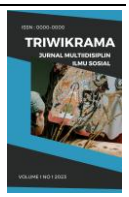
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM KOORDINASI KERJA APARATUR PEMERINTAH DESA CILELES

Putri Rizky Yanti, Muhammad Faiz Dwi Sakti, Rianti Najwa Khairunnisa, Muhammad Azka Rozan, Shidqi Abdillah, Yayan Nuryanto, Ivan Darmawan, Antik Bintari

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Article history:
Received Desember 2025
Revised Desember 2025
Accepted Desember 2025
Available online Desember 2025

Email:
putri23015@mail.unpad.ac.id,
muhammad23162@mail.unpad.ac.id,
rianti23001@mail.unpad.ac.id,
muhammad23183@mail.unpad.ac.id,
shidqi23001@mail.unpad.ac.id,
yayan.nuryanto@unpad.ac.id,
ivan.darmawan@unpad.ac.id,
antik.bintari@unpad.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja aparatur Pemerintah Desa Cileles, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, serta studi literatur. Kerangka analisis yang digunakan adalah teori komunikasi organisasi Karl E. Weick, khususnya konsep sensemaking dan proses pengorganisasian yang meliputi enactment, selection, dan retention. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal di Pemerintah Desa Cileles berlangsung melalui kombinasi pola formal dan informal yang saling melengkapi, seperti rapat koordinasi, instruksi langsung, serta pemanfaatan media komunikasi digital. Proses sensemaking aparatur desa berjalan cukup efektif dalam menyamakan persepsi dan mengurangi ketidakpastian kerja, sehingga mendukung kelancaran koordinasi antarperangkat desa. Namun demikian, masih ditemukan hambatan berupa ketidakjelasan pesan, perbedaan interpretasi, keterbatasan teknis, serta inkonsistensi antara komunikasi formal dan informal yang berpotensi menimbulkan tumpang tindih tugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi internal memiliki peran penting dalam meningkatkan koordinasi kerja aparatur dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa, sehingga diperlukan penguatan standar komunikasi dan peningkatan kapasitas aparatur untuk mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif.

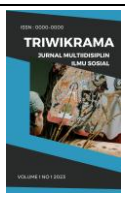
Kata kunci: komunikasi internal, koordinasi kerja, pemerintahan desa, sensemaking, Karl E. Weick.

Abstract

Internal communication plays a strategic role in supporting work coordination among village government officials, particularly in addressing the complexity of public service delivery and dynamic community needs. This study aims to analyze the effectiveness of internal communication in coordinating the work of officials in Cileles Village, Jatinangor District, Sumedang Regency, using Karl E. Weick's organizational communication theory. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review. The analysis was conducted using the sensemaking framework and organizing processes, including enactment, selection, and retention. The findings indicate that internal communication in the Cileles Village Government operates through a combination of formal and informal communication patterns, supported by the use of digital communication media and a deliberative work culture. The sensemaking process among village officials functions relatively effectively in aligning perceptions and reducing task uncertainty, thereby facilitating work coordination. However, several obstacles remain, including unclear messages, differences in interpretation, and technical limitations that may lead to overlapping tasks. This study concludes that effective internal communication significantly contributes to work coordination and the quality of public services at the village level, highlighting the need to strengthen communication standards and enhance the communication capacity of village officials.

***Keywords**: internal communication; work coordination; village government; sensemaking; Karl E. Weick.*

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PENDAHULUAN

Komunikasi internal merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, terutama dalam memastikan setiap aparatur dapat bekerja secara terkoordinasi, efektif, dan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam konteks Pemerintah Desa Cileles, proses komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk membangun pemahaman bersama, mereduksi ketidakpastian, serta menyatukan persepsi antar aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Kompleksitas tugas pemerintahan desa yang melibatkan berbagai perangkat, lembaga desa, dan interaksi dengan masyarakat menuntut adanya komunikasi yang tertata, jelas, dan responsif.

Untuk memahami dinamika komunikasi tersebut, teori komunikasi organisasi Karl E. Weick (1979) menjadi kerangka yang relevan. Weick menekankan bahwa organisasi pada dasarnya adalah proses "*sensemaking*", yaitu bagaimana anggota organisasi menciptakan makna bersama melalui aliran informasi. Menurut Weick, komunikasi yang efektif muncul ketika anggota organisasi mampu mengatasi ketidakpastian melalui mekanisme penafsiran, respon, dan umpan balik yang terus berlangsung. Dalam pemerintahan desa, proses sensemaking ini penting agar setiap instruksi, kebijakan, dan koordinasi dapat dipahami secara seragam dan tidak menimbulkan kesalahan interpretasi.

Berdasarkan hasil wawancara di Pemerintah Desa Cileles, terlihat bahwa komunikasi internal berjalan melalui berbagai pola, mulai dari instruksi vertikal dari pimpinan, koordinasi antar perangkat, hingga komunikasi informal yang berlangsung dalam aktivitas sehari-hari. Media komunikasi yang digunakan pun beragam, seperti rapat rutin, pesan singkat melalui *WhatsApp*, hingga pertemuan tatap muka. Meskipun informasi dari pimpinan umumnya disampaikan dengan jelas dan terbuka, beberapa hambatan tetap ditemukan, seperti perbedaan persepsi antar individu, gangguan teknis, hingga potensi konflik personal yang dapat mengganggu kelancaran koordinasi.

