

ANALISIS DAMPAK PENGGUNAAN WHATSAPP PEKUNDEN (PELAYANAN KEPEGAWAIAN DAN UMUM DINAS KESEHATAN) SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DIGITAL INTERNAL TERHADAP PEGAWAI DINAS KESEHATAN KOTA SEMARANG

Anif Aprilisia Putri¹, Eka Rosmayta Debby², Amelia Maulina³, Fatmawati⁴

Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang
amelmaulina738@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi digital mendorong organisasi pemerintahan untuk memanfaatkan media komunikasi berbasis aplikasi dalam mendukung komunikasi internal. Dinas Kesehatan Kota Semarang mengimplementasikan WhatsApp Pekunden (Pelayanan Kepegawaian Dan Umum Dinas Kesehatan) sebagai media komunikasi digital internal yang dikelola oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk menyampaikan berbagai informasi kedinasan kepada pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan WhatsApp Pekunden sebagai media komunikasi digital internal terhadap pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi. Informan penelitian merupakan pegawai yang aktif menggunakan WhatsApp Pekunden dalam aktivitas kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp Pekunden memberikan dampak positif berupa percepatan penyampaian informasi, peningkatan pemahaman pegawai terhadap informasi kedinasan, serta efisiensi komunikasi kerja. Namun demikian, ditemukan beberapa tantangan seperti belum optimalnya komunikasi dua arah, kebutuhan komunikasi tatap muka dalam kondisi tertentu, serta penyampaian informasi yang bersifat mendadak. Secara keseluruhan, WhatsApp Pekunden berperan sebagai media komunikasi digital internal yang mendukung efektivitas komunikasi organisasi, meskipun masih memerlukan pengelolaan komunikasi yang lebih optimal.

Kata kunci: komunikasi organisasi, komunikasi digital, WhatsApp Pekunden, komunikasi internal, pegawai

ABSTRACT

The development of digital communication technology has encouraged government organizations to utilize application-based communication media to support internal

communication. The Semarang City Health Office has implemented WhatsApp Pekunden as an internal digital communication medium managed by the General and Personnel Division to disseminate various organizational information to employees. This study aims to analyze the impact of using WhatsApp Pekunden as an internal digital communication medium on employees at the Semarang City Health Office. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews and documentation. The informants consisted of employees who actively use WhatsApp Pekunden in their daily work activities. The findings indicate that the use of WhatsApp Pekunden has positive impacts, including faster information dissemination, improved employee understanding of organizational information, and greater efficiency in work communication. However, several challenges were also identified, such as the lack of optimal two-way communication, the need for face-to-face communication in certain situations, and the delivery of urgent information that requires prompt responses from employees. Overall, WhatsApp Pekunden functions as an internal digital communication medium that supports organizational communication effectiveness, although further improvement in communication management is still needed.

Keywords: organizational communication, digital communication, WhatsApp Pekunden, internal communication, employees.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi organisasi, termasuk pada instansi pemerintahan. Transformasi digital mendorong organisasi publik untuk memanfaatkan media komunikasi berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, koordinasi kerja, serta efisiensi operasional organisasi. Pemanfaatan teknologi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran pesan, tetapi juga menjadi bagian dari strategi organisasi dalam mendukung kinerja serta produktivitas sumber daya manusia.

Dalam kajian komunikasi organisasi, komunikasi internal memiliki peran penting dalam memastikan informasi organisasi dapat tersampaikan secara jelas, cepat, dan merata kepada seluruh anggota organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan pegawai memahami kebijakan, prosedur kerja, serta tanggung jawab organisasi secara lebih baik (Robbins & Judge, 2017). Seiring berkembangnya teknologi digital, organisasi mulai

memanfaatkan media komunikasi berbasis aplikasi pesan instan sebagai sarana komunikasi internal karena dinilai lebih fleksibel, cepat, dan mudah diakses.

