

Analisis Komunikasi Efektif dalam Mendukung Kinerja dan Kompetensi Pegawai di BGTK Sulawesi Utara

HARUN BEDERI WAMBRAUW¹, IRRENNE C. WAYONG²

¹Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

²Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

¹harunwambrau91@gmail.com, ²irrennewayong@iagnmanado.ac.id

Artikel history

Received	Revised	Accepted	Published
Kata Kunci : Komunikasi Efektif, Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal, Koordinasi Kerja, BGTK Sulawesi Utara.	Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi efektif dalam mendukung kinerja pegawai di Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Sulawesi Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap aktivitas komunikasi dan pelaksanaan tugas di lingkungan BGTK Sulawesi Utara. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif berkaitan dengan kinerja pegawai, terutama melalui kejelasan penyampaian pesan, kesesuaian penggunaan media komunikasi, keterbukaan, pemberian umpan balik, dan sikap empatik. Sebelum dilakukan penguatan pemahaman mengenai komunikasi efektif, ditemukan sejumlah kendala berupa ketidakteraturan alur informasi, miskomunikasi antarbagian, dan rendahnya kepercayaan diri pegawai dalam menyampaikan pendapat. Kondisi tersebut berkaitan dengan kurang optimalnya koordinasi kerja, keterlambatan pelaksanaan kegiatan, dan kualitas pelayanan. Setelah kegiatan penguatan komunikasi, terlihat perkembangan positif berupa penyampaian informasi yang lebih jelas, peningkatan keberanian pegawai dalam berdiskusi, serta perbaikan koordinasi antarunit kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif tidak hanya mendukung pelaksanaan teknis pekerjaan, tetapi juga berkaitan dengan aspek psikologis dan hubungan kerja yang mendukung kinerja pegawai.		
*Corresponding Author: HARUN BEDERI WAMBRAUW¹ Email : harunwambrau91@gmail.com			

Harun Bederi Wambrau, Irrenne C. Wayong. Analisis Komunikasi Efektif dalam Mendukung Kinerja dan Kompetensi Pegawai di BGTK Sulawesi Utara. (2026). *Endunamou: Jurnal Psikologi*, 2 (2), 53-58.

Diterima: 18 Januari, 2026; **Disetujui:** 3 Juni, 2026; **Dipublikasikan:** 31 Agustus, 2026

PENDAHULUAN

Dalam era transformasi pendidikan saat ini, peran Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Sulawesi Utara sangat penting sebagai lembaga yang berfungsi meningkatkan kompetensi guru dan tenaga kependidikan menjadi pusat pengembangan profesionalitas pendidik agar mampu menjawab tantangan dunia pendidikan yang semakin kompleks. Untuk mencapai tujuan tersebut, kinerja pegawai BGTK harus didukung oleh kemampuan komunikasi yang efektif, baik antar pegawai maupun dengan mitra kerja eksternal seperti sekolah, dinas pendidikan, dan komunitas guru. Namun, berdasarkan hasil observasi dan kondisi nyata di lapangan, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas di lingkungan Balai GTK Sulawesi Utara. Misalnya, kurangnya koordinasi dan komunikasi antar bagian, perbedaan

persepsi dalam pelaksanaan program kerja, serta terbatasnya keterampilan komunikasi interpersonal yang berdampak pada keterlambatan pelaksanaan kegiatan dan kurang optimalnya pelayanan terhadap peserta pelatihan. Dalam beberapa kegiatan peningkatan kompetensi, misalnya workshop dan bimtek, sering terjadi misinformasi jadwal atau ketidaksinkronan antara instruktur dan peserta, yang menunjukkan bahwa pola komunikasi internal belum berjalan secara efektif.

Menurut DeVito (2019) komunikasi yang efektif merupakan suatu proses di mana pesan yang disampaikan tidak hanya diterima oleh penerima, tetapi juga dipahami sesuai dengan maksud pengirim dan mampu menghasilkan tanggapan yang diinginkan. Dalam konteks lembaga publik seperti Balai Guru Tenaga Kependidikan (BGTK), komunikasi efektif melibatkan keterampilan mendengarkan secara aktif, menyampaikan informasi secara akurat dan sesuai situasi, serta membangun hubungan kerja yang dilandasi rasa saling percaya. Pendapat ini sejalan dengan Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif memberikan kontribusi langsung terhadap kinerja individu maupun organisasi karena memperlancar aliran informasi, meningkatkan keterbukaan, dan memperkuat komitmen bersama terhadap tujuan organisasi. Sementara itu, Hargie (2011) menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam lingkungan pendidikan, khususnya bagi pegawai lembaga pengembangan guru seperti Balai GTK. Ia menekankan bahwa keberhasilan dalam mentransfer pengetahuan dan memperkuat kapasitas peserta sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan empati, kejelasan, dan keterbukaan. Apabila komunikasi dilakukan dengan cara yang positif dan inklusif, maka guru dan tenaga kependidikan sebagai peserta pelatihan akan merasa lebih termotivasi, terlibat aktif, serta mampu memahami materi dengan lebih baik. Sebaliknya, gaya komunikasi yang kaku, tidak jelas, atau cenderung tertutup dapat menurunkan tingkat kepercayaan peserta terhadap lembaga dan menghambat tercapainya tujuan peningkatan.