Selain itu, hubungan kerja antara aparatur yang cukup fleksibel turut membantu proses komunikasi berjalan lebih cair. Adanya ruang untuk berdialog, memberikan masukan, serta menyelesaikan perbedaan pendapat melalui diskusi menunjukkan bahwa mekanisme komunikasi dua arah telah mulai terbangun. Namun, efektivitas komunikasi tersebut tetap perlu diperkuat agar tidak terjadi miskomunikasi atau tumpang tindih tugas yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Melihat kondisi tersebut, penelitian mengenai efektivitas komunikasi internal dalam koordinasi aparatur Pemerintah Desa Cileles menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan bagaimana pola komunikasi bekerja dalam praktik, faktor apa saja yang mendukung atau menghambatnya, serta bagaimana proses komunikasi tersebut memengaruhi kelancaran koordinasi kerja dan pelayanan publik. Dengan memahami hal ini, Pemerintah Desa Cileles dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih baik agar tata kelola pemerintahan desa semakin efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Komunikasi Organisasi Secara Umum

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi, pesan, dan makna yang terjadi di dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi tidak dapat berjalan tanpa komunikasi, karena komunikasi menjadi mekanisme yang menyatukan individu-individu dalam struktur organisasi agar dapat bekerja secara terkoordinasi dan terpadu. Tanpa komunikasi yang efektif, setiap unit dan individu dalam organisasi cenderung bekerja sendiri-sendiri sehingga menghambat pencapaian kinerja.

Menurut Pace dan Faules (2010), komunikasi organisasi adalah "pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi."

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya berhenti pada penyampaian pesan, melainkan juga mencakup bagaimana pesan tersebut dipahami dan ditafsirkan oleh pihak penerima. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada medium komunikasi, hubungan antar individu, dan iklim komunikasi di organisasi.

Sementara itu, Goldhaber (1986) menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk menghadapi ketidakpastian lingkungan. Definisi ini menegaskan bahwa komunikasi merupakan fondasi koordinasi, kerja sama, dan adaptasi organisasi dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, terutama di tingkat desa, komunikasi organisasi berperan penting dalam memperlancar koordinasi kerja aparatur. Melalui komunikasi, pimpinan dapat menyampaikan kebijakan, instruksi, dan program kerja, sedangkan aparatur dapat memberikan laporan, masukan, dan klarifikasi untuk mendukung pengambilan keputusan. Dengan demikian, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas kinerja birokrasi, pelayanan publik, dan pembangunan desa.

Aspek-aspek Utama Komunikasi Organisasi:

1. Arah Komunikasi
    a. Komunikasi ke bawah (*downward communication*): penyampaian pesan atau instruksi dari pimpinan ke staf.
    b. Komunikasi ke atas (*upward communication*): laporan, ide, kritik, atau umpan balik dari staf ke pimpinan.
    c. Komunikasi horizontal: komunikasi antara pegawai dengan jabatan setara untuk koordinasi pekerjaan.
    d. Komunikasi diagonal: komunikasi lintas bagian yang tidak berada pada struktur hirarki langsung.
2. Media Komunikasi
    Rapat, memo, surat resmi, telepon, layanan pesan singkat (WhatsApp), papan informasi, dan percakapan tatap muka.
3. Iklim Komunikasi
    Menggambarkan suasana atau persepsi individu terkait keterbukaan, kepercayaan, saling menghargai, dan kebebasan dalam berkomunikasi. Iklim komunikasi yang terbuka mendorong kolaborasi, sedangkan iklim tertutup cenderung menghambat koordinasi.
4. Hambatan Komunikasi
    Hambatan dapat bersumber dari faktor manusia (persepsi, emosi, status jabatan), faktor teknis (media komunikasi), maupun faktor organisasi (struktur birokrasi, budaya kerja).

Efektivitas Komunikasi Organisasi

Komunikasi disebut efektif apabila pesan yang dikirim diterima dan dipahami sesuai dengan maksud pengirim. Gibson (1996) menyebutkan beberapa indikator efektivitas komunikasi, yaitu:

1. Kejelasan pesan
2. Ketepatan arus informasi
3. Kecepatan penyampaian informasi
4. Kesempatan umpan balik
5. Pemilihan media yang sesuai
6. Hubungan interpersonal yang positif

Dalam konteks Pemerintah Desa, efektivitas komunikasi internal akan berdampak langsung pada:

1. Ketepatan koordinasi kerja aparatur desa
2. Kelancaran pelaksanaan program pembangunan

3. Kualitas pelayanan publik kepada masyarakat
4. Pencapaian tujuan organisasi desa

Teori Karl E. Weick (1979)

Teori organisasi yang dikembangkan oleh Karl E. Weick menawarkan kerangka analitis yang sangat berguna untuk memahami bagaimana proses komunikasi internal mempengaruhi efektivitas koordinasi kerja dalam organisasi publik, termasuk pemerintahan desa. Weick menegaskan bahwa organisasi bukanlah entitas yang berdiri secara statis, tetapi merupakan proses dinamis yang terbentuk melalui interaksi, interpretasi, dan tindakan para aktornya. Hal ini relevan bagi Pemerintah Desa Cileles yang sehari-hari berhadapan dengan perubahan kebijakan, kebutuhan administrasi, serta dinamika pelayanan masyarakat. Melalui proses *organizing*, aparatur desa berupaya mengurangi ketidakpastian dan menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

Salah satu fondasi utama dalam teori Weick adalah konsep *enactment*, yaitu pandangan bahwa individu dalam organisasi tidak semata-mata merespons lingkungan, tetapi turut membentuk dan menghasilkan lingkungan tersebut melalui tindakan komunikatif dan keputusan administratif. Dalam konteks desa, aparatur menciptakan "realitas organisasi" melalui penyusunan laporan, pelaksanaan rapat koordinasi, penyebaran instruksi, hingga penerapan aturan teknis. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi internal berperan besar dalam menentukan seberapa jelas, terarah, dan stabil lingkungan kerja yang mereka bentuk. Semakin baik komunikasi berlangsung, semakin rendah tingkat ambiguitas dan semakin kuat dasar koordinasi antarperangkat desa.

