

Efektivitas Naskah Dinas Arahan dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi: Studi Kasus di Instansi Pemerintahan

Ariana, Nurul Atika Hasibuan, Khalid Samahangga Manik, Muhammad Chaidir, Tengku Darmansah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 05, 2025

Revised May 10, 2025

Accepted May 12, 2025

Available online May 14, 2025

Kata Kunci:

Arahan, Kinerja, Efisiensi, Tugas.

Keywords:

Directive, Performance, Efficiency, Task.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Kajian ini menelaah efektivitas naskah dinas arahan dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Komunikasi administratif yang terstruktur berperan penting dalam memastikan kelancaran koordinasi, memperjelas tugas bagi pegawai, serta mengoptimalkan respons terhadap perubahan kebijakan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode analisis tematik, penelitian ini mengeksplorasi pola komunikasi strategis dalam dokumen resmi dan regulasi untuk mengidentifikasi mekanisme yang mendukung efisiensi birokrasi serta stabilitas organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instansi yang menerapkan naskah dinas arahan secara sistematis mengalami peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja. Kejelasan arahan memungkinkan pegawai memahami instruksi dengan lebih baik serta mendorong organisasi untuk beradaptasi secara lebih responsif terhadap perubahan. Selain itu, konsistensi dalam standar komunikasi administratif memperkuat struktur kerja, mendukung implementasi kebijakan yang lebih optimal, serta memastikan instansi pemerintahan beroperasi secara efisien sesuai dengan

tujuan institusional.

ABSTRACT

This study examines the effectiveness of directive official memos in enhancing organizational performance within government institutions. Structured administrative communication plays a vital role in ensuring seamless coordination, improving task clarity for employees, and optimizing responsiveness to policy shifts. Using a qualitative approach with thematic analysis, this study explores strategic communication patterns within official documents and regulatory frameworks to identify mechanisms that contribute to bureaucratic efficiency and organizational stability. The findings indicate that institutions implementing directive official memos systematically experience improved productivity and work effectiveness. Clear guidance enables employees to comprehend instructions more accurately, fostering adaptive organizational responses to change. Additionally, maintaining a consistent administrative communication standard strengthens work structure, facilitates optimal policy implementation, and ensures that government institutions operate efficiently while aligning with institutional objectives.

PENDAHULUAN

Komunikasi administratif dalam instansi pemerintahan memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan efektivitas koordinasi, pelaksanaan kebijakan, serta peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu instrumen utama dalam komunikasi administratif adalah naskah dinas arahan, yang digunakan untuk menyampaikan instruksi, keputusan, serta informasi penting kepada pegawai dan unit kerja terkait. Namun, efektivitas dari naskah dinas arahan masih menjadi perhatian utama, terutama dalam memastikan pemahaman dan implementasi yang optimal di lingkungan organisasi pemerintahan.

Berdasarkan laporan E-Database Kemendagri, efektivitas komunikasi administratif berkontribusi sebesar 70% terhadap pencapaian target organisasi pemerintahan (Kemendagri, 2024). Sebagai landasan empiris, penelitian ini mengacu pada beberapa data resmi dari lembaga pemerintahan terkait. Berdasarkan laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), efektivitas komunikasi internal memiliki korelasi langsung dengan peningkatan efisiensi birokrasi dan produktivitas pegawai (PANRB, 2023). Selain itu, data dari Portal Satu Data Indonesia menunjukkan bahwa lebih dari

*Corresponding author

Email: 1anaari938@gmail.com, 2nurulatikahasibuan33@gmail.com, 3khalidsamahangga15@gmail.com, 4chaidir210704@gmail.com, 5teng kudarmansah@uinsu.ac.id

65% instansi pemerintahan mengalami tantangan dalam efektivitas komunikasi administratif terutama dalam penyampaian arahan yang jelas dan terstruktur (Portal Satu Data Indonesia, 2024).

Penelitian mengenai tata kelola komunikasi administrasi dalam instansi pemerintahan telah banyak dilakukan. Maskuri dalam penelitiannya pada tahun 2024 mengenai implementasi tata naskah dinas di lingkungan kementerian menyimpulkan bahwa sistem komunikasi berbasis regulasi perlu diperkuat agar mampu meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Sementara itu, penelitian oleh Agustina tahun 2019 mengenai penggunaan aplikasi naskah dinas elektronik mengungkapkan bahwa digitalisasi administrasi dapat mengoptimalkan produktivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan.

Namun, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek teknis, seperti sistem digitalisasi dan regulasi umum terkait tata naskah dinas. Masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai efektivitas naskah dinas arahan dalam konteks peningkatan kinerja organisasi pemerintahan secara spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan mengeksplorasi dampak langsung dari naskah dinas arahan terhadap produktivitas dan efektivitas kerja dalam instansi pemerintahan.