Salah satu aplikasi komunikasi digital yang banyak digunakan dalam lingkungan organisasi adalah WhatsApp. Platform ini memungkinkan penyampaian pesan secara real-time, komunikasi dua arah, serta distribusi informasi kepada banyak pengguna secara simultan. Pemanfaatan WhatsApp dalam organisasi terbukti mampu meningkatkan kecepatan penyebaran informasi dan mempermudah koordinasi kerja antaranggota organisasi (Hidayat, 2020). Oleh karena itu, penggunaan media komunikasi digital menjadi bagian dari adaptasi organisasi dalam menghadapi era digitalisasi komunikasi.

Dinas Kesehatan Kota Semarang sebagai instansi pemerintah daerah turut melakukan inovasi komunikasi internal melalui layanan WhatsApp Pekunden yang dikelola oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, salah satu bagian dalam struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang. Layanan ini digunakan sebagai media komunikasi digital internal untuk menyampaikan berbagai informasi kedinasan kepada pegawai, seperti pengingat apel, absensi, serta informasi terkait penggunaan aplikasi internal, termasuk Navara yang berkaitan dengan pengelolaan kendaraan dinas dan Simpatik yang memuat layanan kepegawaian seperti e-cuti dan data pegawai. Kehadiran WhatsApp Pekunden diharapkan dapat mempermudah penyampaian informasi serta mendukung kelancaran komunikasi internal organisasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti selama pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Kesehatan Kota Semarang, WhatsApp Pekunden dimanfaatkan sebagai salah satu media komunikasi digital internal yang digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi kepegawaian dan administrasi kepada pegawai. Pemanfaatan media ini tidak hanya bertujuan mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga mendukung koordinasi serta komunikasi antara Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan pegawai.

Meskipun WhatsApp Pekunden telah digunakan secara aktif dalam kegiatan komunikasi internal, dampak penggunaannya terhadap pegawai sebagai penerima informasi masih perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis dampak penggunaan WhatsApp Pekunden sebagai media komunikasi digital internal terhadap pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam perspektif komunikasi organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk memahami bagaimana penggunaan WhatsApp Pekunden tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga memberikan dampak terhadap pengalaman komunikasi, pemahaman informasi, serta dinamika

kerja pegawai di lingkungan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan WhatsApp Pekunden sebagai media komunikasi digital internal terhadap pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang.

LANDASAN TEORI

3.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi yang terjadi di dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini mencakup penyampaian pesan, koordinasi kerja, serta interaksi antaranggota organisasi yang berperan dalam mendukung efektivitas operasional organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2017), komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, pengambilan keputusan, serta pembentukan pemahaman bersama di antara anggota organisasi. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan pegawai memahami kebijakan, tugas, serta prosedur kerja secara lebih jelas sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, komunikasi internal menjadi faktor penting karena melibatkan banyak unit kerja dengan kebutuhan koordinasi yang tinggi. Penyampaian informasi yang cepat dan akurat membantu mengurangi kesalahan komunikasi serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

3.2 Komunikasi Digital dalam Organisasi

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan pola komunikasi organisasi dari komunikasi konvensional menuju komunikasi digital. Komunikasi digital memungkinkan penyampaian pesan secara cepat, fleksibel, dan tanpa batasan ruang maupun waktu. Menurut McQuail (2010), media digital memberikan kemudahan interaktivitas serta mempercepat proses pertukaran informasi antarindividu maupun kelompok dalam organisasi.

Pemanfaatan aplikasi pesan instan sebagai media komunikasi kerja menjadi salah satu bentuk adaptasi organisasi terhadap transformasi digital. Penggunaan media digital dalam organisasi mampu meningkatkan responsivitas komunikasi serta mempercepat proses koordinasi kerja, khususnya pada organisasi dengan mobilitas kerja yang tinggi.