Tahap selanjutnya dalam kerangka Weick adalah *selection*, yaitu proses penyaringan dan penafsiran informasi untuk membangun pemahaman yang dianggap paling relevan dan dapat diterima bersama. Aparatur desa secara rutin menerima informasi yang berlapis baik dari pemerintah pusat dan daerah, kebutuhan masyarakat, maupun hasil koordinasi internal. Melalui forum seperti musyawarah perangkat desa, briefing rutin, dan penyusunan instruksi tertulis, aparatur melakukan seleksi terhadap informasi tersebut untuk menetapkan prioritas kerja. Dengan demikian, komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pembentukan kesepahaman kolektif yang menjadi landasan koordinasi antarunit pemerintahan desa.

Proses terakhir adalah *retention*, yaitu penyimpanan makna, pengalaman, dan pengetahuan organisasi sebagai dasar untuk tindakan di masa depan. Dalam birokrasi desa, bentuk retensi dapat berupa notulen rapat, arsip administrasi, SOP, dokumen pertanggungjawaban, dan berbagai prosedur yang telah distandarisasi. Melalui proses retensi yang didukung komunikasi internal yang efektif, aparatur memiliki sumber rujukan yang konsisten untuk menjalankan tugasnya. Hal ini membantu menjaga keberlanjutan praktik kerja, menghindari pengulangan kesalahan, serta mempercepat adaptasi bagi aparatur baru karena mereka dapat mengakses jejak pengetahuan yang telah terdokumentasi.

Secara keseluruhan, teori Weick memberikan pemahaman bahwa efektivitas komunikasi internal dalam pemerintahan desa sangat menentukan bagaimana aparatur menciptakan makna, menyepakati interpretasi, dan membangun memori organisasi yang mendukung koordinasi kerja. Ketika proses *sensemaking* berjalan dengan baik, aparatur dapat merespons dinamika lokal secara lebih adaptif, meminimalkan ketidakpastian tugas, serta memperkuat kohesi dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Oleh sebab itu, teori ini menjadi kerangka yang

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

relevan dan komprehensif untuk menjelaskan hubungan antara komunikasi internal dan efektivitas koordinasi kerja di lingkungan Pemerintah Desa Cileles.

Keterkaitan Teori dengan Konteks Pemerintahan Desa

Teori komunikasi organisasi Karl E. Weick, khususnya konsep *sensemaking* dan *organizing*, memiliki relevansi yang kuat dalam memahami dinamika komunikasi internal dalam lingkungan pemerintahan desa. Weick memandang organisasi bukan sebagai struktur yang statis, melainkan sebagai proses yang terus terbentuk melalui interisti komunikasi antaranggota organisasi. Dengan demikian, komunikasi bukan hanya sarana untuk menyampaikan informasi, tetapi merupakan mekanisme utama yang membangun dan mempertahankan keberjalanan organisasi.

Dalam konteks pemerintahan desa, proses komunikasi internal antaraparatur memegang peranan penting dalam menciptakan keselarasan makna terkait pelaksanaan tugas, perumusan kebijakan, dan kegiatan pelayanan masyarakat. Ketika aparatur desa menerima instruksi, kebijakan pemerintah, ataupun informasi program pembangunan, langkah-langkah penyelarasan makna *(sensemaking*) menjadi kunci untuk memastikan bahwa setiap individu memahami pesan secara seragam. Proses diskusi dalam rapat desa, koordinasi melalui media komunikasi, serta pertukaran informasi antarperangkat desa merupakan tahapan pembentukan makna bersama agar tidak terjadi perbedaan persepsi yang mengakibatkan hambatan kerja.

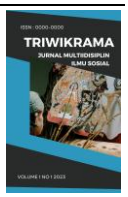
Selanjutnya, teori *organizing* Weick menjelaskan bahwa komunikasi berfungsi untuk mengelola ketidakpastian dalam organisasi. Dalam pemerintahan desa, ketidakpastian dapat muncul karena perubahan kebijakan, program baru dari pemerintah daerah, atau permasalahan masyarakat yang kompleks. Melalui proses *organizing*, aparatur desa melakukan interpretasi terhadap situasi (*enactment*), memilih alternatif tindakan yang dianggap paling tepat (*selection*), dan menyimpan pola kerja yang dianggap berhasil sebagai pedoman kedepannya (*retention*). Proses ini menjadikan komunikasi internal sebagai sarana penting untuk menciptakan keteraturan dan kesesuaian tindakan antar aparatur selama menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pelayanan publik.

Dengan demikian, teori Weick memberikan landasan konseptual yang kuat untuk menjelaskan efektivitas komunikasi internal dalam koordinasi kerja aparatur desa. Ketika sensemaking berlangsung secara optimal dan *organizing* berjalan terstruktur, maka koordinasi antarperangkat desa menjadi lebih lancar, informasi tersampaikan secara akurat, konflik dapat diminimalkan, dan keputusan organisasi dapat diambil lebih cepat. Implikasinya adalah peningkatan profesionalisme birokrasi desa serta kualitas pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi internal bukan hanya aspek teknis, tetapi berkontribusi langsung terhadap kinerja pemerintahan desa dan penyelenggaraan tata kelola yang baik (*good governance*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami proses komunikasi internal di Desa Cileles. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari para informan dan konteks lapangan repository.upi.edu. Selain itu, studi literatur digunakan untuk meninjau teori dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan komunikasi organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Suharto et al. (2024), penelitian komunikasi organisasi sering menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi sebagai teknik utama. Dengan demikian, kombinasi wawancara lapangan dan studi literatur dianggap tepat untuk mengkaji fenomena koordinasi dan interaksi aparatur pemerintahan desa.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dirancang untuk menghasilkan gambaran yang kaya dan kontekstual tentang praktik komunikasi internal di Pemerintah Desa Cileles, karenanya digunakan kombinasi wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci (kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, dan pengurus wilayah), observasi partisipatif untuk merekam interaksi tatap muka dan dinamika rapat, dokumentasi resmi seperti notulen rapat, surat dinas, dan laporan kegiatan, serta studi literatur sebagai sumber data sekunder. Pendekatan multi-teknik ini memungkinkan peneliti menangkap pengalaman subjektif para aparatur, memverifikasi pernyataan melalui bukti tertulis, serta mengamati praktik komunikasi sehari-hari secara langsung, sehingga berbagai dimensi isi pesan, saluran komunikasi, konteks situasional, dan hambatan operasional dapat dianalisis secara saling melengkapi dan diuji konsistensinya melalui triangulasi data.

