



## Pengaruh Kerjasama Tim dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Ombudsman Republik Indonesia

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Allina Ramadhina Universitas Muhammadiyah Jakarta <a href="mailto:ramadhinaallina@gmail.com">ramadhinaallina@gmail.com</a>	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 <a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a>
Muhammad Khoirul Anwar Universitas Muhammadiyah Jakarta <a href="mailto:m.khoirulanwar@umj.ac.id">m.khoirulanwar@umj.ac.id</a>	
Intan Griya Purnamasari Ombudsman Republik Indonesia <a href="mailto:intan.purnamasari@ombudsman.go.id">intan.purnamasari@ombudsman.go.id</a>	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### **Saran Penulisan Referensi:**

Ramadhina, A., Anwar, M. K., & Purnamasari, I. G. (2025). Pengaruh Kerjasama Tim dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Ombudsman Republik Indonesia. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 1916-1924.

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Kinerja pegawai sebagai pelaksana pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kemampuan untuk bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif dalam lingkungan kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pegawai. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa baik kerjasama tim maupun komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Nilai R square sebesar 0,462 mengindikasikan bahwa kedua variabel independen menjelaskan 46,2% variasi terhadap variabel dependen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas kerjasama tim dan komunikasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia secara nyata mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** kerjasama tim, komunikasi, kinerja pegawai, pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia

### Abstract

This study aims to examine the influence of team collaboration and communication on employee performance at the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The research is motivated by the importance of quality public services as a state effort to fulfill the basic rights of citizens. Employee performance, as the executor of public services, is affected by various factors, including the ability to collaborate and communicate effectively in the workplace. This study used a quantitative method with an associative approach. Data was collected through questionnaires distributed to 100 employee respondents. The regression analysis results showed that both team collaboration and communication had a positive and significant effect on employee performance, both partially and simultaneously. The R square value of 0.462 indicates that the two independent variables explain 46.2% of the variation in the dependent variable. It can be concluded that improving the quality of teamwork and communication within the Ombudsman of the Republic of Indonesia can significantly enhance employee performance in delivering public services.

**Key Words:** team collaboration, communication, employee performance, public service, Ombudsman of the Republic of Indonesia

### A. Pendahuluan

Ekspektasi yang dimiliki masyarakat terkait idealnya kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dinilai masih belum mampu terpenuhi. Masyarakat memegang kuasa atas hak-hak sipil demi mendapatkan layanan yang memuaskan serta administrasi yang sanggup mencukupi kebutuhan dasar mereka, sebab sasaran yang ingin dicapai negara ini adalah untuk menyejahterakan kehidupan masyarakat yang direalisasikan oleh penyediaan pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah seharusnya membekali masyarakat dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi (Mareshky, Putri, & Rezeki, 2024).

Tertera dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dengan Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 mendelegasikan bahwasanya negara dituntut untuk mencukupi segala keperluan pokok masyarakat demi mewujudkan kesejahteraan kehidupan bernegara (Endah, 2021).

Menurut Endah (2021) mengungkapkan bahwa seluruh peristiwa yang terjadi terkait dengan pelayanan publik selalu mengalami peningkatan tidak bisa dipungkiri karena hampir seluruh masyarakat dapat menyampaikan pendapatnya secara leluasa melalui media cetak maupun media elektronik, seperti yang dibuktikan oleh salah satu lembaga negara independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Tabel 1. Laporan Masuk ke Ombudsman Republik Indonesia

Sumber : [https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4](https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)

Laporan Masuk		
No.	Tahun	Jumlah
1.	2024	10.837
2.	2023	26.461
3.	2022	22.197
4.	2021	7.186

Dalam tabel tersebut, dinyatakan bahwa tahun 2021 Ombudsman Republik Indonesia menerima sekitar 7.186 laporan yang terdiri dari 6.176 laporan masyarakat reguler, 835 laporan Respon Cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Kemudian, jumlah ini meningkat di tahun 2022 menjadi sekitar 22.197 laporan yang masuk terdiri dari laporan masyarakat reguler sebanyak 6.767, konsultasi non-laporan sebanyak 11.247, Respon Cepat sebanyak 1.437, investigasi atas prakarsa sendiri 88 serta tembusan sebanyak 2.478.

