

Strategi Komunikasi Internal di Kantor Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam

Internal Communication Strategy in the Penanggalan District Office of Subulussalam City

Ahmadi Bancin¹, Hablil Ikhwana², Zulaili³, Fahri Alamsyah⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 September 2026
Revised 21 September 2026
Accepted 30 September 2026
Available online 06 October 2026

Keywords

Strategy, Internal Communication, District



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to explore and analyze the internal communication strategies implemented at the Penanggalan District Office, Subulussalam City. The background of the research is rooted in the importance of internal communication in strengthening coordination, aligning vision, and enhancing the effectiveness of public services at the district government level, which faces resource limitations and operational challenges. The research methodology employed is qualitative descriptive with an exploratory approach. Data were collected through in-depth interviews with leadership and staff (District Head/Camat, District Secretary/Sekcam, Section Heads/Kasi, Sub-section Heads/Kasubag, as well as civil servants/PNS and PPPK employees), participatory observation, and documentation studies. Data analysis applied the qualitative model by Miles and Huberman, which encompasses data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the Penanggalan District Office implements a combinative communication strategy that integrates a structured formal command flow (top-down) with a persuasive, informal approach characterized by a familial atmosphere. The institution effectively

combines conventional media (Official Memos and Coordination Meetings) for legal accountability with digital media (WhatsApp Group) as a channel for accelerating daily coordination. The integration of PNS and PPPK employees proceeds harmoniously based on the BerAKHLAK core values. Nevertheless, communication effectiveness remains constrained by limitations in information technology infrastructure, reliance on physical file dispositions, and socio-psychological barriers such as reluctance (sungkan) due to rank hierarchy.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis strategi komunikasi internal yang diterapkan di Kantor Kecamatan Penanggalan, Kota Subulussalam. Latar belakang penelitian didasari oleh pentingnya komunikasi internal dalam memperkuat koordinasi, menyelaraskan visi, dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan kecamatan yang menghadapi keterbatasan sumber daya serta tantangan operasional wilayah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan eksploratif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap pimpinan dan staf (Camat, Sekcam, para Kasi, Kasubag, serta pegawai PNS dan PPPK), observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data menerapkan model kualitatif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Penanggalan menerapkan strategi komunikasi kombinatorik yang mengintegrasikan alur komando formal terstruktur (top-down) dengan pendekatan informal persuasif bernuansa kekeluargaan. Instansi ini secara efektif memadukan media konvensional (Nota Dinas dan Rapat Koordinasi) untuk akuntabilitas hukum dengan media digital (WhatsApp Group) sebagai saluran percepatan koordinasi harian. Integrasi pegawai PNS dan PPPK berjalan harmonis berbasis nilai BerAKHLAK. Kendati demikian, efektivitas komunikasi masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, ketergantungan pada disposisi berkas fisik, serta hambatan sosio-psikologis berupa rasa sungkan akibat hierarki kepangkatan.

PENDAHULUAN

Komunikasi internal merupakan fondasi utama dalam membangun koordinasi, kolaborasi, dan efektivitas kerja di lingkungan organisasi, termasuk institusi pemerintahan kecamatan. Dalam administrasi publik, komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, melainkan juga mekanisme penguatan budaya kerja, penyelarasan visi, dan

*Corresponding Author

Email: andraa544766@gmail.com, hablilikhwanabeniman@gmail.com, zulaili123zu@gmail.com, alamsyahfahri63@gmail.com

peningkatan partisipasi aparatur guna mencapai tujuan pelayanan publik. Strategi komunikasi yang tepat mampu mendorong transparansi, memperkuat kepercayaan antarpegawai, serta meminimalisir konflik akibat miskomunikasi. Sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, kantor kecamatan menghadapi tantangan berupa struktur organisasi yang relatif kecil, keterbatasan sumber daya manusia, serta kompleksitas tugas pelayanan yang menuntut strategi komunikasi adaptif dan kontekstual. Komunikasi yang tidak terstruktur berpotensi menyebabkan kesenjangan informasi, rendahnya koordinasi, dan penurunan efektivitas program kerja yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan serta citra publik. Meskipun studi terdahulu telah menyoroti pentingnya komunikasi internal, sebagian besar penelitian masih berfokus pada tingkat kabupaten/kota, sehingga dinamika komunikasi tingkat kecamatan dengan karakteristik sosial, budaya, dan administratif lokal yang unik belum banyak dieksplorasi secara mendalam.