Teknik Validasi Data

Peneliti menerapkan triangulasi untuk meningkatkan validitas data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga kesesuaian antar data dapat diperiksa (Sugiyono, 2011). Selain itu, triangulasi metode melibatkan penggunaan beberapa teknik pengumpulan data untuk melihat konsistensi temuan. Triangulasi sumber penting karena dapat mengidentifikasi perbedaan temuan antar-informan. Selain triangulasi, peneliti juga melakukan konfirmasi ulang (member check) dengan informan kunci. Setelah wawancara, hasil ringkasan pembicaraan disampaikan kembali kepada responden untuk diverifikasi, sehingga kebenaran dan konteks data dapat dikonfirmasi oleh pihak yang bersangkutan Langkah ini membantu memastikan kredibilitas dan keakuratan hasil penelitian.

Lokasi dan Waktu

Penelitian dilaksanakan di Desa Cileles, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Desa Cileles merupakan desa di wilayah Bandung Raya yang memiliki struktur pemerintahan desa tersendiri, sehingga sesuai untuk studi komunikasi internal aparatur. Pengumpulan data dilakukan selama periode 10 sampai 17 november 2025, meliputi beberapa sesi wawancara dan observasi lapangan. Dengan begitu, peneliti memiliki cukup waktu untuk memahami dinamika komunikasi yang terjadi dalam rutinitas kerja aparatur desa serta memvalidasi data yang terkumpul.

PEMBAHASAN

Profil Desa Cileles, Kecamatan Jatinangor

Desa Cileles merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Secara administratif, Desa Cileles berada dalam kawasan penyangga pendidikan dan perkotaan, mengingat Kecamatan Jatinangor dikenal sebagai wilayah dengan aktivitas akademik, permukiman, dan pelayanan publik yang cukup dinamis. Kondisi tersebut menjadikan Desa Cileles memiliki karakteristik sosial dan administratif yang relatif heterogen serta menuntut kinerja pemerintahan desa yang adaptif dan responsif.

Pemerintahan Desa Cileles dijalankan oleh struktur organisasi desa yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aparatur desa memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, aparatur desa dituntut untuk mampu berkoordinasi secara efektif, mengingat kompleksitas pelayanan administrasi dan kebutuhan masyarakat yang beragam.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Dalam konteks komunikasi organisasi, Desa Cileles menunjukkan dinamika komunikasi internal yang cukup intens. Interaksi antaraparatur berlangsung melalui jalur formal seperti rapat dan surat resmi, serta jalur informal melalui komunikasi sehari-hari dan pemanfaatan media digital. Pola komunikasi ini mencerminkan upaya aparatur desa dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan kerja yang membutuhkan kecepatan informasi sekaligus kejelasan koordinasi. Oleh karena itu, Desa Cileles menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji efektivitas komunikasi internal dalam mendukung koordinasi kerja aparatur pemerintahan desa.

Karakteristik Komunikasi Internal di Desa Cileles

Komunikasi internal di Pemerintah Desa Cileles memiliki karakteristik yang cukup khas karena berlangsung dalam struktur organisasi desa yang relatif kecil, namun memiliki beragam tugas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi di lingkungan aparatur Desa Cileles memperlihatkan kombinasi antara pola komunikasi formal dan informal yang saling melengkapi. Dalam konteks formal, aparatur desa menggunakan jalur instruksi dari pimpinan terutama sekretaris desa yang disampaikan secara langsung melalui rapat, surat, atau dokumen resmi, Instruksi ini umumnya bersifat top-down dan digunakan untuk memastikan kepastian pelaksanaan tugas. Sementara itu, komunikasi koordinatif antar perangkat desa berlangsung lebih fleksibel melalui diskusi langsung, koordinasi spontan, maupun komunikasi berbasis WhatsApp yang menjadi media dominan dalam penyampaian informasi harian. Penggunaan media digital ini menunjukkan adanya adaptasi terhadap perkembangan teknologi sekaligus kebutuhan untuk mempercepat alur informasi, sebagaimana tercermin dalam temuan bahwa komunikasi sehari-hari banyak dilakukan secara cepat dan praktis melalui pesan instan.

Selain itu, hubungan kerja antara aparatur berlangsung cukup cair dan tidak kaku. Aparatur desa cenderung memadukan interaksi formal misalnya surat-menyurat untuk musyawarah resmi dengan komunikasi informal yang lebih santai dalam aktivitas sehari-hari. Kondisi kerja yang fleksibel tersebut memungkinkan terbukanya komunikasi dua arah, baik antara pimpinan dan staf maupun antar perangkat desa. Ruang dialog juga terbentuk melalui rapat evaluasi bulanan yang menjadi wadah bagi aparatur untuk memberikan masukan, menyampaikan kendala, atau memperbaiki koordinasi yang sebelumnya belum berjalan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak hanya bersifat instruktif, tetapi juga partisipatif.

Karakteristik lain yang menonjol adalah adanya kecenderungan untuk menyelesaikan persoalan komunikasi melalui pendekatan musyawarah dan “win-win solution”. Konflik kecil atau perbedaan persepsi biasanya diatasi dengan mencari titik tengah melalui diskusi langsung. Namun, wawancara juga mengungkap bahwa hambatan seperti ketidaksiapan teknologi (misalnya server yang rusak) dan konflik personal dapat mengganggu alur komunikasi. Situasi ini sejalan dengan literatur komunikasi organisasi yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh faktor hubungan interpersonal, struktur organisasi, dan budaya kerja[1]. Dalam kasus Desa Cileles, suasana kerja, kedekatan antar aparatur, serta kemampuan emosional individu tampak menjadi faktor penting yang mendukung kelancaran komunikasi.