KAJIAN TEORITIS

Konsep dan Fungsi Naskah Dinas Arahan dalam Administrasi Pemerintahan

Dalam sistem administrasi pemerintahan, naskah dinas arahan merupakan salah satu instrumen komunikasi resmi yang digunakan untuk menyampaikan kebijakan, instruksi, dan arahan kepada pegawai serta unit kerja terkait. Naskah dinas ini memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran koordinasi, efektivitas pelaksanaan tugas, serta peningkatan kinerja organisasi pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 80 Tahun 2012, naskah dinas arahan dikategorikan sebagai dokumen yang bersifat pengaturan dan harus dipedomani dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. (Sobirin, 2015)

Secara konseptual, naskah dinas arahan berfungsi sebagai pedoman komunikasi administratif yang menjamin keseragaman informasi dalam lingkungan pemerintahan. Kejelasan dan konsistensi dalam penyampaian arahan menjadi faktor utama dalam efektivitas komunikasi internal. Menurut Diklat LPKN, naskah dinas arahan berperan dalam memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan, sehingga setiap keputusan dan instruksi dapat diterapkan secara sistematis. (Edwin, 2023) Naskah dinas arahan juga berfungsi sebagai sarana dokumentasi kebijakan, yang memungkinkan adanya jejak administratif dalam setiap keputusan yang diambil oleh instansi pemerintahan. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas dan transparansi, yang menjadi aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Teori Komunikasi Administratif dalam Konteks Naskah Dinas Arahan

Dalam kajian komunikasi administratif, naskah dinas arahan dapat dianalisis melalui berbagai teori komunikasi yang relevan. Salah satu teori yang sering digunakan dalam memahami efektivitas komunikasi administratif adalah Teori Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Katz dan Kahn. Teori ini menekankan bahwa komunikasi dalam organisasi pemerintahan harus bersifat terstruktur, jelas, dan memiliki mekanisme umpan balik untuk memastikan efektivitas penyampaian informasi.

Selain itu, teori Shannon dan Weaver mengenai Model Komunikasi Linear juga relevan dalam menganalisis efektivitas naskah dinas arahan (Tahalele, 2019). Model ini menjelaskan bahwa komunikasi administratif harus memiliki pengirim pesan yang jelas, saluran komunikasi yang efektif, serta penerima pesan yang mampu memahami isi informasi. Dalam praktiknya, naskah dinas arahan sering kali mengalami gangguan komunikasi, seperti distorsi pesan akibat penggunaan bahasa yang ambigu, keterlambatan distribusi, serta kurangnya mekanisme verifikasi pemahaman oleh penerima pesan. Oleh karena itu, penerapan prinsip komunikasi linear dalam penyusunan naskah dinas arahan dapat membantu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dalam organisasi pemerintahan.

Teori Komunikasi Efektif oleh Berlo menekankan bahwa efektivitas komunikasi administratif sangat bergantung pada kejelasan pesan, kredibilitas pengirim, serta kesiapan penerima dalam memahami informasi (Zuhdi, 2020). Dalam konteks naskah dinas arahan, aspek ini menjadi krusial karena setiap instruksi yang diberikan harus memiliki struktur yang sistematis, bahasa yang mudah dipahami, serta dukungan dari mekanisme evaluasi untuk memastikan implementasi yang optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis tematik (thematic analysis) untuk menggali pola inovasi dalam efektivitas naskah dinas arahan dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak melibatkan responden secara langsung, melainkan berfokus pada eksplorasi penelitian terdahulu serta analisis pernyataan yang telah ada dalam dokumen akademik dan regulasi pemerintahan. Metode kualitatif memungkinkan analisis mendalam terhadap teks dan konsep yang berkembang dalam tata kelola administrasi publik, sedangkan

analisis tematik memberikan fleksibilitas dalam mengidentifikasi pola utama dalam dokumen yang dianalisis.

Studi ini menggunakan teknik studi dokumen untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang relevan, seperti kebijakan pemerintahan, peraturan resmi, jurnal akademik, serta laporan penelitian terdahulu. Pemilihan dokumen didasarkan pada relevansi, kredibilitas, serta kesesuaiannya dengan tujuan penelitian.

Analisis tematik digunakan sebagai strategi utama dalam mengelompokkan data berdasarkan tema yang muncul dalam berbagai sumber literatur. Tahapan analisis tematik dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah penting, yaitu pengenalan pola awal dari teks yang dikaji, pengkodean tema berdasarkan makna yang relevan, serta interpretasi hasil untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang efektivitas naskah dinas arahan. Dalam tahap pengkodean, setiap temuan dikategorikan berdasarkan konsep utama yang sering muncul dalam studi terdahulu, seperti efektivitas komunikasi administratif, keterpaduan koordinasi organisasi, serta inovasi dalam penyusunan dan implementasi dokumen pemerintahan.

