



Strategi Komunikasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Wairpu'an Kabupaten Sikka untuk Meningkatkan Produktivitas dan Kepuasan Kerja

Maria Silvana Carcia^{1*}, Anastasia Krisyanti², Maria Meliani³, Patricia Matilda Tina⁴,
Theresia Yunita⁵, Mario Marianus Frengki⁶

¹⁻⁶Universitas Nusa Nipa Indonesia

*Penulis korespondensi: ytheresia66@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the organizational communication strategies implemented by PERUMDA Drinking Water Wairpu'an Sikka Regency in an effort to increase employee productivity and job satisfaction. Effective organizational communication is a fundamental element in building optimal performance, especially in public service companies that demand continuous cross-unit coordination. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through in-depth interviews and direct observation of company leaders and the organization's work environment. The results of the study show that PERUMDA Wairpu'an implements three main communication strategies, namely: (1) open communication through the implementation of open door policies and the implementation of regular coordination meetings; (2) clarity of the message with the use of simple, systematic language, and supported by visual media that is easy for employees to understand; and (3) speed of information delivery through early warning systems and emergency communication protocols. The implementation of this structured communication strategy has been proven to be able to create a conducive work climate, increase employee motivation and job satisfaction, and strengthen coordination and work effectiveness between units. This study recommends the development of an integrated communication system based on information technology and the implementation of effective communication training programs for all levels of the organization to support the sustainability of company performance.*

Keywords: *Communication Strategy; Job Satisfaction; Organizational Communication; Public Company; Work Productivity.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PERUMDA Air Minum Wairpu'an Kabupaten Sikka dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Komunikasi organisasi yang efektif merupakan elemen fundamental dalam membangun kinerja optimal, khususnya pada perusahaan pelayanan publik yang menuntut koordinasi lintas unit secara berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pimpinan perusahaan serta lingkungan kerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PERUMDA Wairpu'an menerapkan tiga strategi komunikasi utama, yaitu: (1) keterbukaan komunikasi melalui penerapan open door policy dan pelaksanaan rapat koordinasi secara rutin; (2) kejelasan pesan dengan penggunaan bahasa yang sederhana, sistematis, serta didukung media visual yang mudah dipahami oleh karyawan; dan (3) kecepatan penyampaian informasi melalui sistem peringatan dini dan protokol komunikasi darurat. Implementasi strategi komunikasi yang terstruktur ini terbukti mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, serta memperkuat koordinasi dan efektivitas kerja antar unit. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan sistem komunikasi terintegrasi berbasis teknologi informasi serta pelaksanaan program pelatihan komunikasi efektif bagi seluruh level organisasi guna mendukung keberlanjutan kinerja perusahaan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja; Komunikasi Organisasi; Produktivitas Kerja; Strategi Komunikasi; Perusahaan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Komunikasi organisasi merupakan salah satu elemen fundamental dalam membangun produktivitas dan kepuasan kerja di berbagai institusi, termasuk perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk membangun

sinergi antar unit kerja, meningkatkan motivasi karyawan, dan menciptakan iklim organisasi yang kondusif.

Dalam konteks perusahaan air minum, dimana pelayanan kepada masyarakat menjadi prioritas utama, strategi komunikasi yang baik akan berdampak langsung pada kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Produktivitas dan kepuasan kerja merupakan dua aspek yang saling berkaitan erat dan sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang transparan, komunikasi dua arah efektif, serta keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal.

PERUMDA Air Minum Wairpu'an Sikka merupakan perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Sikka yang memiliki tugas pokok menyediakan dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Sikka. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang mengemban fungsi pelayanan publik, PERUMDA Air Minum Wairpu'an Sikka memiliki peran strategis dalam mendukung kebutuhan dasar masyarakat berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah.

Dalam praktiknya, PERUMDA Air Minum Wairpu'an Sikka masih menghadapi berbagai permasalahan terkait komunikasi organisasi yang berdampak pada produktivitas dan kepuasan kerja. Beberapa indikasi yang teridentifikasi antara lain adalah kurangnya koordinasi antar bagian yang menyebabkan lambatnya penyelesaian masalah teknis, minimnya forum komunikasi formal untuk menyampaikan aspirasi karyawan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem komunikasi internal.

2. KAJIAN TEORITIS: *Grand Theory*

Komunikasi organisasi didefinisikan oleh berbagai ahli dengan perspektif yang beragam. Goldhaber (1986) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai sebuah proses penciptaan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang bergantung oleh satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau lingkungan yang berubah ubah.

Pace dan Faules (2001) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu, yang terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hirarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam satu lingkungan.