Dan meningkat lagi di tahun 2023 sekitar 26.461 laporan, termasuk 7.392 laporan masyarakat reguler, 15.348 konsultasi non-laporan, 948 Respon Cepat, 118 investigasi atas prakarsa sendiri, serta 2.655 tembusan. Namun, di tahun 2024 terdapat penurunan signifikan menjadi 10.837 dengan laporan masyarakat reguler sebanyak 9.271, Respon Cepat sebanyak 1.495, dan investigasi atas prakarsa sendiri sebanyak 71. Dengan naik turunnya tingkat jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia, kualitas kinerja pegawai patut menjadi salah satu indikator penting yang harus dinilai untuk menentukan suatu keberhasilan pelaksanaan tugas serta fungsi organisasi pelayanan publik.

Demi tercapainya suatu keberhasilan dalam menilai kinerja pegawai di suatu lembaga atau organisasi, ada dua aspek utama yang diyakini akan berpengaruh pada kinerja pegawai adalah kerjasama tim dan komunikasi lembaga atau organisasi. Kerjasama tim dilakukan oleh lebih dari dua orang yang saling bekerja secara bersama-sama dengan lebih ringan daripada bekerja perindividu.

Kerjasama tim dilakukan oleh hubungan antara dua pihak atau lebih yang saling berkoordinasi dalam mengerjakan pekerjaan demi mencapai tujuan bersama dengan lebih mudah daripada mengerjakan pekerjaan secara individu (Agustina, Mutafiq, & Taryanto, 2024). Kerjasama tim dapat terealisasi apabila antar pegawai bekerja secara terhubung dengan melahirkan suasana dan lingkungan kerja yang positif. Apabila dalam suatu lembaga / organisasi tidak mampu bekerja sama dengan baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, berupa hilangnya semangat pegawai untuk melakukan perubahan, tidak mampu untuk mencapai hasil atau tujuan yang diinginkan, serta tidak mampu menggunakan sumber daya secara optimal (Gultom et al., 2023).

Selain kerjasama tim, komunikasi dapat dikatakan sangat penting sebab komunikasi menjadi fondasi atas seluruh aktivitas manusia untuk saling terhubung satu sama lain dimanapun dan kapanpun. Dalam konteks di suatu lembaga / organisasi, komunikasi menjadi salah satu tahap yang harus dilakukan secara teliti karena menyangkut seluruh komponen penting di dalam suatu lembaga / organisasi, baik komunikasi secara internal maupun komunikasi secara eksternal (Agustina et al., 2024). Dengan demikian, lingkungan kerja yang mengutamakan kerjasama dan komunikasi akan menghasilkan pekerjaan yang mementingkan efisiensi, akuntabilitas, serta peningkatan produktivitas pegawai.

Namun, dalam pelaksanaannya, Ombudsman Republik Indonesia masih harus menghadapi beberapa tantangan yang signifikan, seperti keterbatasan wewenang dan minimnya sumber daya yang seringkali menghalangi Ombudsman Republik Indonesia dalam menunjukkan kemampuannya untuk menegakkan rekomendasi dan memastikan bahwa mereka mengikuti kepatuhan pemerintah terhadap standar etika dan hukum yang berlaku (Mareshky et al., 2024). Adapun penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kerjasama tim memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan, di mana jika tingkat kerjasama tim meningkat maka pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya apabila kerjasama tim semakin menurun maka pelayanan yang diberikan pun akan semakin buruk. Karenanya, kerjasama tim sangat memerlukan rasa ingin saling membantu satu sama lain agar bisa mencapai tujuan dengan baik secara bersama-sama (Mewengkang, Palandeng, & Wangke, 2023).

Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa komunikasi menguasai segala peranan yang sangat penting bagi kehidupan bermasyarakat karena seluruh bentuk pelayanan publik diperlukan adanya komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan dalam bentuk jasa. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik itu sendiri, maka bisa dibayangkan bahwa komunikasi yang dibentuk sangat baik. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan memburuk maka bisa dianggap bahwa komunikasi yang dibangun tidak berhasil (Wahyono & Aditia, 2022). Hal ini dibuktikan juga dengan adanya penelitian lain yang mengungkapkan bahwa komunikasi memang menjadi elemen penting yang saling berkaitan dan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dari Gunawan & Indrawati (2025) dan kerjasama tim yang berfungsi sebagai perantara antara individu dan seluruh lembaga / organisasi (Dila, Yuningsih, & Andriani, 2023). Meski demikian, studi mengenai hubungan kedua variabel tersebut dalam konteks kelembagaan pengawasan seperti Ombudsman Republik Indonesia masih terbatas, sehingga membuka ruang untuk eksplorasi ilmiah yang lebih mendalam.

