktor Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Gemilang : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 194–206. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i3.630>
- Alwi., I. A. K. Z. R. (2023). *ENHANCING THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON THE PERFORMANCE OF LOCAL PROCURATIO*: *Jurnal Manajemen & Bisnis*. 02(2), 86–93. <https://zenodo.org/records/10224018/files/Projmb-review-assignment-63-article-text-321.pdf?download=1>
- Aulia, K. N., Kusuma, P. W., Salsa, N. U., Laksana, A., Lestari, A., & Jahra, S. N. A. (2024). Peran Human Relation dalam Mengembangkan Komunikasi yang Efektif di Lingkungan Kerja. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 2(4), 243–253. <https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v2i4.4340>
- Bernadin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human Resource Management*. McGraw-Hill.
- Dewi, P. P., Dewi, S. C., Farida, K., & Widowati, R. (2022). Corporate Internal Communication: Implementation in the Human Resources and General Affair Division. *MANAGER: Journal of Management and Administration Science*, 1(1), 17–22. <https://doi.org/10.58738/manager.v1i1.101>
- Dursun, B. (2023). A Qualitative Research Technique: Interview. *Journal Of Interdisciplinary Educational Research*, 7(14), 100–113. <https://doi.org/10.57135/jier>.
- Efendi, E., Dwi, A., Adfi, L., Fikri, M., & Nadiyah, R. (2024). Analisis Unsur-Unsur Komunikasi. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(3), 1071–1080. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i3.512>
- Effendy, O. U. (1994). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Ginting, V. G. (2025). *Komunikasi organisasi pengadilan negeri medan melalui program sarasehan interaktif dalam meningkatkan kinerja pegawai*.
- Hasanah, N. (n.d.). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN KELAS I-A KHUSUS*.
- Hazari, A. (2023). *Data Analysis: Descriptive and Analytical Statistics*. Springer Netherlands.
- K, M. F. F., Arroyyani, P., Lailatul, N., Ellyana, A., & Alimin, M. (2022). *Meningkatkan Kinerja Organisasi Melalui Komunikasi Efektif*.
- Lubis, F. H., Hidayat, F. P., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi komunikasi organisasi PK IMM FISIP UMSU dalam melaksanakan program kerja di masa pandemi

- Covid-19. *Jurnal Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora.*, Vo.1 No.1. <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.464>
- M.Goldhaber, G. (1986). *Organizational Communication*. Wm. C. Brown Publishers.
- Malihah, Nurlaila, S., Indah Mawarni, & Laksana, A. (2024). Studi Literatur Penerapan Human Relation dalam Organisasi. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 146–153. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.404>
- Mangkunegara, A. P. A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2019). *KOMUNIKASI ORGANISASI*. Bumi Aksara.
- Prabowo, I. (2025). *Strategi komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di ptpn iii kebun torgamba*.
- Prasetia, I. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik* (Ciq. Prof. Dr. Akrim, M.Pd & Ciq. Dr. Emilda Sulasmi, M.Pd, CIQnR (eds.)). UMSU PRESS.
- Putri, R. A., & Susanti, F. (2020). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 8 (2), 123–124. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAP/article/view/17234>
- Robbins, S. P., & Timothy Judge. (2018). *Organizational Behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Ruliana, P. (2014). *KOMUNIKASI ORGANISASI :Teori dan Studi Kasus*. Rajawali Pers.
- Sahfitri, D. I., Syafina, L., Islam, U., Sumatera, N., & Medan, U. (2022). *SISTEM PENGELOLAAN KINERJA KEUANGAN DAN ADMINISTRASI DI KANTOR PEMERINTAHAN WALIKOTA MEDAN*. 6, 253–265.
- Sari, N. P., Hakim, A., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 45–58.
- 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://jurnal.umsu.ac.id/index.php/keskap/article/view/23914/13184>
- Sugiarto, I., Yuliana, Y., Suryani, L., & Suflani, S. (2022). Evaluation and Job