3.2.1 WhatsApp sebagai Media Komunikasi Organisasi

WhatsApp merupakan salah satu aplikasi pesan instan yang banyak dimanfaatkan oleh organisasi sebagai sarana komunikasi internal. Aplikasi ini memungkinkan pengguna mengirim pesan, dokumen, gambar, maupun informasi lainnya secara cepat dan real-time. Menurut Kaplan dan Haenlein (2010), media komunikasi digital memberikan kemudahan dalam pertukaran informasi, interaktivitas, serta efisiensi komunikasi dalam suatu organisasi. Dalam konteks organisasi, penggunaan WhatsApp dapat membantu mempercepat penyampaian informasi, mendukung koordinasi kerja, serta mempermudah komunikasi antaranggota organisasi.

3.3 Media Komunikasi Internal

Media komunikasi internal merupakan sarana yang digunakan organisasi untuk menyampaikan informasi kepada anggota organisasi secara terstruktur. Media komunikasi berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan pegawai dalam menyampaikan kebijakan, informasi kerja, maupun agenda organisasi. Menurut Effendy (2015), media komunikasi memiliki peran penting dalam menciptakan kesamaan makna (*shared understanding*) antara pengirim dan penerima pesan.

Dalam era digital, media komunikasi internal tidak lagi terbatas pada surat resmi atau pertemuan tatap muka, tetapi berkembang melalui penggunaan platform komunikasi digital seperti aplikasi pesan instan. Penggunaan media komunikasi digital internal memungkinkan organisasi menyampaikan informasi secara real-time serta meningkatkan keterlibatan anggota organisasi dalam proses komunikasi.

konsep tersebut, WhatsApp Pekunden dapat dipahami sebagai media komunikasi digital internal yang dimanfaatkan untuk mendukung penyampaian informasi dan interaksi komunikasi di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam dampak penggunaan WhatsApp Pekunden sebagai media komunikasi digital internal terhadap pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, serta pemaknaan pegawai sebagai pengguna media komunikasi dalam lingkungan organisasi.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Semarang, khususnya pada pegawai yang tergabung dalam layanan komunikasi internal WhatsApp Pekunden yang dikelola oleh Bidang Umum dan Kepegawaian. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu, yakni pegawai yang aktif menggunakan WhatsApp Pekunden dalam aktivitas kerja sehari-hari.

dalam penelitian ini berjumlah tiga orang pegawai Dinas Kesehatan Kota Semarang yang aktif menggunakan WhatsApp Pekunden dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pemilihan informan dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai pengalaman penggunaan, manfaat, serta kendala yang dirasakan selama menggunakan WhatsApp Pekunden sebagai media komunikasi digital internal.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam terkait pengalaman penggunaan, manfaat, serta tantangan dalam penggunaan WhatsApp Pekunden. Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi berupa pengamatan terhadap bentuk penyampaian informasi dalam grup WhatsApp Pekunden sebagai data pendukung penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara diklasifikasikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan dampak penggunaan WhatsApp Pekunden terhadap komunikasi kerja, pemahaman informasi, efisiensi kerja, dan tantangan penggunaannya.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik *triangulasi* sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan guna memastikan konsistensi dan validitas data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Dampak WhatsApp Pekunden terhadap Komunikasi Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan WhatsApp Pekunden memberikan dampak positif terhadap komunikasi kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Informan menyatakan bahwa keberadaan WhatsApp Pekunden membantu memperjelas informasi kepegawaian dan mempermudah proses komunikasi.

Pak Utut menyampaikan bahwa penggunaan WhatsApp Pekunden membuat informasi kepegawaian menjadi lebih jelas. Senada dengan hal tersebut, Pak Kris menyatakan bahwa komunikasi melalui WhatsApp memiliki kelebihan karena seluruh informasi terekam dan memiliki bukti percakapan yang dapat ditinjau kembali. Sementara itu, Pak Chaidir mengungkapkan bahwa WhatsApp Pekunden mempermudah komunikasi antarpegawai.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa WhatsApp Pekunden berperan sebagai media komunikasi digital internal yang mendukung penyampaian informasi secara lebih terstruktur dan mudah diakses oleh pegawai.