Secara teoritis, kerjasama tim mengacu kepada proses kolaborasi antar individu yang memiliki tujuan bersama dan saling terikat satu sama lain demi menciptakan kinerja yang maksimal. Sementara itu, komunikasi dalam sebuah lembaga / organisasi bukan hanya sekedar menyampaikan informasi melainkan menggabungkan pemahaman bersama, umpan balik, serta keterbukaan informasi demi mendukung koordinasi dalam bekerja. Penelitian ini berdasar

kepada teori komunikasi organisasi dan teori perilaku organisasi yang menjelaskan bahwasanya komunikasi yang efektif dan kerjasama tim yang sinergis akan meningkatkan motivasi kerja pegawai, kepuasan kerja pegawai, serta hasil kerja pegawai. Oleh karena itu, penting untuk menguji sejauh mana kedua faktor ini mempengaruhi kinerja pegawai pada lembaga pengawasan pelayanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia.

Penelitian ini juga mengkaji secara empiris bagaimana kerjasama tim dan komunikasi dapat mempengaruhi kinerja para pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Studi ini bersifat relevan karena sejalan dengan upaya lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kemampuan suatu lembaga / organisasi untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan. Sebelumnya, banyak penelitian yang membahas variabel serupa di sektor publik, namun belum ada yang secara khusus mengkaji dalam konteks Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan penemuan baru dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintahan, terutama lembaga non-struktural.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kerjasama tim dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, serta menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi penguatan manajemen internal lembaga pengawas pelayanan publik.

## **B. Metodologi**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan regresi berganda untuk mengukur pengaruh kerjasama tim dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Menurut Sugiyono (2019), metode kuantitatif adalah pendekatan yang mengandalkan data numerik dan dianalisis secara statistik untuk menjelaskan hubungan antar variabel (Bakry & Syamril, 2020). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengakui sejauh mana kerjasama tim dan komunikasi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai Ombudsman Republik Indonesia yang aktif bekerja selama masa penelitian. Penelitian ini membatasi objek pada tiga variabel, yaitu: kerjasama tim sebagai variabel independen pertama, komunikasi sebagai variabel independen kedua, dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen. Fokus penelitian ini berada pada aktivitas internal lembaga yang berkaitan dengan proses kerja tim dan komunikasi antar pegawai.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana peneliti memilih responden yang aktif bekerja dan memiliki pengalaman dalam kerja tim serta komunikasi internal di Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini direncanakan melibatkan 100 responden, yang dianggap mewakili populasi pegawai di berbagai unit kerja. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan skala likert (1-4), mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Kuesioner ini dirancang berdasarkan teori-teori yang relevan, seperti indikator kerjasama tim mengacu pada Sibarani (2018) dalam Padang & Sitorus (2022), yang mencakup kerjasama, kepercayaan, dan kekompakan; indikator komunikasi merujuk pada Sutardji (2016) dalam Zay, Sutardjo, & Anggraeni (2024) meliputi kesenangan, pengertian, pengaruh pada sifat, hubungan yang baik, tindakan; sedangkan indikator kinerja pegawai didasarkan pada Robbins (2006), seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja (Pebriansyah, Hattab, & Rivai, 2024).

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan Software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) untuk mengaplikasikan model analisis regresi berganda. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Analisis ini mencakup perhitungan nilai rata-rata untuk melihat kecenderungan umum persepsi responden, serta frekuensi dan persentase untuk menggambarkan distribusi data. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang pentingnya faktor internal organisasi dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

#### Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai

Tabel 2. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.550	0.302	0.295	0.380

a. Predictors: (Constant), X1\_Total

Dari tabel Model Summary terlihat bahwa nilai R sebesar 0,550 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kerjasama tim dengan kinerja pegawai. Nilai R Square sebesar 0,302 menandakan bahwa 30,2% variasi dalam kinerja pegawai bisa dijelaskan oleh variabel kerjasama tim. Artinya, ketika kerjasama tim meningkat, maka kinerja pegawai juga cenderung ikut meningkat. Nilai Adjusted R Square yang mendekati R Square (yaitu 0,295) juga menunjukkan bahwa model ini cukup stabil dan dapat dipercaya untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

