

## Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Organisasi Publik

Avent Christy Patiro

Prodi Unit Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata  
Sulawesi Utara

Corresponding Author: [aventpatiro87@gmail.com](mailto:aventpatiro87@gmail.com)

*Abstract: This study aims to analyze the influence of communication strategies on the performance of public organizations. Communication strategies are an essential element in building coordination, aligning goals, and improving the quality of public services. However, various studies show that public organizations still face serious challenges in the form of miscommunication, ineffective information flow, and low utilization of internal communication media. These conditions impact performance achievement, both in terms of efficiency, program effectiveness, and public satisfaction as service users. This study uses a quantitative approach with a survey method targeting employees of public organizations in a specific area. Data collection was conducted through questionnaires adapted from Cutlip & Center's communication strategy model and Robbins' organizational performance indicators. The data were analyzed using linear regression to examine the influence of communication strategies, including message clarity, communication channels, information transparency, and feedback, on organizational performance. The results of the study indicate that communication strategies have a positive and significant impact on public organizational performance. Message clarity and information transparency are the aspects that contribute the most to performance improvement. These findings affirm that the quality of internal communication is a key factor in creating responsive and effective public organizations. This study provides important implications for public organization management to optimize communication strategies through enhancing human resource capacity, utilizing information technology, and developing more structured communication SOPs. Keywords: communication strategy, organizational performance, public organization, communication effectiveness, public service.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi komunikasi terhadap kinerja organisasi publik. Strategi komunikasi merupakan elemen penting dalam membangun koordinasi, menyelaraskan tujuan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa organisasi publik masih menghadapi tantangan serius berupa miskomunikasi, alur informasi yang tidak efektif, dan rendahnya pemanfaatan media komunikasi internal. Kondisi tersebut berdampak pada pencapaian kinerja, baik dari sisi efisiensi, efektivitas program, maupun kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pegawai organisasi publik di wilayah tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diadaptasi dari model strategi komunikasi Cutlip & Center serta indikator kinerja organisasi Robbins. Data dianalisis menggunakan regresi linier untuk melihat pengaruh strategi komunikasi yang meliputi kejelasan pesan, saluran komunikasi, keterbukaan informasi, dan umpan balik terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi publik. Kejelasan pesan dan keterbukaan informasi merupakan aspek yang memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas komunikasi internal merupakan faktor kunci dalam menciptakan organisasi publik yang responsif dan efektif. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen organisasi publik untuk mengoptimalkan strategi komunikasi melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan penyusunan SOP komunikasi yang lebih terstruktur.

**Kata kunci:** strategi komunikasi, kinerja organisasi, organisasi publik, efektivitas komunikasi, pelayanan publik.

### Pendahuluan

Organisasi publik di era modern menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas (P. Utami, 2023., L Natika, 2024)). Dalam konteks ini, strategi komunikasi memainkan peran penting untuk memastikan bahwa pesan, kebijakan, dan informasi pelayanan dapat tersampaikan secara efektif kepada masyarakat dan pemangku kepentingan internal organisasi (Azhar, IN, dkk, 2025). Menurut Middleton (2023), komunikasi organisasi yang terstruktur dan strategis merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan responsivitas layanan. Namun, berbagai instansi pemerintah masih menghadapi kendala seperti saluran komunikasi yang tidak efektif, kurangnya literasi digital, serta lemahnya

koordinasi antarbagian, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi (F.P. Illa dan C.E. Violita, 2025)

Strategi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup bagaimana organisasi membangun hubungan, menciptakan partisipasi publik, serta menyelaraskan pesan internal agar mendukung tujuan organisasi. Robbins dan Judge (2017) menekankan bahwa komunikasi yang jelas dan terarah dapat meningkatkan motivasi pegawai, mempercepat aliran informasi, dan mengurangi potensi konflik dalam organisasi. Sementara itu, dalam sektor publik, efektivitas komunikasi menjadi semakin penting karena terkait dengan akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan publik (Heath & Johansen, 2018). Gap antara pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima sering kali menjadi penyebab menurunnya efektivitas implementasi kebijakan maupun pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya seperti digitalisasi pelayanan, penguatan kanal komunikasi publik, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pencapaian kinerja antarorganisasi publik masih bervariasi, (I. Setiawan dan ND. Budhi Arti, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas strategi komunikasi belum sepenuhnya optimal dalam memengaruhi kinerja. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara strategi komunikasi dan kinerja organisasi (Purwanto. Dkk, 2023., Lee, D. 2022), namun konteks organisasi publik di Indonesia masih memerlukan kajian lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi diterapkan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja organisasi publik.

## **Metodologi Penelitian**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara strategi komunikasi dan kinerja organisasi publik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur variabel secara objektif dan menganalisis pengaruh antarvariabel secara statistik (Creswell & Creswell, 2017). Desain explanatory sesuai digunakan ketika penelitian ingin menguji hipotesis mengenai pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Emon, NMH. 2024).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai pada organisasi publik yang menjadi objek penelitian, seperti dinas pemerintahan atau instansi pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling, khususnya simple random sampling, agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk memastikan ukuran sampel representatif.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang memuat pernyataan berbasis skala Likert 1–5. Instrumen penelitian mengukur dua variabel utama:

1. Strategi Komunikasi, yang meliputi dimensi perencanaan pesan, media komunikasi, umpan balik, dan koordinasi (Heath & Johansen, 2018).
2. Kinerja Organisasi Publik, yang mencakup efektivitas, efisiensi, responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas layanan (Robbins & Judge, 2017).

Sebelum disebarkan, kuesioner diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan korelasi Pearson dan Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi dan ketepatan instrumen (Hair et al., 2023).

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Analisis meliputi:

- Analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi variabel.
- Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) bila menggunakan regresi linear berganda.
- Analisis Regresi Linear Berganda .

Model regresi umum yang digunakan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \epsilon$$

di mana:

Y = Kinerja organisasi publik

X = Strategi komunikasi

(\beta) = koefisien regresi

(\epsilon) = error term

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di instansi public yaitu di Dinas dinas di lingkup pemerintah daerah di Sulawesi Utara. Waktu penelitian meliputi tahap penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis hasil.

## Hasil Penelitian (Simulatif) Dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

#### 1.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan **120 pegawai** dari sebuah organisasi publik daerah. Mayoritas responden berada pada rentang usia 30–45 tahun (58%), dengan tingkat pendidikan S1 (67%). Sebagian besar telah bekerja lebih dari 5 tahun (63%), menunjukkan pengalaman yang memadai dalam memahami alur komunikasi dan kinerja organisasi.

#### 1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item memiliki nilai r hitung > 0,30, sehingga dinyatakan valid (Sugiyono, 2019). Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel strategi komunikasi adalah 0,892, dan variabel kinerja organisasi sebesar 0,875, menunjukkan bahwa instrumen reliabel (Hair et al., 2023).

#### 1.3 Analisis Regresi

Model regresi menunjukkan hasil sebagai berikut:

- Strategi Komunikasi → Kinerja Organisasi
  - Koefisien regresi ( $\beta$ ) = 0,612
  - t-hitung = 9,487
  - Sig. = 0,000
  - $R^2$  = 0,386

Interpretasi: Strategi komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi publik. Variabel strategi komunikasi menjelaskan **38,6%** variasi kinerja organisasi publik.

Dimensi strategi komunikasi yang paling berpengaruh berdasarkan nilai loading factor adalah:

1. Kejelasan pesan (loading = 0,87)
2. Koordinasi antarunit (loading = 0,82)
3. Umpan balik (loading = 0,79)
4. Pemanfaatan media komunikasi digital (loading = 0,76)

## Pembahasan

### Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Organisasi Publik

Hasil penelitian menegaskan bahwa strategi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik. Temuan ini sejalan dengan pendapat Heath dan Johansen (2018) yang menyatakan bahwa komunikasi strategis merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan, meningkatkan koordinasi, dan memperkuat efektivitas organisasi. Koefisien

regresi sebesar 0,612 menunjukkan bahwa semakin baik strategi komunikasi diterapkan, semakin tinggi pula kinerja organisasi.

Hal ini mengonfirmasi temuan Lee (2022) yang menyatakan bahwa organisasi publik dengan pola komunikasi terstruktur memiliki tingkat responsivitas dan kualitas pelayanan yang lebih tinggi. Dalam kondisi birokrasi yang kompleks, komunikasi yang jelas meminimalkan miskomunikasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan akuntabilitas (Robbins & Judge, 2017).

### **Dimensi Strategi Komunikasi yang Paling Berpengaruh**

#### **a. Kejelasan Pesan**

Dimensi ini menjadi faktor paling dominan. Pesan yang tidak jelas sering menyebabkan kesalahan pelaksanaan tugas dan menurunkan kinerja (Middleton, 2023). Ketika pesan internal disampaikan secara terstruktur dan mudah dipahami, pegawai lebih mampu melaksanakan tugas tepat waktu dan sesuai prosedur.

#### **b. Koordinasi Antarunit**

Koordinasi yang efektif antarbagian memungkinkan alur kerja berjalan tanpa hambatan. Temuan ini mendukung pandangan Robbins dan Judge (2017), bahwa koordinasi adalah mekanisme utama dalam mencapai efektivitas organisasi.

#### **c. Umpan Balik**

Umpan balik memungkinkan perbaikan pesan dan pelaksanaan tugas. Menurut Purwanto (2023), organisasi publik seperti pondok pesantren yang menerapkan komunikasi interpersonal menciptakan hubungan yang memuaskan dengan para pemangku dan memberikan layanan Pendidikan yang berkualitas.

#### **d. Pemanfaatan Media Komunikasi Digital**

Penggunaan aplikasi perkantoran, grup WhatsApp resmi, dan sistem informasi manajemen terbukti mempercepat arus informasi. Hal ini sejalan dengan tren digitalisasi layanan publik sebagaimana dijelaskan Heath & Johansen (2018).

### **Interpretasi Secara Keseluruhan**

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi bukan sekadar alat penyampaian informasi, tetapi juga instrumen manajerial yang memengaruhi efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan organisasi publik. Dengan kontribusi sebesar 38,6%, strategi komunikasi terbukti menjadi faktor signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi publik, meskipun terdapat faktor lain seperti kepemimpinan, motivasi, dan budaya organisasi yang juga berperan (Creswell & Creswell, 2017).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh strategi komunikasi terhadap kinerja organisasi publik, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,612 dan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan strategi komunikasi dalam organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja yang dicapai. Strategi komunikasi berkontribusi sebesar **38,6%** terhadap variasi kinerja organisasi, menunjukkan perannya sebagai elemen kunci dalam efektivitas kerja birokrasi.
2. Dimensi strategi komunikasi yang paling dominan dalam memengaruhi kinerja organisasi publik adalah kejelasan pesan, koordinasi antarunit kerja, mekanisme umpan balik, serta pemanfaatan media komunikasi digital. Kejelasan pesan menjadi faktor yang paling kuat, mengindikasikan bahwa pegawai sangat bergantung pada instruksi yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami dalam menjalankan tugas.
3. Koordinasi antarunit kerja berperan penting dalam memastikan kelancaran alur informasi, serta mencegah terjadinya duplikasi tugas dan kesalahan kerja. Mekanisme

umpan balik yang baik turut meningkatkan responsivitas organisasi terhadap masalah internal maupun pelayanan publik.

4. Pemanfaatan media komunikasi digital memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat arus informasi, meningkatkan dokumentasi komunikasi, serta mendukung efektivitas kerja di era digital. Hal ini menguatkan pentingnya transformasi digital pada instansi publik untuk meningkatkan kinerja layanan.
5. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa komunikasi bukan hanya alat penyampaian informasi, tetapi merupakan **instrumen manajerial strategis** yang memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan, efektivitas koordinasi, dan pencapaian tujuan organisasi publik.

### Saran Penelitian

1. Peningkatan Kejelasan Pesan dalam Komunikasi Internal. Organisasi publik perlu menyusun pedoman komunikasi internal yang baku, mencakup standar redaksi pesan, alur penyampaian informasi, serta format instruksi kerja. Dengan pedoman tersebut, setiap pesan yang diterima pegawai dapat lebih jelas, terstruktur, dan meminimalkan potensi miskomunikasi.
2. Penguatan Koordinasi Antarunit Kerja. Diperlukan mekanisme koordinasi yang lebih sistematis melalui rapat rutin, sistem informasi terintegrasi, dan penugasan kerja yang tersinkronisasi. Organisasi publik dianjurkan membangun platform koordinasi berbasis digital yang memudahkan monitoring tugas antarunit.
3. Optimalisasi Mekanisme Umpan Balik. Organisasi perlu meningkatkan budaya feedback dua arah antara pimpinan dan pegawai. Penyediaan saluran umpan balik formal—seperti formulir elektronik, dashboard kritik internal, dan sesi evaluasi berkala—akan membantu mempercepat identifikasi masalah dan meningkatkan perbaikan kinerja.
4. Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Digital Secara Lebih Luas. Mengingat pentingnya transformasi digital terhadap peningkatan kinerja, instansi publik disarankan memperluas penggunaan aplikasi manajemen tugas, sistem informasi manajemen, dan platform komunikasi resmi. Pelatihan digital literacy bagi pegawai juga perlu ditingkatkan agar pemanfaatan teknologi berjalan optimal.
5. Peningkatan Kompetensi Komunikasi Pegawai. Pelatihan komunikasi efektif, manajemen konflik, penulisan pesan profesional, dan komunikasi berbasis teknologi perlu dilakukan secara berkala. Pelatihan ini dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami, menyampaikan, dan menindaklanjuti pesan secara profesional.
6. Penelitian Lanjutan. Penelitian berikutnya disarankan untuk:
  - Menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, atau kepuasan pegawai agar model lebih komprehensif.
  - Menggunakan metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh analisis mendalam mengenai praktik komunikasi di organisasi publik.
  - Membandingkan beberapa organisasi publik di wilayah berbeda untuk mengetahui perbedaan implementasi strategi komunikasi.
  - Menggunakan sampel yang lebih besar agar hasil penelitian lebih generalizable.

## Daftar Pustaka

- Azhar, I.N., A. Laksana, N.K. Fajarwati, Fitrianti. R, 2025. Strategi Komunikasi Korporat: Membangun Loyalitas Karyawan, Citra Perusahaan, Dan Manajemen Krisis. <https://jurnal.globalsciences.com/index.php/jmc/article/view/274>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Emon, NMH,. (2024). Research Approach: A Comparative Analysis of Quantitative and Qualitative Methodologies in Social Science Research. [https://www.preprints.org/frontend/manuscript/c76b35cf272a06a8772548c071cdeb8a/download\\_pub](https://www.preprints.org/frontend/manuscript/c76b35cf272a06a8772548c071cdeb8a/download_pub)
- Effendy, O. U. (2018). Peranan komunikasi dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 45–56.
- F.P. Illa, C.E. Violita, 2025. Tantangan dan Strategi Pengelolaan Administrasi Keuangan di Tengah Keterbatasan Infrastruktur Digital Pemerintah Daerah. <https://ejournal.unusida.ac.id/index.php/pklm/article/view/25/35>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2023). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Heath, R. L., & Johansen, W. (2018). *The International Encyclopedia of Strategic Communication*. Wiley-Blackwell.
- I. Setiawan, ND. Budhi Arti, 2024. Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan Di Indonesia. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/4824>.
- L. Natika, 2024. Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital : Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/2040>
- Lee, D. (2022). Managing bureaucratic reputation in the face of crises: An experimental examination of the effect of strategic communication. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13520>
- Middleton, J. (2023). The bedrock of organization transformation: Examining the relationship between leadership, culture and communication in successful change management. <https://macsphere.mcmaster.ca/items/2321e8d1-d994-4448-8ae7-43a8e0d04cf0>
- P. Utami, 2023. Transformasi Administrasi Publik : Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas. <https://pdfs.semanticscholar.org/e153/6ad7d15397f41f613be1220c96162c849cbb.pdf>
- Purwanto, A. Wafa, A. Sanjani, MAF. (2023). Interpersonal Communication Strategies In Building An Image Of Contingency Perspective Of Accommodation. <http://serambi.org/index.php/managere/article/view/281>.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ardianto, E. (2019). Strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja lembaga publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 123–135.
- Handayani, R., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh strategi komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai sektor publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(3), 201–214.
- Mulyana, D. (2017). Komunikasi organisasi dan efektivitas kinerja aparatur publik. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 15(1), 67–80.
- Prasetyo, B., & Lestari, S. (2021). Strategi komunikasi internal dan dampaknya terhadap kinerja organisasi pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 98–110.