Kantor Kecamatan Penanggalan di Kota Subulussalam memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan administratif dan sosial yang melibatkan berbagai perangkat kecamatan berlatar belakang serta berfungsi beragam. Namun, belum terdapat kajian spesifik mengenai strategi komunikasi internal, efektivitas, maupun hambatan yang dihadapi di instansi ini. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya variasi pola komunikasi, mulai dari jalur formal seperti rapat rutin hingga komunikasi informal spontan melalui lisan dan media digital seperti WhatsApp. Perbedaan preferensi ini berpotensi memicu kesenjangan pemahaman dalam tugas kolektif, meskipun terdapat inisiatif lokal menarik berupa penggunaan media komunitas dan pendekatan interpersonal khas. Atas dasar tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk mengeksplorasi bentuk komunikasi, faktor efektivitas, serta praktik lokal di lokasi penelitian.

Permasalahan yang diidentifikasi meliputi komunikasi antarperangkat yang belum terstruktur sistematis, minimnya kajian ilmiah komunikasi tingkat kecamatan, perbedaan preferensi media komunikasi, belum terdokumentasikannya praktik komunikasi khas lokal, serta belum adanya formulasi strategi komunikasi formal berbasis kebutuhan lokal maupun pemetaan faktor pendukung dan penghambat. Untuk menjaga fokus, penelitian ini dibatasi pada lingkup geografis Kantor Kecamatan Penanggalan, dengan subjek perangkat kecamatan aktif (Camat, Sekcam, Kaur, Kasi, dan staf pelaksana). Fokus kajian berada pada strategi komunikasi internal formal dan informal dalam konteks koordinasi kerja, penyampaian informasi, dan pengambilan keputusan selama periode satu tahun terakhir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi internal yang diterapkan di Kantor Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori komunikasi internal pemerintahan tingkat kecamatan, memperluas pemahaman mengenai organisasi berstruktur sederhana dengan sumber daya terbatas, serta menghasilkan indikator baru berbasis budaya lokal. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi dasar perbaikan strategi komunikasi internal, meningkatkan kualitas koordinasi dan pelayanan publik, serta menjadi model acuan bagi kecamatan lain dengan tantangan serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Penanggalan, Kota Subulussalam, Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Subjek penelitian terdiri dari perangkat kecamatan dan pegawai, meliputi Camat, Sekretaris Kecamatan (Sekcam), Kepala Urusan (Kaur), Kepala Seksi (Kasi), hingga staf administrasi yang bertindak sebagai pelaku komunikasi internal. Sementara itu, objek penelitian berfokus pada strategi komunikasi internal yang diterapkan, mencakup saluran, gaya, frekuensi, struktur komunikasi, serta faktor-faktor teknis, psikologis, sosial-budaya, dan organisasional yang memengaruhinya. Pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung selama sembilan bulan, terhitung sejak Oktober 2025 hingga Juli 2026, yang mencakup tahapan pengajuan judul, penyusunan dan bimbingan proposal, seminar proposal, pengumpulan data, penyusunan dan bimbingan hasil pembahasan, hingga sidang meja hijau.