Motivation Analysis in Improving Employee Performance. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship (IJE3)*, 2(1), 218–232. <https://doi.org/10.53067/ije3.v2i1.60>

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunata, I. (2021). Kajian tentang Pengelompokan Komunikasi dalam Organisasi. *Journal Educational Research and Social Studies, Volume 2 N*, 25–37. <https://doi.org/10.32939/jd.v1i2.1668>
- Suryadi, E. (2018). *STRATEGI KOMUNIKASI Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Glibal* (N. N. M. Deni Dermawan (ed.)). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Suryani, N. K. (2023). *Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan*. 5(2), 109–119.
- Thariq, M., & Anshori, A. (2017). Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Indekos. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 156–173.
- Wahyuni, S. (2023). *RISET KUALITATIF, Strategi dan Contoh Praktis (RBE Agung Nugroho (ed.))*. Penerbit Buku Kompas.
- Wibowo, H. (2016). *Manajemen Kinerja (Edisi ke-5)*. Rajawali Pers.
- WIDJAJA, H. A. W. (2000). *ILMU KOMUNIKASI PENGANTAR STUDI (Revisi)*. Rineka Cipta.
- Willia Arizona, Ernita Arif, A. (2024). *STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN*. 5(2), 29–46.

LAMPIRAN





UMSU

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berkeadilan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1013/SK/AN-PT/Ab-K/P/17/02/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhter Beel No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6622474 - 6631093
http://filsip.umhu.ac.id f: filsip@umhu.ac.id @umsumedan #umsumedan #umsumedan #umsumedan

Sk-1

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

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

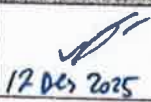
Medan, 21 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Sjafika Fitriyani
NPM : 2203110383
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 12 sks, IP Kumulatif 2,79..

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

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	<u>Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan.</u>	 <u>17 Des 2025</u>
2	<u>Peran Komunikasi Model Emphatic Communication Theory dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Medan.</u>	
3	<u>Strategi Komunikasi Organisasi CV Nur Bulan Bintang dalam Membangun Kepercayaan Kerjasama dengan PT Perakaluan Siantara.</u>	

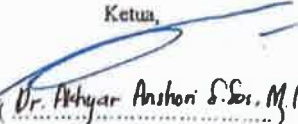
Bersama permohonan ini saya lampirkan :


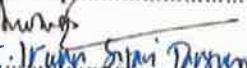
1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

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

088 22.311

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.
Medan, tgl. 12 Desember 2025

Ketua,

Dr. Akhyar Anthoni S.Sos, M. (kom)
NIDN: 012 7048401

Pemohon,

(SJAFIKA FITRIYANI)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi

(Dr. Ikwan Syarif Tanjung)
NIDN: 011 50 57 102





MADJES PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PEMULIHAN MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1743/BAK/P/AN/P/04/PT/024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20138 Telp. (061) 6622400 - 66274561 Fax. (061) 6625476 - 6411061
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR MAHASISWA (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH) Nomor : 2194/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.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 : 12 Desember 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: SYAFIKA FITRIYANI
N P M	: 2203110383
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN
Pembimbing	: Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.

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: 088.22.311 tahun 2025.
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: 12 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 23 Djumadil Akhir 1447 H
13 Desember 2025 M



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



Tembusan:

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





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. 1013/SK/BN-PT/Ak-KP/PT/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Muhtar Pasia No. 3 Medan 20220 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6635474 - 6631003
 https://telp.umsu.ac.id | telp@umsu.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, 05 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 : *Syafika Fitriyani*
 NPM : *2203110383*
 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: *2194 /SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025* tanggal *12 Desember 2025* dengan judul sebagai berikut :

Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan.