Arni Muhammad (2009) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Sementara itu, Devito menyatakan bahwa komunikasi organisasi

merupakan sebuah usaha pengirim serta penerima pesan, baik dalam kelompok formal maupun informal dalam suatu organisasi.

Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Effendi, 2003). Strategi komunikasi organisasi merupakan rangkaian aktivitas yang sistematis, yang memungkinkan pemahaman terhadap khalayak sasaran, mengidentifikasi saluran yang efektif dan opini melalui saluran tersebut dalam mempromosikan dan mempertahankan jenis perilaku tertentu (Tatham, 2008).

Jablin (1979) menjelaskan keterbukaan komunikasi sebagai persepsi karyawan tentang kebebasan untuk berbicara secara terbuka dengan atasan mereka tentang isu-isu kerja. Keterbukaan komunikasi mencakup kesediaan atasan untuk mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat bawahan, serta kenyamanan bawahan menyampaikan informasi kepada atasan.

Pace dan Faules (2001) mendefinisikan kejelasan pesan sebagai tingkat dimana informasi organisasi dapat dipahami dengan mudah dan akurat oleh penerima tanpa menimbulkan ambiguitas. Dimensi kejelasan pesan meliputi kejelasan semantik, kejelasan struktural, dan kejelasan kontekstual.

Katz dan Kahn (1978) menjelaskan kecepatan informasi sebagai tingkat dimana informasi dapat ditransmisikan melalui berbagai subsistem organisasi untuk mencapai tujuan koordinasi kontrol. Kecepatan informasi mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mendeteksi masalah, merespon peluang, dan melakukan penyesuaian strategi secara tepat waktu.

Produktivitas merupakan suatu proses dimana sumber daya manusia dapat menghasilkan suatu keluaran dengan ukuran produktif. Produktivitas kerja adalah dimana produk barang maupun jasa yang dihasilkan oleh setiap individu atau kelompok yang menunjukkan antara input dan output dengan tindakan kinerja lebih efisien.

Locke (1969) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Robbins dan Judge (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristiknya.

Spector (1997) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai variabel sikap yang mencerminkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Handoko (2001) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Hubungan antara komunikasi organisasi dengan produktivitas dan kepuasan kerja sangat erat. Komunikasi yang efektif, terbuka, dan transparan memastikan karyawan memahami tujuan, peran, dan ekspektasi mereka, yang pada gilirannya mengurangi kebingungan, meningkatkan kolaborasi, dan mempercepat pengambilan keputusan, sehingga secara langsung meningkatkan produktivitas kerja. Ketika karyawan merasa didengarkan, diberi informasi, dan mampu memberikan umpan balik, hal ini menumbuhkan rasa keterlibatan dan menghargai kontribusi mereka, yang merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan kerja.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis strategi komunikasi organisasi di PERUMDA Air Minum Wairpu'an Kabupaten Sikka.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan pimpinan PERUMDA Air Minum Wairpu'an, observasi terhadap praktik komunikasi organisasi berlangsung.

Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah pimpinan PERUMDA Air Minum Wairpu'an Kabupaten Sikka.

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi pola-pola strategi komunikasi yang diterapkan berdasarkan tiga indikator utama: keterbukaan komunikasi, kejelasan pesan, dan kecepatan penyampaian informasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PERUMDA Air Minum Wairpu'an menerapkan kebijakan keterbukaan komunikasi yang komprehensif. Pimpinan menyatakan bahwa keterbukaan komunikasi merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan kinerja organisasi yang optimal.

Beberapa strategi yang diterapkan meliputi

Perusahaan membentuk sistem komunikasi terbuka melalui rapat koordinasi rutin yang dijadwalkan setiap minggu dengan seluruh kepala divisi, dan setiap bulan dengan seluruh karyawan. Dalam forum ini, manajemen tidak hanya menyampaikan kebijakan dan target perusahaan, tetapi juga membuka ruang diskusi untuk mendengarkan masukan, keluhan, dan ide-ide inovatif dari tim.

Implementasi kebijakan open door policy memberikan akses kepada setiap karyawan untuk berkomunikasi langsung dengan pimpinan tanpa harus melalui birokrasi yang berbelit. Hal ini menciptakan atmosfer kerja yang lebih demokratis dan mengurangi jarak hirarki yang dapat menghambat aliran informasi.

Untuk komunikasi eksternal, perusahaan menyediakan berbagai saluran pengaduan dan komunikasi seperti hotline service 24 jam, media sosial resmi, website interaktif, dan customer service center. Perusahaan juga rutin mengadakan dialog publik dan sosialisasi ke masyarakat untuk menjelaskan program-program perusahaan serta menampung aspirasi pelanggan.