Narasumber penelitian dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses komunikasi organisasi. Camat menjadi narasumber utama penentu arah kebijakan, Sekcam sebagai pengelola administrasi dan penghubung, Kaur dan Kasi sebagai

pelaksana teknis operasional dalam komunikasi vertikal maupun horizontal, serta staf administrasi dan pegawai pendukung yang mengalami langsung interaksi kerja harian. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang bersifat deskriptif dan naratif. Sumber data meliputi data primer yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap narasumber, serta data sekunder berupa dokumen organisasi seperti struktur organisasi, arsip surat-menyurat, notulen rapat, dan peraturan internal.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan mengusung pendekatan kualitatif eksploratif melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersifat semi-terstruktur, observasi partisipatif untuk mengamati interaksi dan dinamika harian pegawai, serta studi dokumentasi resmi untuk melengkapi data. Selanjutnya, teknik analisis data mengacu pada model kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data (memilah dan menyederhanakan data yang relevan), penyajian data (menyusun data dalam bentuk narasi, matriks, atau diagram), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (merumuskan temuan tematik dan menguji konsistensi data).

Sebagai acuan analisis, definisi operasional efektivitas komunikasi internal diukur melalui lima indikator utama, yaitu kelancaran aliran informasi, tingkat pemahaman antarpegawai terhadap tugas dan kebijakan, keharmonisan koordinasi kerja, kepuasan komunikasi pegawai, serta minimnya tingkat konflik atau miskomunikasi di lingkungan kantor kecamatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Penanggalan di Kota Subulussalam memiliki sejarah panjang yang berakar dari pemekaran wilayah di daerah aliran sungai (DAS) Lae Souraya. Awalnya merupakan bagian dari Kecamatan Simpang Kiri di Kabupaten Aceh Selatan, wilayah ini masuk ke Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 1999, hingga akhirnya resmi dibentuk sebagai kecamatan mandiri pada tahun 2001 demi memperdekat rentang kendali pelayanan publik. Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Subulussalam, Penanggalan terintegrasi menjadi salah satu dari lima kecamatan penopang utama kota tersebut. Secara geografis, wilayah ini tergolong amat vital karena dilintasi jalan nasional penghubung jalur tengah Aceh menuju Sumatera Utara, serta menaungi titik historis tanjakan Kedabuhan. Secara administratif, Kecamatan Penanggalan membawahi 13 desa/kampong di bawah Kemukiman Penanggalan. Demografi penduduknya mayoritas beragama Islam (88–90%), disusul Kristen Protestan (10%) dan Katolik (2%), yang hidup berdampingan secara harmonis. Perekonomian warga didorong oleh sektor perkebunan kelapa sawit, karet, dan gambir, serta pertanian tanaman pangan seperti singkong, jagung, padi sawah, peternakan unggas, hingga UMKM kerupuk rumahan. Berdasarkan tata guna lahan, bagian utara dan timur wilayah didominasi Hutan Produksi serta kawasan konservasi Tahura Lae Kombih, sementara pusat pemerintahan, pemukiman, fasilitas BSI, Polsek, Kodim, dan Pabrik Kelapa Sawit terkonsentrasi secara efisien di sepanjang koridor arteri jalan nasional sebelah barat.

Struktur organisasi dan kepegawaian Kantor Kecamatan Penanggalan didukung oleh 25 Aparatur Sipil Negara (PNS), 6 pegawai PPPK Penuh Waktu, dan 7 pegawai PPPK Paruh Waktu. Puncak kepemimpinan diampu oleh Camat Cari Dengan Bacin, S.E. (Golongan III/d) dan didampingi Sekretaris Kecamatan (Setcam) Ria Hesty Wisesa, SP yang memegang pangkat tertinggi Pembina (Golongan IV/a). Fungsi operasional teknis dijalankan oleh para Kepala Seksi (Kasi Pemerintahan, Trantib, Kesos, PMD, dan Pelayanan Umum) serta Kasubag Umum & Kepegawaian yang didominasi kualifikasi pendidikan S-1 hingga S-2. Penempatan personel terbilang selaras dengan latar belakang keahlian, serta menunjukkan keterlibatan perempuan yang signifikan di lini manajerial strategis. Kehadiran tenaga PPPK Penuh Waktu (Golongan VII dan V) serta PPPK Paruh Waktu (Golongan V) angkatan 2025 menjadi tulang punggung pelayanan teknis-operasional, pengadministrasian perkantoran, dan pengolahan data harian guna mempercepat alur kerja organisasi.