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 I 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. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

(Dr. Akhyar Anshori S.Sos. M.Ikom)
 NIDN: 0127098401

Menyetujui

Pembimbing

(Inay Saqin Fauziah)
 NIDN: 0115057102

Pemohon,

(Syafika Fitriyani)

(SYAFIKA FITRIYANI)





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor: 167/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Kamis, 22 Januari 2026
 Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
 Pemimpin Seminar : Dr. ANHYAR ANSHORI, M.I.Kom.

SK-4



No	NAMA PESERTA	NOOR POKOK BAHASAN	PENANGGAP	PEMBAHUNG	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
11	FAUZI MAZLUM LUBIS	2203110370	Assoc Prof Dr FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom	NURHASANAH HASUTION, S.Sos., M.I.Kom	PERSEPSI PEMBELI TENTANG KONTEN PEMASARAN DIGITAL, PAC: AKU! INSTAGRAM @MAE_FOODSHOP
12	IRWAN SYARI TUGAS	2203110375	Assoc Prof Dr YAN HENDRA, M.Si	Dr IRWAN SYARI TUGAS, S.Sos., M.AP	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PECAHAWI PENGUNJUKAN NEGERI MEDAN
13	IRWAN SYARI TUGAS	2203110375	Dr ZULFARABI, M.I.Kom	Dr IRWAN SYARI TUGAS, S.Sos., M.AP	KOMUNIKASI PELATIH DALAM MENINGKATKAN MENTAL, TANGGUNG DAN TEKNIK PERMAINAN ATLET VOLI CLUB BINA PUTRI MEDAN
14	FAUZI MAZLUM LUBIS	2203110385	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom	Assoc Prof Dr FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENGELOLA KASUALTI INTERNAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS MARTAWATI DI BUKHORE BRANCH MEDAN
15	FAUZI MAZLUM LUBIS	2203110384	Dr FAUZAL MAZLUM LUBIS, S.Sos., M.I.Kom	Dr. ANHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	ANALISIS KOMUNIKASI MULTIMEDIA DALAM FILM "EVERYTHING EVERYWHERE ALL AT ONCE" KARYA DANIEL SCHEENERT & DANIEL KRYWAN

Medan, 01 Januari 2026
 20 Januari 2026 M

(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP)



UMSU

Unggul | Cerdas | Berkarya

MAJELIS PENYIDIKAN 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. 191/DSK-BAN-PT/AK/KP/PT/10/2012

Pusat Administrasi: Jalan M. A. Hani Basri No. 3 Medan 20220 Telp. (061) 0622400 - 06224067 Fax. (061) 0625474 - 0631003

Website: <http://fkip.umsu.ac.id> Email: fkip@umsu.ac.id [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SAFIKA FITRIYANI

NPM : 2203110303

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penghasilan Murni Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/ Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14/12/2025	Acc judul skripsi	JH
2.	17/12/2025	Bimbingan Pertama Proposal	JH
3.	19/12/2025	Bimbingan Kedua Proposal	JH
4.	22/12/2025	Bimbingan Proposal Bab 1, 2, dan 3	JH
5.	30/12/2025	Acc Seminar Proposal	JH
6.	28/01/2026	Bimbingan Draft Wawancara	JH
7.	30/01/2026	Acc Draft Wawancara	JH
8.	9/03/2026	Bimbingan Bab 4 dan 5	JH
9.	10/03/2026	Bimbingan Revisi Bab 4 dan 5	JH
10.	12/03/2026	Acc Tugas Akhir	JH

Medan, 12 Maret 2026



Dekan,

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
NIDN : 0030017402

Ketua Program Studi,

Dr. AHYAR ANSHARI S.Sos., M.I., Kom. Hukum, SPM, TSP (B)
NIDN : 0127048401

Pembimbing,

NIDN : 01027102



*Ace prasus wawancara
20/1-2026 Husna (Cina Sipi Tanjung)*

DRAFT WAWANCARA PENELITIAN STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN

Nama Instansi :
 Alamat Instansi :
 Nama Responden :
 Jabatan :
 Tempat Wawancara :
 Waktu Wawancara :