Lebih lanjut, beberapa penelitian menjelaskan kinerja lembaga pengembangan guru sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi internal, terutama dalam mendukung koordinasi, pelaksanaan, dan pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi internal yang efektif dapat memperkuat koordinasi kerja, meningkatkan kinerja pegawai, serta mendukung terciptanya inovasi melalui pertukaran dan pengembangan gagasan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menghambat aliran informasi, koordinasi, dan produktivitas organisasi (Reis Neto et al., 2018; Reis & Baldessar, 2021; Siagian, 2021). Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis sistematis terhadap kemampuan komunikasi efektif pegawai BGTK Sulawesi Utara sebagai bagian integral dari evaluasi kinerja organisasi. Analisis ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses komunikasi, tetapi juga untuk merumuskan rekomendasi strategis guna memperkuat kapasitas komunikatif pegawai. Dengan

demikian, Balai GTK dapat bertransformasi menjadi lembaga yang lebih responsif, kolaboratif, dan berdampak nyata dalam peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan di Sulawesi Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kemampuan komunikasi efektif pegawai serta perannya dalam mendukung kinerja pegawai dalam konteks peningkatan kompetensi di Kantor Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Sulawesi Utara. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh data berupa pandangan, pengalaman, serta makna yang diberikan oleh subjek penelitian terhadap komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Sulawesi Utara. Subjek penelitian adalah pegawai BGTK Sulawesi Utara yang terdiri dari pejabat struktural dan staf pelaksana yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas dan program peningkatan kompetensi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap memahami permasalahan komunikasi dan kinerja pegawai. Jumlah informan ditentukan hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait pola komunikasi, hambatan komunikasi, serta dampaknya terhadap kinerja pegawai. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas kerja dan interaksi komunikasi antar pegawai, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip, laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data dari berbagai informan serta hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran kemampuan komunikasi efektif dalam mendukung kinerja pegawai pada konteks peningkatan kompetensi di BGTK Sulawesi Utara.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian mengidentifikasi sejumlah dimensi komunikasi efektif yang berkaitan dengan kinerja pegawai di BGTK Sulawesi Utara, meliputi kejelasan penyampaian pesan, kesesuaian media komunikasi, keterbukaan, pemberian umpan balik, serta sikap empatik.

Kejelasan pesan menjadi faktor yang paling menonjol karena berhubungan langsung dengan tingkat pemahaman pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Informasi yang disampaikan secara kurang jelas berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan, keterlambatan penyelesaian tugas, serta memicu terjadinya konflik internal. Selain itu, pemilihan media komunikasi yang tepat seperti rapat koordinasi, surat dinas, aplikasi pesan instan, dan sistem informasi internal turut mendukung peningkatan efektivitas kerja. Pemanfaatan teknologi komunikasi secara optimal memungkinkan penyebaran informasi berlangsung lebih cepat, tepat, dan akurat, khususnya dalam menunjang pelaksanaan program pelatihan serta pengembangan kompetensi guru dan tenaga kependidikan yang menjadi mandat utama BGTK. Keterbukaan dalam proses komunikasi juga berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Pegawai menjadi lebih leluasa dalam menyampaikan berbagai kendala yang dihadapi, sehingga pimpinan memiliki dasar yang lebih komprehensif dalam pengambilan keputusan. Di sisi lain, umpan balik yang disampaikan secara konstruktif berkontribusi terhadap perbaikan kinerja serta peningkatan kompetensi profesional pegawai. Oleh karena itu, komunikasi efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran dan pengembangan organisasi.