Perusahaan secara berkala mempublikasikan laporan kinerja, informasi gangguan layanan, dan jadwal pemeliharaan melalui papan pengumuman dan media sosial resmi. Semua keluhan dan masukan yang masuk dicatat dalam sistem database mekanisme yang jelas, termasuk memberikan feedback kepada pelapor.

Strategi keterbukaan komunikasi ini sejalan dengan konsep Jablin (1979) yang menekankan pentingnya kebebasan karyawan untuk berbicara secara terbuka dengan atasan tentang isu-isu kerja. Implementasi open door policy dan forum komunikasi rutin menciptakan keterbukaan dalam menerima pesan (receptivity to messages) dan keterbukaan dalam mengirim pesan (willingness to transmit messages).

Strategi kedua yang diterapkan PERUMDA Wairpu'an adalah memastikan kejelasan setiap pesan yang disampaikan kepada pelanggan dan karyawan. Mengingat latar belakang pendidikan dan pemahaman pelanggan yang beragam, perusahaan menerapkan beberapa pendekatan.

Setiap informasi disampaikan menggunakan Bahasa Indonesia yang sederhana dan lugas, menghindari istilah teknis dan rumit atau jargon perusahaan yang membingungkan. Jika diperlukan istilah teknis, perusahaan selalu menyertakan penjelasan dalam bahasa yang mudah dimengerti atau bahasa awam.

Untuk wilayah tertentu di Maumere dan Sikka dimana masyarakat lebih nyaman dengan bahasa daerah, perusahaan menyediakan petugas yang dapat menjelaskan informasi dalam bahasa lokal.

Tagihan air dibuat dengan format yang transparan, mencantumkan rincian pemakaian, tarif per meter kubik, dan perhitungan yang jelas sehingga pelanggan dapat memverifikasi sendiri.

Untuk informasi gangguan atau pemeliharaan, perusahaan menyampaikan detail yang konkret seperti lokasi spesifik, durasi perkiraan, dan alasan gangguan.

Perusahaan menggunakan visual seperti infografis atau foto untuk membantu pemahaman pelanggan.

Setiap pengumuman kebijakan baru disertai dengan sosialisasi langsung kepada masyarakat dan sesi tanya jawab untuk memastikan tidak ada miskomunikasi.

Pendekatan ini mencerminkan tiga dimensi kejelasan pesan yang dikemukakan oleh Pace dan Faulees (2001): kejelasan semantik (penggunaan kata-kata yang tepat dan mudah dipahami), kejelasan struktural (organisasi dan urutan informasi yang logis), dan kejelasan kontekstual (penyediaan informasi latar belakang yang cukup). Kejelasan pesan mengurangi kebutuhan untuk klarifikasi berulang dan meningkatkan efisiensi komunikasi organisasi.

Kecepatan penyampaian informasi menjadi prioritas utama PERUMDA Wairpu'an terutama untuk situasi yang berdampak langsung terhadap pelayanan masyarakat.

Perusahaan telah menegmabngkan sistem peringatan dini untuk berbagai situasi darurat. Dalam kondisi ini darurat seperti gangguan distribusi air atau kebocoran pipa utama, tim segera menginformasikan kepada pelanggan berdampak dalam waktu maksimal 30 menit setelah diidentifikasi masalah melalui grub WhatsApp broadcast, SMS, dan pengumuman langsung di lapangan.

Untuk informasi rutin seperti jadwal pemeliharaan atau penyesuaian tarif, perusahaan memberikan pemberitahuan minimal 3-7 hari sebelumnya melalui berbagai saluran komunikasi. Perusahaan memiliki tim siaga 24 jam yang dapat merespon keluhan dan memberikan informasi kapan saja, termasuk di luar jam kerja dan hari libur.

Untuk meningkatkan kecepatan distribusi informasi, perusahaan memanfaatkan teknologi digital dengan membentuk grub WhatsApp per zona pelayanan, sehingga informasi dapat langsung mmenjangkau pelanggan di wilayah spesifik yang terdampak.

Standar operasional prosedur menetapkan bahwa setiap keluhan atau pertanyaan pelanggan harus mendapat respon awal dalam waktu maksimal 2 jam kerja, dengan penyelesaian masalah disesuaikan dengan tingkat urgensi.

Strategi kecepatan penyampaian informasi ini sejalan dengan teori sistem organisasi dari Katz dan Kahn (1978) yang menekankan bahwa kecepatan informasi adalah fungsi dari struktur organisasi, kompleksitas jalur komunikasi, dan efisiensi mekanisme feedback. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memproses informasi dengan cepat untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal.