NARASUMBER : KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN	
NO.	PERTANYAAN WAWANCARA
1	Bagaimana perencanaan komunikasi yang Bapak/Ibu terapkan dalam mengoordinasikan tugas di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan?
2	Apa pertimbangan utama dalam menyusun pesan atau instruksi kerja agar mudah dipahami pegawai?
3	Saluran komunikasi apa yang paling sering dan paling efektif digunakan dalam penyampaian informasi kerja?
4	Bagaimana pelaksanaan komunikasi internal dilakukan dalam kegiatan kerja sehari-hari?
5	Apakah terdapat evaluasi terhadap efektivitas komunikasi yang telah diterapkan? Bagaimana bentuk evaluasinya?
6	Bagaimana pola komunikasi dari pimpinan kepada pegawai (downward communication) dalam penyampaian kebijakan dan instruksi kerja?
7	Bagaimana Bapak/Ibu membuka ruang komunikasi dari pegawai ke pimpinan (upward communication)?
8	Bagaimana komunikasi dan koordinasi antarpegawai di Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan?
9	Sejauh mana keterbukaan informasi diterapkan dalam unit kerja ini?
10	Bagaimana pemberian umpan balik terhadap kinerja pegawai dilakukan?
11	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas hasil kerja pegawai?
12	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beban kerja yang diberikan?
13	Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan?
14	Bagaimana tingkat tanggung jawab dan kerja sama pegawai dalam menjalankan tugas?
15	Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana strategi komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai?

**DRAFT WAWANCARA PENELITIAN STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB
BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN**

Nama Instansi :
 Alamat Instansi :
 Nama Responden :
 Jabatan :
 Tempat Wawancara :
 Waktu Wawancara :

NARASUMBER : PEGAWAI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN	
NO.	PERTANYAAN WAWANCARA
1	Bagaimana komunikasi yang direncanakan oleh pimpinan dirasakan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari?
2	Apakah instruksi atau informasi kerja yang disampaikan pimpinan mudah dipahami? Mengapa?
3	Media atau saluran komunikasi apa yang paling sering digunakan dalam pekerjaan?
4	Apakah menurut Anda komunikasi yang ada sudah berjalan efektif? Jelaskan alasannya.
5	Bagaimana komunikasi antara pimpinan dan pegawai dalam penyampaian tugas dan arahan kerja?
6	Apakah Anda memiliki kesempatan untuk menyampaikan saran, pendapat, atau kendala kepada pimpinan?
7	Bagaimana komunikasi dan kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan tugas?
8	Sejauh mana keterbukaan informasi dirasakan dalam unit kerja ini?
9	Apakah Anda menerima umpan balik atas hasil kerja yang telah dilakukan?
10	Bagaimana komunikasi internal memengaruhi kualitas hasil kerja Anda?
11	Apakah komunikasi membantu Anda menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target?
12	Bagaimana pengaruh kejelasan informasi terhadap ketepatan waktu kerja Anda?
13	Bagaimana rasa tanggung jawab dan kerja sama dibangun melalui komunikasi di tempat kerja?
14	Kendala komunikasi apa yang pernah Anda alami dalam bekerja?
15	Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam komunikasi internal agar kinerja pegawai meningkat?



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. 191/SK/AN PT/AD/KP/PT/10/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Beari No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622408 - 66224587 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://falsp.umsu.ac.id> falsp@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 211/KIT/II 3 AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : - -
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 11 Sya'ban 1447 H
30 Januari 2026 M

Kepada Yth : Ketua Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus
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 Pengadilan Negeri Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **SYAFIKA FITRIYANI**
N P M : 2203110383
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENGADILAN NEGERI MEDAN**

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



Cc : File

Dekan, 

Dr. ARIFIN SA'ED, S.Sos., MSP.
NIDN/0430017402





**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM
PENGADILAN TINGGI MEDAN
PENGADILAN NEGERI MEDAN**

Jalan Pengadilan No. 8-10 Medan 20112
Telp/Fax : (061) 4515847, Website : <http://www.pengadilan-ti.medan.go.id>
email : info@pengadilan-ti.medan.go.id Email delegasi : delegasi@pengadilan-ti.medan.go.id