Analisis terhadap jawaban para narasumber menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal di Kantor Kecamatan Penanggalan menerapkan kombinasi alur komando formal terstruktur (*top-down*) dan pendekatan informal yang adaptif. Instruksi pimpinan diturunkan

dari Rapat Koordinasi Struktural bersama Setcam dan para Kasi, lalu disosialisasikan lewat *briefing* seksi maupun apel kedinasan. Penggunaan saluran persuratan resmi (Nota Dinas dan Disposisi) dipadukan secara cermat dengan media digital seperti WhatsApp Group untuk mempercepat koordinasi harian tanpa mengabaikan legitimasi hukum. Camat menerapkan gaya kepemimpinan yang partisipatif, demokratis, dan berasaskan kekeluargaan bernuansa lokal untuk menekan *power distance* (jarak hierarki) dan menciptakan *psychological safety* bagi pegawai. Dalam hal perantara administrasi, Setcam menerapkan prinsip Satu Pintu dan Validasi Berjenjang untuk mengolah arahan pimpinan menjadi Standard Operating Procedure (SOP) dan petunjuk teknis yang jelas guna mencegah tumpang tindih peran.

Di tingkat teknis, komunikasi formal dikawal oleh Subbagian Umum melalui pengarsipan dan registrasi agenda persuratan fisik, yang diimbangi dengan WhatsApp Group dan *E-Office* sebagai saluran *fast-track* saat kondisi darurat. Untuk komunikasi horizontal antarseksi, para Kasi (khususnya yang berlatar belakang kesehatan masyarakat dan pelayanan) mengedepankan sinergi lintas bidang tanpa ego sektoral, seperti pada penanganan krisis kesehatan, stunting, maupun bencana alam. Sementara itu, alur komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up*) diwadahi melalui rapat evaluasi internal serta kebijakan *Open-Door Policy* (pintu terbuka), yang memungkinkan staf menyampaikan ide atau kendala operasional secara langsung untuk ditindaklanjuti dengan solusi konkret atau penyesuaian anggaran oleh pimpinan.

Evaluasi terhadap intensitas dan budaya kerja menunjukkan bahwa frekuensi rapat internal (mingguan dan bulanan) berjalan secara teratur dan pas tanpa mengganggu tugas teknis lapangan. Integrasi pegawai PNS dan PPPK (baik Penuh Waktu maupun Paruh Waktu) diarahkan secara inklusif berbasis penanaman *Core Values* ASN BerAKHLAK. Pembauran pegawai dalam tim kerja lintas fungsi serta kesetaraan dalam forum koordinasi berhasil mengikis kecanggungan dan mencegah diskriminasi status kepegawaian. Di tingkat pelaksana, instruksi kerja dapat diterima secara tepat waktu melalui kombinasi pesan instan untuk kecepatan dan interaksi tatap muka (*briefing* meja kerja) untuk penyelarasan detail teknis.

Kendati demikian, organisasi masih menghadapi beberapa tantangan substantif. Dari faktor teknis, efektivitas komunikasi digital terhambat oleh fluktuasi jaringan internet, keterbatasan perangkat TI, serta ketergantungan pada alur dokumen fisik (*hardcopy*) yang membutuhkan tanda tangan basah dan disposisi berjenjang saat pejabat berada di luar kantor. Dari faktor psikologis dan sosial-budaya, keberadaan budaya lokal berupa rasa "sungkan" dan sekat hierarki kepangkatan masih membayangi staf, khususnya tenaga PPPK Paruh Waktu. Kekhawatiran dianggap tidak sopan atau melangkahi wewenang kerap menahan staf untuk menyampaikan kritikan atau laporan kendala secara jujur, sehingga alur informasi terkadang cenderung satu arah.