Implementasi tiga strategi komunikasi utama (keterbbukaan komunikasi, kejelasan pesan, dan kecepatan penyampaian informasi) di PERUMDA Wairpu'an memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan kepuasan kerja:

Peningkatan produktivitas: koordinasi antar bagian menjadi lebih efektif melalui rapat rutin dan open door policy. Penyelesaian masalah teknis lebih cepat dengan sistem komunikasi yang responsif. Efisiensi operasional meningkat karena informasi mengalir dengan lancar.

Peningkatan kepuasan kerja: karyawan merasa dihargai melalui forum komunikasi yang membuka ruang aspirasi. Rasa memiliki terhadap organisasi meningkat dengan keterlibatan dan pengambilan keputusan. Motivasi kerja meningkat karena komunikasi yang transparan dan demokratis.

Peningkatan kualitas layanan: pelanggan mendapat informasi yang jelas dan tepat waktu. Keluhan ditangani dengan cepat melalui sistem yang terorganisir. Kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan meningkat.

Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif, terbuka, dan transparan memastikan karyawan memahami tujuan, peran, dan ekspektasi mereka, yang mengurangi kebingungan, meningkatkan kolaborasi, dan mempercepat pengambilan keputusan, sehingga secara langsung meningkatkan produktivitas kerja. Ketika karyawan merasa didengarkan dan mampu memberikan umpan balik, hal ini menumbuhkan rasa keterlibatan yang merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis strategi komunikasi PERUMDA Air minum Wairpu'an dapat disimpulkan bahwa:

Efektivitas komunikasi organisasi memiliki peran vital dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Komunikasi yang terbuka, transparan, dan dua arah antara manajemen dengan karyawan menciptakan iklim kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi, serta memperkuat komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi.

PERUMDA Wairpu'an menerapkan tiga strategi komunikasi utama: keterbukaan komunikasi melalui rapat koordinasi rutin dan transparansi informasi. Kejelasan pesan dengan menggunakan bahasa sederhana, format transparan, dan bantuan visual. Kecepatan penyampaian informasi dengan sistem peringatan dini, tim siaga 24 jam, dan pemanfaatan teknologi digital. Penerapan strategi yang terstruktur baik komunikasi vertikal, horizontal, maupun diagonal memfasilitasi koordinasi yang lebih baik, mengurangi komunikasi, dan mempercepat penyelesaian masalah operasional.

Dengan komunikasi internal efektif, PERUMDA Air Minum Wairpu'an dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan publik sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi seluruh karyawan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan:

Pengembangan sistem komunikasi terintegrasi: PERUMDA Air Minum Wairpu'an perlu mengembangkan sistem komunikasi terintegrasi yang memanfaatkan teknologi informasi modern untuk mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan partisipasi karyawan. Program pelatihan komunikasi: penting untuk mengembangkan program pelatihan komunikasi efektif bagi semua level organisasi agar keterampilan komunikasi karyawan terus meningkat. Sistem penilaian kinerja transparan: menerapkan sistem penilaian kinerja yang transparan dan feedback berkala untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Tim monitoring dan evaluasi: membentuk tim khusus yang bertugas memonitor dan mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi secara berkelanjutan guna memastikan tercapainya peningkatan produktivitas dan kepuasan kerja yang optimal. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat efektivitas strategi komunikasi dan dampaknya terhadap produktivitas serta kepuasan kerja secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhariman, H. (2014). Keadilan organisasi sebagai variabel mediasi antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja karyawan PT Telkom Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 2(4).
- Effendi, O. U. (2003). Ilmu, teori, dan filsafat komunikasi. Citra Aditya Bakti.
- Fajar, M. (2009). Ilmu komunikasi: Teori dan praktik (Ed. 1). Graha Ilmu.
- Furqon, C. (2003). Hakikat komunikasi organisasi. *Jurnal Komunikasi*, 2(15).
- Goldhaber, G. M. (1986). *Organizational communication* (4th ed.). Wm. C. Brown Publishers.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia* (Ed. 2). BPFE.
- Jablin, F. M. (1979). Superior-subordinate communication: The state of the art. *Psychological Bulletin*, 86(6), 1201–1222. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.6.1201>
- Jubaedah, E. (2009). Analisis hubungan gaya kepemimpinan dan kompetensi komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*, 6(4).
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Mahmud, D. (2015). Komunikasi, gaya kepemimpinan, dan motivasi dalam organisasi. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 19(2). <https://doi.org/10.31445/jskm.2015.190210>

- Marta, J. D., & Wijayati, D. T. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT X. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 8(2), 218–236. <https://doi.org/10.26740/bisma.v8n2.p218-236>
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi organisasi*. Bumi Aksara.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2001). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson Education.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Tatham, S. (2008). *Strategic communication: A primer*. Defence Academy of the United Kingdom.