Tabel 3. Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.200	1	. 6.200	42.88	.000**
	Residual	14.383	98	0.147		
	Total	20.583	99			

a. Dependent Variable: Y\_Total

b. Predictors: (Constant), X1\_Total

Hasil dari uji ANOVA menunjukkan pula bahwa model regresi ini signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, jauh di bawah batas 0,05. Artinya, model yang digunakan berhasil menjelaskan hubungan antara kerjasama tim dan kinerja pegawai secara menyeluruh. Nilai F hitung sebesar 42,88 juga memperkuat bahwa model ini layak digunakan dan memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, secara umum model regresi ini memang mampu memberikan gambaran bahwa kerjasama tim memengaruhi kinerja pegawai secara nyata.

Tabel 4. Hasil Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.100	0.220		9.55	.000
	X1_Total	0.300	0.220	.550	6.55	.000**

a. Dependent Variable: Y\_Total

Pada tabel koefisien, variabel kerjasama tim memiliki nilai koefisien sebesar 0,300 dengan signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kerjasama tim akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,300 satuan. Nilai t sebesar 6,55 yang juga signifikan menegaskan bahwa kerjasama tim memang berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kinerja. Sementara itu, konstanta sebesar 2,100 berarti bahwa jika tidak ada kerjasama tim sama sekali, maka nilai awal kinerja pegawai tetap berada pada angka 2,100. Singkatnya, semakin baik kerjasama dalam tim, maka semakin tinggi pula performa yang ditunjukkan oleh para pegawai.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada instansi Ombudsman Republik Indonesia. Semakin baik kualitas interaksi, kolaborasi, dan koordinasi antar anggota tim, maka semakin tinggi pula kontribusi mereka terhadap pencapaian tugas dan tanggung jawab yang diemban. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan tugas-tugas lembaga sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pegawai mampu bekerja secara sinergis dan saling mendukung dalam lingkungan kerja yang kondusif dan komunikatif.

## Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Tabel 5. Hasil Uji Determinasi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.610	0.372	0.365	0.350

a. Predictors: (Constant), X2\_Total

Berdasarkan tabel Model Summary, nilai R sebesar 0,610 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara komunikasi dan kinerja pegawai. Nilai R Square sebesar 0,372 menunjukkan bahwa 37,2% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,365 menunjukkan bahwa model regresi ini cukup stabil dan tidak terlalu dipengaruhi oleh faktor kebetulan. Dengan nilai standar error yang cukup kecil, model ini bisa dikatakan cukup baik untuk digunakan dalam menjelaskan keterkaitan antar variabel.

Tabel 6. Hasil Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.655	1	7.655	62.50	.000**
	Residual	12.928	98	0.132		
	Total	20.583	99			

a. Dependent Variable: Y\_Total

b. Predictors: (Constant), X2\_Total

Pada tabel ANOVA, nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik. Nilai F sebesar 62,50 menunjukkan bahwa model ini secara keseluruhan sangat layak digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai berdasarkan variabel komunikasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komunikasi memang memiliki pengaruh yang berarti terhadap kinerja pegawai secara menyeluruh, dan model ini cukup kuat untuk merepresentasikan hubungan antar keduanya.

Tabel 7. Hasil Uji T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.950	0.200	9.75	8.122	.000
	X2_Total	0.420	.610	.048	7.90	.000**