Jika dikaitkan dengan teori pengorganisasian Karl E. Weick, karakteristik komunikasi internal di Desa Cileles mencerminkan proses “sensemaking” yang berlangsung secara berulang. Aparatur desa menafsirkan informasi dari pimpinan secara retrospektif melalui rapat evaluasi, kemudian melakukan tindakan (*enactment*) untuk menyesuaikan tugas berdasarkan kondisi di lapangan. Dalam tahap berikutnya, mereka memilih (*selection*) cara komunikasi yang dianggap paling efektif seperti WhatsApp untuk informasi cepat dan rapat untuk isu strategis sebelum

[1] Daft, R. L. (2016). *Organization Theory and Design*. United States: Cengage Learning.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 11 No 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

akhirnya pola komunikasi tersebut dipertahankan (retention) sebagai kebiasaan kerja. Penggunaan komunikasi dua arah, penyelesaian masalah melalui dialog, serta pemanfaatan media digital adalah contoh dari pola yang telah dipilih dan dipertahankan oleh aparatur desa. Pandangan ini sejalan dengan gagasan Weick bahwa organisasi berkembang melalui proses interpretasi berulang yang membentuk pola kerja bersama[2].

Dengan demikian, komunikasi internal di Desa Cileles dapat dipahami sebagai proses yang bersifat dinamis, fleksibel, dan sangat dipengaruhi oleh pola interaksi antar aparatur. Karakteristik ini memungkinkan koordinasi berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat hambatan teknis maupun interpersonal yang perlu terus diperbaiki melalui peningkatan kompetensi komunikasi dan penguatan budaya kerja kolaboratif.

Analisis Berdasarkan Proses Pengorganisasian Weick

Proses pengorganisasian menurut Karl E. Weick menjadi kerangka konseptual yang relevan untuk menganalisis dinamika komunikasi internal yang berlangsung di Pemerintah Desa Cileles. Weick menegaskan bahwa organisasi terbentuk melalui proses interpretatif yang bersifat terus-menerus, bukan hanya melalui struktur atau aturan formal yang bersifat statis. Organisasi, dalam pandangan ini, dibentuk oleh tindakan komunikatif para aktornya yang berupaya mengurangi ambiguitas dan menciptakan keteraturan dalam situasi kerja yang kompleks (Weick, 1979). Dalam konteks Desa Cileles, pola komunikasi aparatur menunjukkan bahwa proses organisasi berjalan bukan hanya melalui instruksi formal, tetapi melalui proses penafsiran bersama yang terbentuk dari interaksi sehari-hari.

Tahap awal dalam proses pengorganisasian Weick, yaitu *enactment*, muncul ketika aparatur desa menghadapi berbagai tuntutan administrasi, instruksi pimpinan, dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Aparatur tidak hanya menerima informasi secara reaktif, tetapi secara aktif "menciptakan" realitas kerja melalui tindakan seperti klarifikasi perintah, penyusunan laporan, serta koordinasi langsung antarpersonel. Hal ini sesuai dengan pandangan Maitlis (2005) yang menyebut bahwa anggota organisasi menciptakan lingkungan makna mereka melalui interpretasi dan tindakan yang saling terkait. Dengan demikian, enactment di Desa Cileles tampak melalui cara aparatur menstrukturkan situasi kerja melalui dialog, pemecahan masalah bersama, dan pemilihan tindakan operasional.

Tahap kedua adalah *selection*, yaitu proses penyaringan dan pemilihan makna dari berbagai informasi yang diterima aparatur. Informasi yang masuk dari pemerintah tingkat atas, masyarakat, maupun pimpinan internal tidak serta-merta diambil secara utuh, tetapi diseleksi melalui diskusi, rapat, dan pertimbangan konteks. Aparatur Desa Cileles, misalnya, memilih WhatsApp sebagai media untuk arus informasi cepat dan rapat tatap muka untuk isu strategis yang membutuhkan penjelasan mendalam. Hal ini sejalan dengan temuan Cornelissen (2012) yang menjelaskan bahwa proses seleksi terjadi melalui identifikasi isyarat (cues) yang dianggap paling relevan untuk mendukung tindakan. Proses ini memastikan bahwa aparatur bekerja dengan pemahaman yang seragam meskipun informasi yang diterima bersifat beragam dan kompleks.

Tahap ketiga, yaitu *retention*, berlangsung ketika aparatur mempertahankan pola komunikasi yang dianggap efektif dan mengarsipkan pengalaman organisasi sebagai pedoman kerja selanjutnya. Di Desa Cileles, praktik seperti dokumentasi rapat, kebiasaan membuat rangkuman instruksi, dan pola penggunaan media tertentu menunjukkan bentuk retensi

[2] Weick, K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*. New York: McGraw-Hill.

pengetahuan organisasi. Retensi ini penting karena memungkinkan organisasi mempertahankan stabilitas tindakan dan menghindari kesalahan repetitif. Weick, Sutcliffe, dan Obstfeld (2005) menegaskan bahwa retention merupakan aspek vital dalam membangun memori organisasi yang memungkinkan anggota organisasi mempertahankan konsistensi tindakan dalam jangka panjang.

Dalam keseluruhan prosesnya, analisis berdasarkan kerangka Weick memperlihatkan bahwa komunikasi internal di Desa Cileles tidak hanya menjadi sarana pertukaran informasi, tetapi juga proses interpretasi bersama yang menentukan bagaimana aparatur memahami dan menindaklanjuti tugas. Proses enactment, selection, dan retention yang berlangsung di lingkungan Desa Cileles menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi internal berakar pada kemampuan aparatur untuk menafsirkan, menyaring, dan mempertahankan pola interaksi yang mendukung koordinasi kerja. Hal ini sejalan dengan literatur organisasi yang menekankan bahwa pengorganisasian modern bergantung pada kemampuan anggota organisasi untuk menciptakan makna secara kolektif dalam menghadapi ketidakpastian (Weick, 1995). Dengan demikian, teori Weick menjadi lensa yang relevan untuk melihat bagaimana komunikasi internal membentuk efektivitas koordinasi pemerintahan desa secara holistik.