Nomor : W2-U1/1.763/PAN.4/11K.2.4/X/2026
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Hal : Permohonan Izin Penelitian/ Wawancara

Medan, 03 Maret 2026

Kepada Yth,
Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan.
Di -
Medan

Sehubungan dengan surat saudara Nomor 211/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026, tertanggal 30 Januari 2026 perihal sebagaimana pada pokok surat dari Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, bahwa Mahasiswa yang bernama :

Nama : Syafika Fitriyani
N P M : 2203110383
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bersama ini kami memberi keterangan telah selesai melaksanakan Riset/ Penelitian di Pengadilan Negeri Medan Kelas 1-A Khusus, guna mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk Tugas Akhir/ Skripsi dengan judul: "Strategi Komunikasi Organisasi Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri Medan"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.





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



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

**UNDANGAWI PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 639A/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2028

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2028
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Prosid (Prosid Mahasiswa)	Waktu	TIM PENGUJUI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
26	MITHA SYAHWANINGRUM	2203110279		Dr. LUTFI BASIT, S.Soc, M.Likom	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	Dr. ZULFAHM, M.Likom	STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF KEPALA DESA DALAM MEMBANGUN KESADARAN LINGKUNGAN MASYARAKAT DI DESA PATA PASIR RECAMATAN TEBING SYAHBANDAR
27	FLIT GUNAWA BANTA KABAN	2203110688		Dr. IRWAH SYARI TANJUNG, S.Soc, MAP	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Soc, M.Likom	Dr. LUTFI BASIT, S.Soc, M.Likom	STRATEGI KOMUNIKASI PT. TASPEN CABANG MEDAN DALAM MENYOSIALISASIKAN KELENGKAPAN BERKAS PROA-PENSIUN PADA PIS PURNA TUGAS
28	STAFKA FITRIYAH	2203110383		Dr. ZULFAHM, M.Likom	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Soc, M.M, M.Likom	Dr. IRWAH SYARI TANJUNG, S.Soc, MAP	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI SUB BAGIAN TATA USAHA DAN KEUANGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PECAHAWAI PENGADJARAN NEGERI MEDAN
29	RIAN RAMA PUTRA	2203110617		Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Soc, M.M, M.Likom	Dr. IRWAH SYARI TANJUNG, S.Soc, MAP	ELVITA YENNI, S.S, M.Hum	PENGARUH MODEL KOMUNIKASI GURU BERBASIS REALISTIC APPROACH TERHADAP PENINGKATAN KREATIVITAS SISWA SMA NEGERI 6 BRUAJ
30	HAYAL BAHUOE	2203110385		Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Likom	Dr. ZULFAHM, M.Likom	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Soc, M.M, M.Likom	STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAWI DALAM MEMANGANI KONFLIK INTERNAL DI IN-HOME BRANCH MEDAN

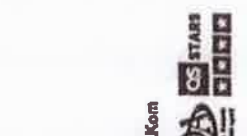
Yogyakarta, 31 Maret 2028 M

Medan, 12 Strasi: 1537 H
31 Maret 2028 M

Ditandatangani oleh:
Rektor
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIF, SH, M.Hum.

Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Likom

Kelua
Assoc. Prof. Dr. AUFIN SALEH, MSP.



**Data Pribadi**

Nama : Syafika Fitriyani
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/03 Desember 2002
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Paya Bakung, Gg.Langgar, Karang Sari No.53
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : M.Siddik
Nama Ibu : Eko Supriyanti
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
Alamat : Jl. Paya Bakung, Gg.Langgar, Karang Sari No.53

Pendidikan Formal

TK : TK Miftahul Falah Diski
SD : SDN 067242 Medan
SMP : SMP Miftahul Falah Diski
SMA/K : SMA Brigjend Katamso 1 Medan
S1 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara