

**SOSIALISASI KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN
AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DI BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI
PIMPINAN KOTA BATU**

Octa dwi Sofian¹, Akhmad Ivan Zulkarnaen², Eka Agustiningtyas³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang
Email: dwisofianocta@gmail.com¹

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang terlaksana dengan tepat, di mana pesan dapat diterima dan dipahami secara benar sesuai dengan maksud pengirim pesan. Dalam konteks organisasi publik, komunikasi efektif berperan penting dalam memperkuat koordinasi, membangun kepercayaan, serta meningkatkan akuntabilitas kinerja. Dalam pelaksanaannya, efektivitas komunikasi sering terhambat oleh beberapa permasalahan yang berdampak pada koordinasi, pengendalian data, dan akuntabilitas kinerja. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan memberikan sosialisasi dan pendalaman materi mengenai komunikasi efektif untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi kelembagaan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penguatan komunikasi simetris dua arah, penggunaan bahasa yang ringan, pengulangan pesan, dan manajemen waktu yang tepat mampu meningkatkan efektivitas komunikasi internal. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu, sebagai unit yang memiliki tugas strategis dalam perencanaan, koordinasi, dan pengelolaan komunikasi pimpinan daerah, sehingga peningkatan efektivitas komunikasi berdampak langsung pada kualitas kinerja dan akuntabilitas pegawainya.

Kata Kunci: komunikasi efektif, akuntabilitas kinerja, koordinasi, organisasi publik.

ABSTRACT

Effective communication is communication that is carried out appropriately, in which messages are received and understood accurately in accordance with the sender's intent. In the context of public organizations, effective communication plays an essential role in strengthening coordination, building trust, and enhancing performance accountability. In practice, communication effectiveness is often hindered by several issues that affect coordination, data control, and performance accountability. This community service activity aims to provide socialization and in-depth material on effective communication to improve employees' understanding and capabilities in carrying out their institutional duties and functions. The results of the activity indicate that strengthening two-way symmetrical communication, using simple language, repeating messages, and applying proper time management can improve the effectiveness of internal communication. This community service activity was conducted at the Protocol and Leadership Communication Division of Batu City, a unit with strategic responsibilities in planning, coordinating, and managing regional leadership communication;

thus, improvements in communication effectiveness directly contribute to the quality of performance and accountability of its personnel.

Keywords: *effective communication, performance accountability, coordination, public organization.*

PENDAHULUAN

Komunikasi memiliki fungsi yang penting dalam mendefinisikan identitas dan citra organisasi publik. Komunikasi yang tepat antara organisasi publik dan *stake holder* menjadi elemen penting dalam menciptakan kepercayaan dan memperkuat loyalitas kinerja. Terlepas dari respons krisis di media tradisional, organisasi perlu lebih memperhatikan kecepatan dan respons krisis di saluran media tradisional dan media sosial (Yuanita, 2021).

Makna komunikasi efektif dapat dipahami berdasarkan makna dari kata komunikasi, yaitu penyampaian pesan antara dua pihak atau lebih (Suryana, 2009). Pesan tersebut dapat berupa ide, gagasan, atau informasi yang disampaikan melalui media tertentu (Wiryanto, 2004). Berdasarkan makna komunikasi tersebut, maka komunikasi efektif dapat diartikan sebagai komunikasi yang terlaksana dengan tepat, dimana pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami

secara benar dan sesuai dengan keinginan pengirim pesan (Effendy, 2005). Komunikasi efektif dapat tercapai apabila hal-hal sebagai berikut terpenuhi, antara lain (Rahmat, 2008): a) Adanya suasana yang kondusif untuk berkomunikasi; b) Bahasa komunikasi yang digunakan mudah untuk diterima dan dipahami; c) Pesan yang disampaikan menarik minat dan perhatian; dan d) Pesan yang disampaikan berkaitan dengan kepentingan dari penerima pesan.

Selain itu, komunikasi internal yang baik juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Loyalitas dan produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi serta kejelasan visi dan misi perusahaan (Azhar et al., 2025). Oleh karena Komunikasi merupakan elemen yang sangat penting dan krusial dalam sebuah organisasi, dan komunikasi diperlukan untuk menciptakan kolaborasi dalam lingkungan kerja yang berdampak pada

kinerja organisasi dan pengambilan keputusan (Musheke & Phiri, 2021).

Komunikasi internal yang transparan dapat mendorong karyawan untuk secara proaktif mengatasi perubahan organisasi, membantu mereka mengurangi ketidakpastian terkait perubahan, dan pada akhirnya menumbuhkan hubungan karyawan dan organisasi yang berkualitas saat menghadapi perubahan (Li et al., 2021).

Di dalam konteks organisasi publik, yang mana sangat kompleks dan berubah-ubah, kemampuan untuk membuat keputusan dengan cepat namun akurat menjadi keunggulan yang signifikan. Maka dari itu, seorang pemangku kepentingan diharapkan memiliki tidak hanya kemampuan analitis, tetapi juga keterampilan sosial yang memungkinkan mereka untuk menciptakan komunikasi, mendengarkan masukan, dan mengkomunikasikan kebijakan dengan jelas.

Strategi komunikasi perlu bisa memperlihatkan secara nyata bagaimana cara pelaksanaannya, dengan menyadari bahwa metode yang digunakan bisa bervariasi tergantung pada keadaan dan konteks yang ada (Ndruru et al., 2024).

Dalam konsep Komunikasi Simetris Dua Arah yang diperkenalkan oleh James E. Grunig dan Todd Hunt, fokus diletakkan pada pentingnya interaksi yang seimbang antara organisasi dan *stake holder*.

Prinsip komunikasi simetris dua arah sangat penting dalam hubungan bisnis dan politik, sebab organisasi perlu mendengar dan menanggapi kebutuhan serta keprihatinan dari stakeholder secara langsung. Dengan cara ini, model komunikasi tersebut berkontribusi pada pembentukan hubungan yang saling menguntungkan dan memperkuat partisipasi pemangku kepentingan, terutama di zaman digital saat ini, di mana masukan dari publik dapat diperoleh dengan cepat melalui beragam saluran media sosial (Susilo & Sari, 2020).

Merujuk pada pentingnya fungsi komunikasi efektif dalam organisasi publik memberikan dampak yang besar terhadap akuntabilitas kinerja pada seluruh aspek yang ada pada organisasi sektor publik. Akuntabilitas diwujudkan melalui hasil kinerja dari suatu organisasi yang tentu memiliki peranan yang penting dalam upaya mewujudkan akuntabilitas yang baik.

Menurut Mardiasmo (2009:21), akuntabilitas sendiri banyak jenisnya, secara umum akuntabilitas terdiri dari dua jenis yaitu akuntabilitas vertikal dan akuntabilitas horizontal. Akuntabilitas vertikal merupakan pertanggungjawaban atas pengelolaan kegiatan kepada otoritas yang lebih tinggi. Sedangkan akuntabilitas horizontal adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

Menurut Simanjutak dalam Widodo (2015:131), kinerja merupakan tingkatan pencapaian hasil atas tugas tertentu yang dilaksanakan dan Simanjutak pun mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan definsi akuntabilitas kinerja, dalam perspektif NPM (*New Public Management*) yang dalam konsepnya menjadi sebuah elemen perubahan besar untuk mencapai tujuan organisasi sektor publik.. Terlebih ada elemen penting dalam implementasi NPM yaitu pengukuran kinerja.

Spekle & Verbeeten (2014), ada tiga pengelompokkan sistem pengukuran kinerja, yaitu penggunaan operasional

(*operational use*), penggunaan insentif (*incentive use*), dan penggunaan eksploratoris (*explanatory use*).

Komunikasi efektif merupakan cara yang efektif pencapaian akuntabilitas kinerja. Salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi sebagai komunikasi pimpinan kepala daerah adalah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.

Melalui Peraturan Walikota (Perwali) Kota Batu Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Batu No 105 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.

Melihat betapa pentingnya Komunikasi efektif dalam menunjang akuntabilitas kinerja pegawai maka pengabdian yang kami lakukan akan mengambil judul **“Sosialisasi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pegawai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu”**.

PERMASALAHAN

Secara umum permasalahan kami kaji dan petakan sebagai berikut:

1. Evaluasi akar informasi: Interpretasi makna pesan dipengaruhi oleh pengirim pesan (komunikasi). Dalam hal ini sering kali makna yang di sampaikan antara *stakeholder* kurang tersampaikan dengan baik.
2. Penyortiran: Penyortiran informasi meliputi pengaturan informasi, terutama informasi yang tidak sesuai. Hal ini dilakukan dari lapisan bawah hingga ke atas dalam suatu bagian organisasi perangkat daerah dan lintas sektor.
3. Persolan bahasa: Acapkali orang-orang mengira bahwa mereka berkomunikasi dengan definisi dan maksud yang sama dengan kognitif bahasa lawan bicara mereka. Khususnya dalam publish di media elektronik ataupun media massa. Bahasa yang sederhana akan mudah dapat dipahami.
4. Berlebihnya bobot komunikasi: Apabila pendengar menerima informasi yang melebihi parameter informasi yang sewajarnya, maka akan memberatkan komunikasi akan informasi yang melampaui batas. Akan tetapi, dengan

perkembangan teknologi memberikan sebuah analisa ganda terhadap pemahaman informasi yang disampaikan.

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

SOLUSI

Setelah melihat masalah yang ada pada lapangan maka tim pengabdian masyarakat menentukan solusi. Adapun solusi dari permasalahan tersebut adalah meningkatkan efektivitas komunikasi sebagai berikut:

- a. Menumbuhkan *feedback* dan kesinambungan komunikasi. Kepentingan prosedur timbal balik antara OPD atau *stakeholder*.
- b. Tenggang rasa komunikasi yang ditujukan kepada penerima. Komunikator harus memosisikan dirinya sebagai penerima Mekanisme umpan balik dalam organisasi sama pentingnya dengan komunikasi antar manusia.
- c. Pengulangan Cara efektif untuk meningkatkan efektivitas komunikasi adalah dengan mengulang pesan. Pengulangan membantu pendengar atau

penerima menafsirkan pesan yang tidak jelas atau terlalu sulit untuk dipahami pada pendengaran pertama.

- d. Menerapkan bahasa yang ringan Bahasa yang kompleks, istilah-istilah teknis dan jargon menyebabkan komunikasi sulit dipahami oleh pendengar atau penerima.
- e. Manajemen waktu yang tepat Satu permasalahan dalam komunikasi adalah pesan disampaikan pada saat penerima belum siap mendengarkannya.

TARGET LUARAN

Target luaran ini sesuai dengan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 93 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. Secara lebih spesefik komunikasi efektif dalam hal ini tertuang dalam dalam pasal 19 sebagai berikut:

- a. Perencanaan program bidang protokol dan komunikasi pimpinan.

- b. Perumusan kebijakan bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.
- c. Pengoordinasian kebijakan program bidang protokol dan komunikasi pimpinan.
- d. Pembinaan bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.
- e. Penyusunan standar operasional prosedur di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.
- f. Pengendalian data informasi bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.
- g. Pelaksanaan kesekretariatan Bagian.
- h. Pelaksanaan monitoring, pelaporan pelaksanaan evaluasi, dan kebijakan penyelenggaraan program dan kegiatan bidang protokol dan komunikasi pimpinan.
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum yang berkaitan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini bersifat pendalaman materi yang sebelumnya secara intern di laksanakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pada Tanggal 13-14 September 2025 dengan Tema “ *Best Personality to be The Great Team*”. Dengan melihat pentingnya *continuitas* acara tersebut maka kami selaku tim pengabdian memberikan pendalaman materi yang lebih spesifik terkait Komunikasi efektif.

Kegiatan pelaksanaan pengabdian dilakukan untuk bendahara pada hari Selasa 28 Oktober 2025 di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu. Adapun pelaksanaannya dilakukan dengan metode sosialisasi atau pemaparan materi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang dilakukan dilakukan dengan memberikan sosialisasi dan pendalaman materi komunikasi efektif dalam menjalankan tugas dan fungsi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Batu.

Adapun susunan kegiatan pada tanggal 13 September 2025 sebagai berikut:

Tabel 1. Susunan Kegiatan Pelatihan

No	Waktu	Keterangan
1.	07.00 – 08.00	Persiapan Dan Registrasi Peserta
2.	08.00 – 10.00	Pembukaan dan Doa
		Menyanyikan Lagu Indonesia Raya
		Sambutan sekaligus Membuka Acara
		Keynote Speech “Strategi Komunikasi Membangun Citra Pemimpin”
6.	10.30-12.00	Membangun Komunikasi dan Kepercayaan (Integritas dan Etika)
7.	12.00-13.00	Ishoma
8.	13.00-15.00	Jurnalistik dan Media Sosial
9.	15.00	Penutup

Sumber: Tim Pengabdian 2025



Gambar 1. Pembukaan

Sumber: Tim Pengabdian 2025



Gambar 2. Materi Komunikasi dan Integritas

Sumber: Tim Pengabdian 2025



Gambar 3. Juranlistik dan Media Sosial

Sumber: Tim Pengabdian 2025

Tabel 2. Susunan Kegiatan Pendalaman

Materi Tanggal 28 Oktober 2025

No	Waktu	Keterangan
1.	09.00-09.15	Pembukaan Oleh Kepala Bagian
2.	09.15-10.00	Komunikasi Efektif
3.	10.00-11.30	Integritas Komunikasi

4.	11.30-12.00	Etika Komunikasi
5.	12.00-12.30	Komunikasi dan Akuntabilitas Kinerja
6.	12.30-13.00	Tanya Jawab
7.	13.00	Penutup

Sumber: Tim Pengabdian 2025

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang efektif memiliki peran krusial dalam pengambilan keputusan strategis pada organisasi publik. Dengan keterbukaan informasi, komunikasi simetris dua arah, serta manajemen krisis yang baik, organisasi dapat meningkatkan akuntabilitas, memperkuat kepercayaan, dan mendorong partisipasi pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan.
2. Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam

menghubungkan dan mengkoordinasikan semua bagian dan fungsi organisasi. Alur komunikasi dalam suatu organisasi merupakan pedoman kemana seseorang dapat berkomunikasi dalam suatu organisasi

3. Implementasi komunikasi efektif pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan berdampak besar terhadap terselesaikannya tugas dan fungsi terutama pada bagian koordinasi, pelaksanaan kinerja.

SARAN

Beberapa saran yang dapat disampaikan pada laporan pengabdian masyarakat ini antara lain:

1. Perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terkait komunikasi efektif. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai landasan untuk pemberian pelatihan selanjutnya serta sebagai pedoman dalam menjalankan tugas.
2. Integritas etika, tanggung jawab dalam komunikasi sebagai landasan dasar dalam menciptakan akuntabilitas komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, I. N., Laksana, A., Fajarwati, N. K., & Fitrianti, R. (2025). Strategi Komunikasi Korporat: Membangun Loyalitas Karyawan, Citra Perusahaan, Dan Manajemen Krisis. 01(03), 72–75.
- Effendy, O. U. (2005). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of Business and Management*, 09(02), 659–671. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
- Ndruru, Y., Ndruru, Y., & Lawalata, M. (2024). Berbicara Dengan Logika: Strategi Komunikasi Yang Efektif Dalam Proses Pembelajaran. *Harmoni: Jurnal Ilmu ...*, 2(2), 60–69. <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/harmoni-widyakarya/article/view/3049%0Ahttps://journal.widyakarya.ac.id/index.php/harmoni-widyakarya/article/download/3049/2760>
- Rahmat, J. (2008). Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suryana, Y. (2009). Efektivitas Pesan pada Komunikasi Bisnis Meningkatkan Citra Perusahaan pada Bank BCA Semarang. Tersedia pada <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1577/content.p>



df?sequence=1 Diakses pada 20
Januari 2018.

- Susilo, A., & Sari, E. (2020). Implementasi Program Cyber Public Relations Pt. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik Di Media Sosial Instagram. *Medium*, 8(1), 18–29. [https://doi.org/10.25299/medium.2020.vol8\(1\).4792](https://doi.org/10.25299/medium.2020.vol8(1).4792)
- Wiryanto. (2004). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Grasindo.
- Yuanita, D. (2021). Peran key opinion leader dalam strategi public relations pada komunikasi krisis perusahaan. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(1), 23. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i1.29693> .