Sensemaking Aparatur Desa

Sensemaking merupakan proses pembentukan makna yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk memahami informasi, instruksi, dan situasi sehingga mampu bertindak secara terarah dan terkoordinasi. Dalam perspektif Karl E. Weick, organisasi menjalankan fungsinya tidak hanya melalui struktur formal, tetapi melalui proses interpretasi bersama terhadap informasi yang diperoleh melalui komunikasi. Hasil penelitian di Pemerintah Desa Cileles menunjukkan bahwa *sensemaking* aparatur desa berlangsung melalui penafsiran instruksi kerja dan informasi yang disampaikan oleh pimpinan, baik dalam rapat koordinasi maupun melalui media komunikasi seperti grup *WhatsApp*. Aparatur tidak hanya menerima instruksi secara pasif, tetapi juga melakukan klarifikasi dan tanya jawab untuk memastikan bahwa setiap anggota memahami pesan secara seragam. Ketika terdapat kebijakan atau program baru yang bersifat kompleks, aparatur desa melakukan diskusi untuk menyamakan persepsi, baik melalui rapat formal maupun percakapan informal di lingkungan kantor desa. Proses ini memungkinkan terjadinya pertukaran pendapat dan penyesuaian makna hingga tercapai kesepahaman tentang langkah kerja yang akan dilakukan.

Dalam pembentukan makna tersebut, aparatur desa kerap berfokus pada isyarat-isyarat tertentu yang dianggap penting, seperti prioritas kebutuhan masyarakat, arahan dari pemerintah kecamatan atau kabupaten, ketersediaan anggaran, serta tingkat urgensi persoalan warga. Isyarat-isyarat ini menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tindakan yang dianggap paling relevan dan tepat. Selain itu, pengalaman sebelumnya turut berperan dalam proses sensemaking. Ketika suatu metode pelaksanaan kegiatan dinilai berhasil, pola kerja tersebut cenderung dipertahankan dan dijadikan pedoman pada program berikutnya. Sebaliknya, jika terjadi hambatan dalam pelaksanaan sebelumnya, aparatur mencoba mencari pendekatan baru yang lebih efektif. Dengan demikian, terjadi proses pembelajaran organisasi di mana pengalaman dan praktik keberhasilan disimpan untuk menjadi pengetahuan bersama.

Sensemaking yang berjalan baik terbukti memberikan kontribusi terhadap efektivitas koordinasi kerja aparatur di Desa Cileles. Proses penyamaan makna mengurangi ketidakpastian saat menerima tugas atau kebijakan baru, meningkatkan keseragaman tindakan antarperangkat desa, mempercepat pengambilan keputusan terutama dalam menangani kebutuhan masyarakat, serta mencegah terjadinya miskomunikasi karena adanya ruang dialog dan klarifikasi. Dengan kata lain, pembentukan makna bersama melalui komunikasi internal

menjadi pondasi penting yang memastikan bahwa seluruh aparatur bekerja menuju tujuan yang sama. Semakin baik proses *sensemaking*, maka semakin efektif pula koordinasi kerja aparatur desa dan semakin besar dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Hambatan dan Tantangan Komunikasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa hambatan utama dalam komunikasi internal aparatur Desa Cileles yang bersifat multidimensional dan berimplikasi langsung terhadap efektivitas koordinasi kerja. Pertama, ketidakjelasan informasi (equivocality) kerap muncul ketika instruksi disampaikan secara lisan tanpa pendokumentasian pendukung atau ketika pesan singkat di grup WhatsApp mengandung istilah teknis/administratif yang tidak distandarkan. Dalam praktiknya, sebagian aparatur melaporkan menerima arahan yang berbeda-beda dari sumber yang sama misalnya arahan untuk "mengutamakan kegiatan posyandu" yang tidak dijabarkan prioritas kegiatannya, sehingga satu perangkat menafsirkan fokus pada jadwal kegiatan sedangkan perangkat lain menafsirkan fokus pada anggaran. Kondisi ini mengakibatkan kebutuhan klarifikasi berulang, penundaan pelaksanaan tugas, dan terjadinya tumpang tindih pekerjaan karena setiap individu mencoba menafsirkan sendiri maksud pengirim tanpa rujukan prosedural yang baku.

Kedua, konflik interpretasi antara aparatur muncul dari perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan pemaknaan atas terminologi birokratik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa istilah atau prosedur yang dianggap jelek oleh pimpinan seringkali dimaknai berbeda oleh staf lapangan misalnya perbedaan pemahaman mengenai batas tanggung jawab antara bidang pemberdayaan dan bidang pemerintahan yang berujung pada saling menunggu atau sekaligus melakukan tindakan yang saling bertentangan. Konflik interpretasi ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga politis kecil-kecilan, karena perbedaan makna dapat mempengaruhi persepsi legitimasi keputusan dan menimbulkan rasa dirugikan pada pihak yang merasa tafsirnya tidak diakomodasi.

Ketiga, terdapat resistensi terhadap struktur formal dibandingkan saluran komunikasi informal, yang menimbulkan disparitas antara kebijakan resmi dan praktik sehari-hari. Observasi memperlihatkan bahwa walaupun ada ketentuan rapat rutin dan notulensi, komunikasi operasional sehari-hari lebih banyak mengandalkan grup WhatsApp dan percakapan singkat; preferensi ini mempercepat lalu lintas informasi tetapi sekaligus melemahkan jejak audit dan akuntabilitas. Akibatnya, keputusan penting yang semestinya tertuang dalam dokumen resmi sering kali hanya tersirat atau tersebar di pesan singkat sehingga pegangan formal untuk pelaksanaan dan evaluasi menjadi lemah. Resistensi ini sering dilatarbelakangi pragmatisme (ingin cepat menyelesaikan masalah) dan keterbatasan kapasitas administrasi, namun dalam jangka menengah menimbulkan ketidakpastian prosedural dan menurunkan konsistensi pelaksanaan kebijakan.

Keempat, penelitian juga menemukan potensi krisis makna pada saat kejadian luar biasa atau perubahan kebijakan mendadak, yaitu ketika kerangka makna kolektif runtuh dan aparatur kehilangan pedoman tindakan. Contoh konkret yang terungkap dalam wawancara adalah ketika terjadi luapan sungai kecil di musim hujan yang menyebabkan beberapa rumah terdampak; informasi awal tentang titik-titik terdampak tidak seragam, peran koordinatif antar bidang tidak segera terlihat, dan aparat merasa bingung menimbang langkah prioritas (evakuasi, pemberitahuan warga, atau penanganan administrasi). Dalam situasi tersebut proses sensemaking enactment, selection, dan retention menurut Weick terhambat karena sinyal yang datang saling bertentangan, dokumentasi tidak lengkap, dan mekanisme eskalasi belum tersosialisasi dengan baik; akibatnya respons menjadi reaktif, tidak terkoordinasi, dan

memerlukan intervensi eksternal (mis. dari kecamatan) untuk mendapatkan kembali arah tindakan kolektif.

Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut saling berkelindan: equivocality memperbesar peluang konflik interpretasi; preferensi komunikasi informal melemahkan struktur formal yang dapat mereduksi equivocality; dan saat cosmology episode terjadi, ketiga hambatan lain cenderung diperparah. Dampak praktisnya terlihat pada keterlambatan pelaksanaan program, inefisiensi penggunaan sumber daya, dan berkurangnya kepercayaan antar aparatur. Temuan ini menegaskan perlunya intervensi yang simultan standarisasi pesan dan dokumen, peningkatan kapasitas klarifikasi antar-personal, serta penguatan prosedur darurat agar proses komunikasi di Desa Cileles dapat lebih andal dalam mendukung koordinasi kerja.

Faktor Pendukung Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi internal di Pemerintah Desa Cileles sebenarnya terbentuk dari beberapa hal yang saling berkaitan dan muncul dalam keseharian aparatur. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa gaya kepemimpinan yang cukup terbuka memberi pengaruh besar terhadap kelancaran arus informasi. Kepala desa biasa memberikan arahan dengan cukup jelas, dan mereka juga tidak keberatan ketika perangkat lain meminta penjelasan tambahan. Sikap seperti ini membuat suasana kerja jadi lebih fleksibel, karena aparatur merasa aman untuk bertanya ketika ada hal yang belum dipahami. Temuan ini juga sejalan dengan pandangan umum dalam literatur bahwa kepemimpinan yang komunikatif biasanya memudahkan penyamaan persepsi di antara anggota organisasi.

Selain itu, kejelasan pesan juga menjadi faktor penting. Banyak instruksi harian disampaikan lewat WhatsApp karena memang paling cepat dan paling mudah diakses. Namun beberapa informan mengakui bahwa pesan yang terlalu singkat atau tanpa konteks sering bikin bingung. Ada kalanya perangkat harus bertanya ulang untuk memastikan maksud dari tugas yang diberikan. Situasi seperti ini menunjukkan bahwa kecepatan penyebaran informasi belum tentu menjamin pemahaman yang sama. Karena itu, ketika aparatur kemudian membuat notulen rapat atau sekadar merangkum keputusan secara tertulis, komunikasi jadi lebih tertata dan tidak mudah salah tafsir. Dokumentasi sederhana seperti ini cukup membantu karena bisa dijadikan pegangan bersama kalau sewaktu-waktu muncul perbedaan pemahaman.

Pemilihan saluran komunikasi dan budaya kerja di Desa Cileles sebenarnya saling melengkapi dalam mendukung kelancaran koordinasi aparatur. WhatsApp menjadi media utama untuk urusan cepat sehari-hari, sementara rapat tatap muka dipilih ketika persoalan yang dibahas lebih kompleks atau membutuhkan penjelasan panjang. Pilihan ini bukan hasil aturan tertulis, tapi lebih merupakan kebiasaan yang terbentuk dari pengalaman kerja bersama, di mana aparatur sudah cukup paham isu mana yang bisa diselesaikan lewat chat dan mana yang perlu diskusi langsung. Di sisi lain, budaya musyawarah yang sudah lama berjalan juga membantu memperjelas interaksi karena perangkat terbiasa berdialog terlebih dahulu ketika menghadapi masalah atau butuh klarifikasi tambahan. Budaya ini menciptakan ruang yang cukup aman bagi aparatur untuk bertanya atau menyampaikan pendapat, meskipun praktiknya tidak selalu sempurna, beberapa informan tetap mencatat adanya perangkat yang terkadang terburu-buru atau kurang teliti saat memberikan arahan sehingga komunikasi perlu diulang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pola komunikasinya cukup adaptif, efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan komunikasi di antara aparatur.