5.2 Dampak terhadap Pemahaman Informasi Kedinasan

Seluruh informan menyatakan bahwa WhatsApp Pekunden membantu mereka dalam menerima dan memahami informasi kedinasan.

Pak Utut menyebutkan bahwa WhatsApp Pekunden sangat membantu dalam memperoleh informasi kepegawaian. Pernyataan serupa disampaikan oleh Pak Kris yang menyatakan bahwa media tersebut membantu penyampaian informasi secara lebih mudah. Selain itu, Pak Chaidir juga mengungkapkan bahwa WhatsApp Pekunden sangat membantu dalam penyampaian informasi kepada pegawai.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp Pekunden mendukung proses penyebaran informasi organisasi sehingga pegawai dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan mudah dipahami.

5.3 Dampak terhadap Efisiensi Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp Pekunden memberikan pengaruh terhadap efisiensi kerja pegawai.

Menurut Pak Kris, salah satu manfaat utama WhatsApp Pekunden adalah pegawai tidak perlu datang langsung ke Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk memperoleh informasi tertentu, sehingga lebih menghemat waktu dan biaya. Pak Chaidir juga menyatakan bahwa penggunaan WhatsApp Pekunden meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan karena informasi dapat diterima dengan cepat. Sementara itu, Pak Utut menegaskan bahwa penggunaan WhatsApp Pekunden sangat memengaruhi aktivitas kerjanya.

Temuan ini menunjukkan bahwa media komunikasi digital dapat mendukung efektivitas komunikasi organisasi melalui kemudahan akses informasi dan percepatan koordinasi kerja.

5.4 Tantangan Penggunaan WhatsApp Pekunden

Meskipun memberikan berbagai manfaat, penggunaan WhatsApp Pekunden juga memiliki beberapa tantangan.

Pak Utut mengungkapkan bahwa salah satu kendala yang dirasakan adalah belum optimalnya komunikasi dua arah. Sementara itu, Pak Kris menilai bahwa dalam kondisi tertentu komunikasi secara langsung masih lebih baik dibandingkan komunikasi melalui media daring. Selain itu, Pak Chaidir menyampaikan bahwa permintaan data atau informasi yang bersifat mendadak sering kali membuat pegawai harus mempersiapkannya dalam waktu yang terbatas.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun WhatsApp Pekunden efektif sebagai media komunikasi digital internal, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, khususnya terkait interaktivitas komunikasi dan pengelolaan penyampaian informasi agar tidak menimbulkan tekanan waktu bagi pegawai.

5.5 Analisis Dampak dalam Perspektif Komunikasi Organisasi

hasil wawancara, penggunaan WhatsApp Pekunden memberikan dampak yang signifikan terhadap proses komunikasi internal di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Semarang. Dalam perspektif komunikasi organisasi, komunikasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi, serta pembentukan pemahaman bersama antaranggota organisasi (Robbins & Judge, 2017). WhatsApp Pekunden menunjukkan perannya sebagai media komunikasi digital yang mendukung fungsi-fungsi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp Pekunden mampu mempercepat penyebaran informasi kepada pegawai. Informasi terkait kepegawaian, pengingat apel, maupun kebutuhan administrasi dapat diterima secara lebih cepat dan merata. Temuan ini sejalan dengan konsep komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya kelancaran arus informasi untuk mendukung efektivitas kerja organisasi.

Selain itu, WhatsApp Pekunden juga membantu meningkatkan pemahaman pegawai terhadap informasi kedinasan. Informasi yang disampaikan melalui grup dapat dibaca kembali

oleh pegawai sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam menerima pesan. Hal ini terlihat dari pernyataan informan yang menyebutkan bahwa informasi kepegawaian menjadi lebih jelas dan mudah dipahami. Dalam komunikasi organisasi, kejelasan informasi merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kesamaan pemahaman (shared understanding) di antara anggota organisasi.

Dari sisi efisiensi kerja, penggunaan WhatsApp Pekunden dinilai mampu menghemat waktu dan biaya karena pegawai tidak selalu harus datang langsung ke Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk memperoleh informasi tertentu. Kemudahan akses informasi tersebut menunjukkan bahwa media komunikasi digital dapat mendukung koordinasi kerja yang lebih efektif dan fleksibel.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penggunaan WhatsApp Pekunden. Beberapa informan mengungkapkan bahwa komunikasi dua arah masih belum optimal, sementara komunikasi tatap muka dalam kondisi tertentu dinilai lebih efektif dibandingkan komunikasi melalui media digital. Selain itu, adanya permintaan informasi atau data yang bersifat mendadak terkadang membuat pegawai harus merespons dalam waktu yang terbatas. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi digital dalam organisasi tetap memerlukan pengelolaan komunikasi yang baik agar tidak menimbulkan hambatan dalam proses kerja.

Secara keseluruhan, WhatsApp Pekunden dapat dipahami sebagai media komunikasi digital internal yang mendukung kelancaran komunikasi organisasi di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Kehadirannya membantu mempercepat penyampaian informasi, meningkatkan pemahaman pegawai, serta mendukung efisiensi komunikasi kerja. Namun, optimalisasi komunikasi dua arah dan pengelolaan informasi masih diperlukan agar manfaat penggunaan WhatsApp Pekunden dapat dirasakan secara lebih maksimal oleh seluruh pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan WhatsApp Pekunden sebagai media komunikasi digital internal di Dinas Kesehatan Kota Semarang memberikan dampak positif terhadap komunikasi dan aktivitas kerja pegawai. WhatsApp Pekunden membantu mempercepat penyampaian informasi, mempermudah akses terhadap informasi kepegawaian, serta meningkatkan pemahaman pegawai terhadap berbagai informasi kedinasan yang disampaikan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Selain itu, penggunaan WhatsApp Pekunden juga memberikan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan karena pegawai dapat memperoleh informasi dan melakukan komunikasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Keberadaan rekam jejak percakapan dalam WhatsApp turut membantu pegawai untuk meninjau kembali informasi yang telah disampaikan sehingga mengurangi risiko kesalahan informasi.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penggunaannya. Komunikasi dua arah masih belum optimal, beberapa kondisi masih memerlukan komunikasi tatap muka secara langsung, serta adanya penyampaian informasi atau permintaan data yang bersifat mendadak terkadang menyebabkan pegawai harus merespons dalam waktu yang terbatas.

Secara keseluruhan, WhatsApp Pekunden telah berperan sebagai media komunikasi digital internal yang mendukung kelancaran komunikasi organisasi di Dinas Kesehatan Kota Semarang, khususnya dalam penyampaian informasi kepegawaian dan koordinasi kerja pegawai.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan layanan WhatsApp Pekunden:

1. **Bagi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**, perlu meningkatkan interaksi komunikasi dua arah agar pegawai dapat menyampaikan pertanyaan atau memperoleh umpan balik dengan lebih mudah dan cepat.
2. **Pengelolaan informasi dalam WhatsApp Pekunden** perlu dilakukan secara lebih terstruktur, terutama untuk informasi yang bersifat mendadak, sehingga pegawai memiliki waktu yang cukup untuk menyiapkan data atau memenuhi kebutuhan administrasi yang diminta.
3. **Pemanfaatan WhatsApp Pekunden** dapat terus dikembangkan sebagai media komunikasi digital internal yang mendukung koordinasi kerja, tanpa mengesampingkan komunikasi tatap muka pada situasi tertentu yang membutuhkan penjelasan lebih mendalam.
4. **Bagi peneliti selanjutnya**, penelitian dapat dilakukan dengan jumlah informan yang lebih banyak atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh gambaran

yang lebih luas mengenai dampak penggunaan media komunikasi digital dalam organisasi pemerintahan.