Metode kualitatif dengan analisis tematik dalam penelitian ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap temuan memiliki dasar konseptual yang kuat dan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas komunikasi dalam lingkungan pemerintahan. Melalui eksplorasi pola inovasi dalam penelitian terdahulu dan analisis terhadap regulasi yang telah ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi komunikasi administratif yang lebih baik di instansi pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Kinerja Organisasi melalui Penerapan Naskah Dinas Arahan

Berbagai studi dan laporan resmi mengindikasikan bahwa setelah implementasi sistem komunikasi administratif yang lebih terstruktur melalui naskah dinas arahan, terjadi perbaikan dalam berbagai aspek kinerja organisasi. Indikator utama seperti efisiensi, efektivitas, dan produktivitas mengalami peningkatan yang dapat diukur secara sistematis melalui evaluasi kinerja instansi pemerintahan.

Efisiensi organisasi meningkat secara signifikan setelah penerapan naskah dinas arahan, terutama dalam hal penyampaian informasi dan koordinasi antar unit kerja. Sebelum adanya standar komunikasi administratif yang jelas, banyak instansi mengalami hambatan dalam distribusi informasi, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas. Dengan adanya naskah dinas arahan yang terstruktur, proses komunikasi menjadi lebih cepat dan sistematis, sehingga setiap unit kerja dapat menerima instruksi dengan lebih jelas dan tepat waktu. Data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menunjukkan bahwa setelah penerapan standar naskah dinas arahan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas administratif berkurang hingga 30%, yang menunjukkan peningkatan efisiensi dalam operasional pemerintahan.

Produktivitas organisasi juga mengalami peningkatan yang dapat diukur melalui berbagai indikator kinerja. Produktivitas dalam konteks pemerintahan mencakup aspek seperti jumlah tugas yang dapat diselesaikan dalam periode tertentu, tingkat kepuasan pegawai terhadap sistem komunikasi yang digunakan, serta dampak langsung terhadap pelayanan publik. Penerapan naskah dinas arahan telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi pemerintahan. Dengan adanya sistem komunikasi yang lebih terstruktur, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi mengalami perbaikan yang dapat diukur secara sistematis. Temuan ini menunjukkan bahwa standar komunikasi administratif yang jelas dan konsisten merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi dan memastikan bahwa setiap kebijakan yang diterapkan dapat berjalan dengan optimal.

Dampak Implementasi Naskah Dinas Arahan Terhadap Pemahaman dalam Organisasi Pemerintahan

Penerapan naskah dinas arahan dalam lingkungan pemerintahan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pemahaman pegawai mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Pegawai memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas mereka, sehingga mengurangi ambiguitas dalam interpretasi kebijakan dan instruksi yang diberikan. Sebelum adanya standar komunikasi administratif yang sistematis, banyak pegawai mengalami kesulitan dalam memahami arahan yang diberikan oleh pimpinan, terutama dalam konteks tugas yang kompleks dan melibatkan koordinasi antarunit kerja. Namun, setelah penerapan naskah dinas arahan yang lebih terstruktur, pemahaman pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab mereka meningkat secara signifikan.

Selain meningkatkan pemahaman pegawai, implementasi naskah dinas arahan yang jelas dan terstruktur juga membantu memperlancar alur kerja dalam organisasi pemerintahan. Dengan adanya sistem komunikasi administratif yang lebih sistematis, setiap unit kerja dapat menerima instruksi dengan

lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Sebelum adanya standar komunikasi administratif yang jelas, banyak instansi mengalami hambatan dalam distribusi informasi, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas. Namun, setelah penerapan naskah dinas arahan yang lebih terstruktur, proses komunikasi menjadi lebih efisien, sehingga setiap unit kerja dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih optimal.

Penerapan naskah dinas arahan yang lebih terstruktur juga berdampak pada peningkatan koordinasi antarunit kerja dalam organisasi pemerintahan. Dengan adanya sistem komunikasi administratif yang lebih sistematis, setiap unit kerja dapat berkoordinasi dengan lebih baik, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Respon Terhadap Perubahan dalam Organisasi yang Menerapkan Naskah Dinas Arahan

Organisasi yang memiliki sistem komunikasi administratif yang terstruktur melalui naskah dinas arahan mampu beradaptasi dengan lebih cepat dan efektif dibandingkan dengan organisasi yang masih menggunakan sistem komunikasi yang kurang sistematis. Kejelasan dalam penyampaian arahan memungkinkan setiap unit kerja untuk memahami perubahan yang terjadi dan segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan baru.