Guna mengatasi berbagai dinamika tersebut, seluruh komponen instansi menyepakati perlunya solusi holistik yang menggabungkan pembenahan struktur dan sentuhan budaya kerja. Secara organisasional, disarankan adanya penajaman SOP alur koordinasi, modernisasi sarana TI, dan konsistensi jadwal *briefing*. Secara kultural, pimpinan didorong untuk terus membuka ruang dialog dua arah secara inklusif serta mengagendakan kegiatan kebersamaan non-formal (seperti *gathering* atau olahraga bersama) guna memecahkan rasa canggung, mempererat jalinan emosional, dan mewujudkan iklim kerja yang harmonis serta berkinerja tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan pembahasan mengenai strategi komunikasi internal di Kantor Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan berjalan secara komprehensif, fleksibel, dan terintegrasi, di mana penyampaian arahan pimpinan (Camat) mengandalkan alur komando terstruktur melalui Sekretaris Kecamatan dan para Kepala Seksi dengan gaya kepemimpinan partisipatif, kekeluargaan, serta ketegasan formal birokrasi yang sukses menekan *power distance* dan membangun *psychological safety* bagi pegawai; keandalan saluran komunikasi ini diperkuat oleh perpaduan media formal konvensional (Nota Dinas, Surat Edaran, dan Surat Perintah) demi

menjamin akuntabilitas hukum (*legality*) dengan media digital (WhatsApp Group dan *E-Office*) sebagai saluran percepatan (*fast-track channel*) untuk koordinasi operasional harian yang responsif; selain itu, komunikasi horizontal antar-Kasi terjalin cair dan sinergis tanpa ego sektoral, didukung oleh *open-door policy* dan rapat evaluasi internal yang memperlancar umpan balik (*bottom-up*), serta keberhasilan mengintegrasikan pegawai PNS, PPPK Penuh Waktu, maupun PPPK Paruh Waktu ke dalam budaya kerja tunggal berbasis *Core Values* ASN BerAKHLAK melalui tim kerja gabungan (*cross-functional*); kendati demikian, efektivitas komunikasi ini masih dihadapkan pada hambatan teknis berupa keterbatasan infrastruktur TI, fluktuasi internet, dan ketergantungan pada disposisi berkas fisik (*hardcopy*) yang berpotensi memicu *bottleneck* administrasi, serta hambatan sosial-budaya berupa rasa "sungkan" akibat hierarki kepangkatan dan senioritas yang sempat menahan keterbukaan umpan balik dari staf.

REFERENSI

- Ainun Humairaa, U. (2021). *50 Pengertian Komunikasi Menurut Ahli*. Medan: Pustaka Taman Ilmu.
- Arifin. (2020). *Komunikasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cangara, H. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2020). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasali, R. (2021). *Disruption: Menghadapi Lawan-Lawan Tak Kelihatan dalam Perubahan Zaman*. Bandung: Mizan.
- Mulyana, D. (2020). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. (2021). *Komunikasi Massa: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nurlaila, 2022. *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan*. Artikel jurnal (*Jurnal Socius: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*)
- Putra, E. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi*. Bandung: Penerbit Widina.
- Rakhmat, J. (2020). *Psikologi Komunikasi* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rama Pratama. 2022. *Analisis Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Loyalitas Karyawan CV Adminpro Mitra Sukses Bersama*. Skripsi S-1 (Universitas Sriwijaya, Program Studi Ilmu Komunikasi)
- Rini Handayani. 2021. *Strategi Komunikasi Internal dalam Perubahan Organisasi di Masa Transisi*. Artikel jurnal (*Jurnal Manajemen Komunikasi Universitas Padjadjaran*)
- Siti Nurhaliza. 2020. *Komunikasi Internal dan Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan*. Tesis Magister (Universitas Negeri Makassar, Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi)
- Sopyan, Y. (2022). *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Penerbit Widina.