Berdasarkan hasil analisis data dan temuan penelitian, komunikasi efektif memiliki peran penting dalam mendukung kinerja pegawai di Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Sulawesi Utara. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat koordinasi, motivasi, dan penguatan hubungan kerja antar pegawai maupun antara pimpinan dan bawahan. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen modern yang menempatkan komunikasi sebagai elemen strategis dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks BGTK Sulut, komunikasi efektif tercermin dari kejelasan instruksi kerja, keterbukaan informasi kebijakan, serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan ide, masukan, dan permasalahan secara konstruktif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara jelas, tepat, dan empatik berkaitan dengan pelaksanaan kinerja yang lebih baik, baik dari segi ketepatan waktu penyelesaian tugas, kualitas hasil kerja, maupun kemampuan bekerja sama dalam tim. Selain itu, komunikasi dua arah yang terjalin antara pimpinan dan pegawai berkontribusi pada peningkatan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pegawai merasa lebih dihargai ketika pendapat mereka didengar, sehingga berdampak positif terhadap semangat kerja dan loyalitas terhadap organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif tidak hanya mendukung aspek teknis pekerjaan, tetapi juga berkaitan dengan aspek psikologis yang mendukung kinerja pegawai.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi efektif berkontribusi dalam membentuk budaya kerja positif di BGTK Sulut. Budaya kerja yang didasarkan pada keterbukaan,

saling menghargai, dan kerja sama tim mendorong pegawai untuk bekerja secara profesional dan bertanggung jawab. Komunikasi yang baik menciptakan suasana kerja yang kondusif, mengurangi konflik internal, dan meningkatkan kepercayaan antar pegawai. Budaya kerja yang positif ini berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Pegawai menjadi lebih proaktif, inovatif, dan berorientasi pada hasil. Dalam jangka panjang, hal ini mendukung pencapaian visi dan misi BGTK sebagai lembaga yang berperan strategis dalam peningkatan kualitas guru dan tenaga kependidikan. Selain itu, komunikasi efektif juga berperan dalam mendukung proses perubahan dan adaptasi organisasi terhadap kebijakan pendidikan yang dinamis. Pegawai yang mendapatkan informasi secara jelas dan tepat waktu akan lebih siap dalam menghadapi perubahan, sehingga dapat meminimalkan resistensi dan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di lakukan dapat simpulkan bahwa di Balai Guru dan Tenaga Kependidikan (BGTK) Sulawesi Utara kemampuan berkomunikasi secara efektif memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai serta menunjang kelancaran program peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan. Temuan mengungkap bahwa masih terdapat berbagai kendala komunikasi di lingkungan BGTK, seperti penyampaian informasi yang belum teratur, kesalahpahaman antar bagian, dan kurangnya keberanian pegawai untuk menyampaikan pendapat. Hambatan tersebut berdampak pada koordinasi kerja yang kurang maksimal, keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan, serta penurunan mutu layanan.

Meskipun demikian, melalui proses pendampingan, arahan, dan penguatan pemahaman tentang komunikasi yang lebih baik, terlihat perkembangan positif pada pola komunikasi pegawai. Mereka mulai lebih jelas dalam menyampaikan informasi, lebih aktif terlibat dalam diskusi, serta mampu bekerja sama secara lebih efektif antar bidang. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi internal dapat memperbaiki alur kerja dan membantu lembaga mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memperlihatkan bahwa komunikasi efektif merupakan kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama pada lembaga yang berfokus pada pengembangan kompetensi pendidikan. Selain itu memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam memahami situasi kerja yang sebenarnya, mengasah keterampilan komunikasi, dan menerapkan teori organisasi dalam praktik nyata.

REFERENSI

- DeVito, J. A. (2019). *Human Communication: The Basic Course* (14th ed.). Pearson Education.
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*. Routledge.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Reis Neto, M. T., Silva, L. C. F. da, & Ferreira, C. A. A. (2018). Influence of internal communication on the organizations' performance: Proposition of model. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, 10(2). <https://doi.org/10.24023/FutureJournal/2175-5825/2018.v10i2.376>
- Reis, K. L. N., & Baldessar, M. J. (2021). A influência da comunicação interna na inovação nas organizações: uma revisão sistemática integrativa. *Organicom*, 18(37), 126-139. <https://revistas.usp.br/organicom/article/download/163373/178906>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Siagian, F. (2021). The effect of internal communication on the performance of educational personnel at the Cirebon Maritime Academy. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 3(2). <https://doi.org/10.29103/ijevs.v3i2.4542>
- Zainal, V. R., Ramly, H. M., Mutis, T., & Arafah, W. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Rajawali Pers