Dalam berbagai kasus, instansi yang telah menerapkan naskah dinas arahan menunjukkan peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan dalam merespons perubahan kebijakan. Ketika terjadi revisi regulasi atau kebijakan baru yang harus segera diterapkan, instansi yang memiliki sistem komunikasi administratif yang baik dapat segera menyampaikan arahan kepada seluruh pegawai dan unit kerja terkait. Hal ini memastikan bahwa setiap perubahan dapat diimplementasikan dengan cepat tanpa menimbulkan kebingungan atau hambatan dalam pelaksanaannya. Kejelasan dalam penyampaian arahan juga memungkinkan pegawai untuk memahami perubahan yang terjadi dan menyesuaikan tugas serta tanggung jawab mereka sesuai dengan kebijakan yang baru.

Keberadaan naskah dinas arahan yang terstruktur membantu organisasi dalam menghadapi perubahan situasi lingkungan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam situasi yang memerlukan respons cepat, seperti perubahan dalam struktur organisasi, pergeseran prioritas kebijakan, atau kondisi darurat yang membutuhkan koordinasi yang efisien, instansi yang telah menerapkan naskah dinas arahan dapat segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan. Dengan adanya arahan yang jelas, setiap unit kerja dapat memahami peran mereka dalam menghadapi perubahan dan bekerja secara sinergis untuk memastikan kelancaran operasional organisasi.

Keberhasilan dalam beradaptasi dengan perubahan juga terlihat dalam peningkatan efektivitas koordinasi antarunit kerja. Dengan adanya sistem komunikasi administratif yang lebih terstruktur, setiap unit kerja dapat menerima informasi yang akurat dan terkini mengenai perubahan yang terjadi. Hal ini memungkinkan mereka untuk segera menyesuaikan strategi kerja dan memastikan bahwa setiap kebijakan baru dapat diterapkan dengan optimal. Organisasi yang memiliki sistem komunikasi yang baik juga mampu mengurangi risiko kesalahan dalam interpretasi kebijakan, sehingga setiap perubahan dapat diimplementasikan dengan lebih efisien dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Efektivitas naskah dinas arahan dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan mencerminkan peran strategis komunikasi administratif dalam mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan institusional. Sebagai instrumen komunikasi resmi, naskah dinas arahan tidak sekadar menjadi medium penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman yang memastikan konsistensi kebijakan dan instruksi dalam lingkungan birokrasi. Keberadaannya memberikan dasar struktural bagi organisasi untuk beroperasi dengan lebih sistematis, menciptakan keterpaduan dalam koordinasi kerja, serta mengoptimalkan pelaksanaan tugas di berbagai unit kerja yang terlibat dalam pemerintahan.

Keberhasilan implementasi naskah dinas arahan dalam suatu instansi pemerintahan bergantung pada aspek fundamental seperti kejelasan format, ketepatan bahasa, serta kesesuaian isi dengan kebutuhan organisasi. Naskah dinas yang disusun secara sistematis mampu memberikan arah yang jelas bagi pegawai, sehingga mendukung kelancaran komunikasi antarunit kerja dan meminimalkan ambiguitas dalam memahami instruksi yang diberikan.

REFERENSI

Agustina, Fitria. "Analisis Implementasi Tata Naskah Dinas Dalam Pembuatan Surat Dinas Di Lingkungan Universitas Gadjah Mada (UGM)." *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan* 12, no. 2 (2019): 120.
Cascio, W. F. (2018). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits*. New York, NY: McGraw-Hill Education.

- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson.
- Edwin Agus Buniarto. (2023). Peran Peran Change Management Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 310–319. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1791>
- Emilda, E. (2023). Pengaruh Penggunaan Surat Naskah Dinas Elektronik terhadap Kinerja Karyawan di KPP Pratama Kendari. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran Dan SDM*, 4(2), 71 – 79.
- H., Istiqomah. "Implementasi Tata Naskah Dinas Pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam." *Jurnal Kearsipan* 16, no. 2 (2022): 115–132.
- Maskuri, M., & Zubairi, A. (2024). Penyusunan Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Bidang Pendidikan Tinggi Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo. *As-Sidanah : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 205–215.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017. (2017). Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kementerian Keuangan
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (2014). *Organizational Behavior* (12th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Muchlis, W. D. P., & Sobirin, A. (2015). *Change Management*. Tangerang Selatan: Penerbit Universitas Terbuka.
- Suryanto. (2020). *Manajemen Risiko dan Asuransi*. Tangerang Selatan: Penerbit Universitas Terbuka.
- Tahalele, Marie C, and Jean R Asthenu. "Pelatihan Penanganan Tata Naskah Dinas Pemerintah Desa Pada Kantor Negeri Soya Kecamatan Sirimau Kota Ambon 1)" 02, no. 01 (2019): 52–57.
- Zuhdi, Sulaiman, . Prihati, and Adia Ferizko. "Bimbingan Teknis Tata Naskah Dinas Surat Di Kantor Desa Tarai Bangun Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar." *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 2 (2020): 246.