Kapasitas personal aparatur juga memberikan pengaruh penting terhadap efektivitas komunikasi. Ada perangkat yang mampu menjelaskan tugas dengan cukup jelas, tetapi ada juga yang masih cenderung memberi instruksi secara singkat tanpa detail, sehingga beberapa

koordinasi perlu diulang karena informasi awal tidak langsung dipahami oleh anggota lain. Perbedaan kemampuan ini sesekali membuat ritme kerja lambat, meskipun secara umum aparatur sudah berusaha menyesuaikan cara berkomunikasi agar pekerjaan tetap berjalan. Di luar kemampuan individu, faktor teknis seperti kualitas jaringan internet dan ketersediaan perangkat komunikasi juga ikut mempengaruhi kelancaran arus informasi. Informan menyebut bahwa jaringan yang tidak stabil sering membuat pesan tertunda atau tidak terbaca tepat waktu, sehingga perangkat terpaksa beralih ke komunikasi langsung atau menunggu hingga jaringan membaik. Meski terlihat sederhana, langkah-langkah alternatif semacam ini membantu menjaga koordinasi tetap berlangsung meskipun ada kendala teknis. Jika dilihat secara keseluruhan, efektivitas komunikasi di Desa Cileles bukan bergantung pada satu aspek saja, melainkan pada kombinasi kebiasaan kerja, gaya kepemimpinan, pemilihan media, kapasitas personal, dan kondisi teknis yang saling melengkapi. Interaksi antara faktor-faktor inilah yang membuat komunikasi internal dapat berjalan cukup baik dan mendukung kelancaran tugas aparatur dalam keseharian.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai efektivitas komunikasi internal di Pemerintah Desa Cileles menunjukkan bahwa pola komunikasi yang berkembang di lingkungan aparatur desa merupakan kombinasi antara mekanisme formal dan informal yang saling melengkapi. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian instruksi, tetapi juga menjadi sarana pembentukan makna, penyelarasan persepsi, serta penguatan koordinasi kerja antar perangkat desa. Melalui perspektif teori Karl E. Weick, terlihat bahwa proses pengorganisasian yang meliputi *enactment*, *selection*, dan *retention* berjalan secara berkesinambungan dalam praktik komunikasi sehari-hari. Aparatur desa secara aktif menafsirkan informasi, menyeleksi pesan yang relevan, dan mempertahankan pola komunikasi tertentu yang dianggap efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas. Dengan demikian, efektivitas komunikasi internal terbukti memiliki kontribusi langsung terhadap kelancaran koordinasi kerja, responsivitas aparatur, serta kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Cileles.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi internal dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung seperti keterbukaan pimpinan, budaya musyawarah, pemanfaatan media komunikasi digital, serta kedekatan hubungan interpersonal antar aparatur. Namun demikian, sejumlah hambatan tetap ditemukan, antara lain ketidakjelasan pesan, perbedaan interpretasi, keterbatasan teknis, serta inkonsistensi antara komunikasi formal dan informal. Hambatan-hambatan tersebut sesekali menimbulkan tumpang tindih tugas dan keterlambatan koordinasi, menunjukkan perlunya perbaikan dalam standar komunikasi, dokumentasi, dan peningkatan kapasitas aparatur. Oleh karena itu, memperkuat struktur komunikasi internal secara lebih sistematis menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa proses *sensemaking* berlangsung optimal dan mampu mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif, konsisten, dan adaptif terhadap dinamika kerja di lapangan.

Jadi secara keseluruhan, komunikasi internal di Desa Cileles ini cukup efektif karena kombinasi pola formal dan informal yang fleksibel. Proses *sensemaking* ala Weick terlihat membantu aparatur untuk mengerti tugasnya dengan lebih jelas. Tapi, masih ada masalah seperti pesan yang kurang jelas dan beda penafsiran yang mengakibatkan ada tumpang tindih kerja. Semua ini tentu berdampak ke koordinasi dan pelayanan ke warga. Perlu diingat, penelitian ini hanya mengambil data dalam waktu pendek, jadi hasil yang lebih matang perlu waktu yang lebih lama.

Peningkatan efektivitas komunikasi di Pemerintah Desa Cileles pada dasarnya dapat dilakukan melalui tiga langkah utama yang saling melengkapi. Pertama, desa perlu memiliki pedoman komunikasi internal yang sederhana namun jelas, terutama untuk membedakan kapan instruksi cukup disampaikan melalui WhatsApp dan kapan diskusi tatap muka lebih tepat dilakukan. Pedoman ringan semacam ini dapat membantu menyamakan pola kerja serta mengurangi salah tafsir yang selama ini muncul akibat pesan singkat tanpa konteks. Kedua, kebiasaan mendokumentasikan keputusan perlu diperkuat agar setiap aparatur memiliki rujukan yang sama. Notulen rapat atau rangkuman singkat yang dibagikan kembali dapat memastikan semua perangkat memahami arah kebijakan secara seragam dan tidak bergantung pada interpretasi masing-masing. Ketiga, peningkatan kapasitas komunikasi aparatur juga penting, mengingat perbedaan kemampuan individu cukup memengaruhi kelancaran koordinasi. Pelatihan singkat atau kebiasaan berbagi praktik baik dapat membantu memperbaiki cara penyampaian instruksi, sementara langkah antisipasi menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan internet perlu disiapkan untuk menjaga arus informasi tetap berjalan.

Secara keseluruhan, upaya memperbaiki komunikasi internal sebenarnya tidak menuntut perubahan besar atau sistem yang rumit. Justru rangkaian langkah kecil yang dilakukan secara konsisten mulai dari pedoman komunikasi yang sederhana, dokumentasi yang tertata, peningkatan kapasitas aparatur, hingga kesiapan menghadapi kendala teknis sudah cukup untuk membantu Desa Cileles membangun pola komunikasi yang lebih terstruktur, efisien, dan mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari dengan lebih baik.

REFERENSI

Cornelissen, J. P. (2012). Sensemaking under pressure: The influence of professional roles and social accountability on the creation of sense. *Journal of Organizational Behavior, 33*(7), 927–947. https://doi.org/10.1002/job.1805

Daft, R. L. (2016). *Organization Theory and Design*. United States: Cengage Learning.

Maitlis, S. (2005). The social processes of organizational sensemaking. *Academy of Management Journal, 48*(1), 21–49. https://doi.org/10.5465/amj.2005.15993111

Weick, K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*. New York: McGraw-Hill.

Weick, K. E. (1979). *The social psychology of organizing* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. SAGE Publications.

Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the process of sensemaking. *Organization Science, 16*(4), 409–421. https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0133