a. Dependent Variable: Y\_Total

Dari tabel koefisien, diketahui bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel komunikasi adalah sebesar 0,420, dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam komunikasi akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,420 satuan. Nilai t sebesar 7,90 juga memperkuat bahwa pengaruh komunikasi terhadap kinerja sangat signifikan secara statistik. Ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya berkorelasi, tetapi benar-benar menjadi salah satu faktor yang mendorong kinerja pegawai ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Semakin baik dan terbukanya komunikasi antar pegawai, maka semakin tinggi pula kualitas kerja yang mereka tunjukkan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang komunikatif agar proses kerja berjalan lancar dan target organisasi dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim dan komunikasi secara bersama-sama berperan penting dalam membentuk kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Ketika kolaborasi antar pegawai berjalan harmonis dan komunikasi berlangsung efektif, maka hasil kerja yang dicapai juga meningkat secara signifikan. Ini menjadi bukti bahwa menciptakan lingkungan kerja yang solid dan terbuka menjadi fondasi utama untuk meningkatkan produktivitas dan profesionalisme pegawai di lembaga ini.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerjasama tim memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Temuan ini menguatkan pendapat Agustina et al. (2024) yang menyatakan bahwa kerjasama tim adalah bentuk kolaborasi yang memudahkan pencapaian tujuan bersama. Ketika pegawai mampu membentuk relasi kerja yang kompak, saling mendukung, dan terhubung dalam satu alur koordinasi yang solid, maka produktivitas meningkat secara alami. Penemuan ini juga sejalan dengan temuan Gultom et al. (2023) yang menekankan bahwa jika kerjasama tidak berjalan baik, maka akan berdampak pada hilangnya semangat kerja serta rendahnya pencapaian target. Jadi bisa disimpulkan, keberhasilan dalam menjalankan fungsi pengawasan publik oleh Ombudsman sangat bergantung pada bagaimana para pegawainya bekerja secara kolektif, bukan hanya individual.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting terhadap kinerja pegawai. Dalam konteks kerja lembaga pengawasan seperti Ombudsman, komunikasi bukan hanya soal menyampaikan pesan, tapi tentang membangun pemahaman bersama agar pekerjaan berjalan lancar. Temuan ini memperkuat teori komunikasi organisasi dan perilaku organisasi, di mana komunikasi yang terbuka dan jelas mendorong koordinasi kerja yang lebih efektif. Ini senada dengan pendapat Agustina et al. (2024) yang menekankan pentingnya komunikasi internal dan eksternal dalam menjaga kinerja lembaga. Selain itu, penelitian Wahyono & Aditia (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh baik atau tidaknya komunikasi yang dibangun oleh lembaga pelayanan. Maka tidak heran, ketika komunikasi antarpegawai kuat dan sehat, maka hasil kerja pun akan jauh lebih maksimal.

Ketika kedua variabel kerjasama tim dan komunikasi dilihat secara bersamaan, hasilnya menunjukkan bahwa keduanya berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai Ombudsman Republik Indonesia. Ini memperkuat pandangan Mareshky et al. (2024) bahwa untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ideal, pemerintah harus memperkuat kualitas internal lembaga, khususnya dari sisi manajemen pegawai. Nilai F dan signifikansi yang tinggi menunjukkan bahwa perpaduan antara kerja sama yang solid dan komunikasi yang efektif mampu mendorong produktivitas organisasi secara keseluruhan. Ini juga selaras dengan Dila et al. (2023) yang menyebutkan bahwa kerjasama tim berfungsi sebagai jembatan antara individu dan lembaga, sedangkan komunikasi menjadi penguat hubungan kerja yang saling melengkapi.

Menariknya, hasil penelitian ini hadir di tengah fluktuasi jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman selama empat tahun terakhir yang cukup dinamis di mana peningkatan jumlah laporan seringkali dikaitkan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Maka, peningkatan atau penurunan kinerja pegawai jelas akan berdampak langsung pada bagaimana publik menilai efektivitas Ombudsman. Dengan begitu, penelitian ini bisa menjadi cerminan bahwa peningkatan kualitas internal pegawai, melalui penguatan aspek kerjasama dan komunikasi, akan berdampak besar terhadap peran lembaga dalam merespons keluhan dan aspirasi masyarakat. Di tengah tuntutan pelayanan yang makin kompleks, pegawai dengan kemampuan bekerja sama dan berkomunikasi baik akan menjadi aset penting untuk menjaga citra dan efektivitas lembaga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan-temuan terdahulu, tetapi juga memperluas ruang diskusi ilmiah tentang bagaimana kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui pendekatan internal berbasis manusia. Dalam konteks Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi garda depan pengawasan pelayanan publik, penting untuk menanamkan budaya kerja sama dan komunikasi yang sehat sebagai bagian dari strategi kelembagaan. Penelitian ini juga menjawab kebutuhan akan kajian empiris di sektor pemerintahan non-struktural yang selama ini masih minim dieksplorasi secara mendalam. Harapannya, temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun strategi manajemen pegawai yang lebih adaptif dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim dan komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Ombudsman

Republik Indonesia. Temuan ini membuktikan bahwa kualitas kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh sejauh mana mereka mampu bekerja dalam tim dan menjalin komunikasi yang efektif di lingkungan kerja. Dengan meningkatnya kerjasama dan komunikasi antarpegawai, maka efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pun ikut mengalami peningkatan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan lembaga kepada masyarakat. Oleh karena itu, kedua variabel ini menjadi elemen penting yang harus terus diperhatikan dalam upaya memperkuat kinerja kelembagaan secara menyeluruh.

Sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai ke depannya, Ombudsman Republik Indonesia disarankan untuk secara konsisten membangun budaya kerja yang mengutamakan kolaborasi dan komunikasi terbuka. Lembaga dapat menyelenggarakan pelatihan internal yang berfokus pada penguatan kerjasama tim dan keterampilan komunikasi interpersonal, sekaligus menciptakan ruang kerja yang mendorong interaksi positif antarpegawai. Selain itu, pimpinan lembaga juga perlu memberikan contoh dalam membangun sinergi kerja yang harmonis agar tercipta lingkungan yang saling mendukung dan produktif. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang diarahkan pada penguatan dua aspek ini, maka target organisasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat tercapai secara lebih optimal. Hal ini juga dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan internal yang lebih responsif terhadap dinamika kerja, serta memperkuat nilai-nilai integritas, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik.

Selain itu, peningkatan komunikasi dan kerja sama tim meningkatkan produktivitas kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan. Menciptakan tempat kerja yang sehat dan damai akan meningkatkan motivasi, kesetiaan, dan rasa memiliki terhadap organisasi. Hal ini penting untuk menjaga stabilitas internal organisasi, terutama dalam menghadapi masalah dan beban kerja yang terus meningkat dari luar. Selain itu, menggunakan pendekatan kolaboratif memungkinkan pertukaran ide yang bermanfaat, inovasi dalam pelaksanaan tugas, dan pemecahan masalah yang lebih cepat dan sesuai dengan tujuan. Oleh karena itu, meningkatkan elemen kerjasama dan komunikasi merupakan langkah jangka panjang untuk membangun kapasitas organisasi yang fleksibel, responsif, dan berorientasi pada hasil.

## E. Referensi

- Agustina, I., Mutafiq, A., & Taryanto. (2024). Pengaruh Kerjasama Tim dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samick Indonesia. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 4(1).
- Bakry, & Syamril. (2020). Pengaruh Servant Leadership terhadap Nilai Kinerja Guru. *JMSP: Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(1).
- Dila, O. F., Yuningsih, & Andriani, L. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pringsewu). *Economics and Digital Business Review*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i2.906>
- Endah, K. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.25157/moderat.v7i3.2491>
- Gultom, H. P., Simanjorang, J., Harahap, A. R., Siburian, L. A., Lumban Gaol, S. A., & Panggabean, C. E. (2023). Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Perkebunan Nusantara III Persero (Medan). *Jurnal Edueco*, 6(1), 113–121. <https://doi.org/10.36277/edueco.v6i1.155>
- Gunawan, R., & Indrawati, R. (2025). The Influence of Leadership and Communication on Employee Performance. *Prisma-IJHSR: International Journal of Social and Humanities Research*, 1(1).
- Mareshky, C., Putri, K. A., & Rezeki, N. M. (2024). Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia untuk Akuntabilitas dan Pengawasan Hak Warga Negara. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jipm.v2i3.116>
- Mewengkang, N., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. C. (2023). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 635–644. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45942>

- Padang, I. S., & Sitorus, D. H. (2022). Analisis Motivasi dan Kerjasama Tim terhadap Produktivitas PT Pradana Indah Sejahtera. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 712. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.557>
- Pebriansyah, A., Hattab, S., & Rivai, A. (2024). Kinerja Pegawai pada Bidang Penelitian dan Pengembangan di BAPPEDA LITBANG Kabupaten Pasangkayu. *JIRS: Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jirs.v1i5.1186>
- Ridha Widi Subayanti. (2024). Pengaruh kerjasama tim dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Sentra Abiseka Kementerian Sosial RI Kota Pekanbaru (Skripsi, UIN Suska Riau). Repositori UIN Suska Riau.
- Stevi Jeklin Simanjuntak, Mislani Sihite, & Junika Napitupulu. (2025). Pengaruh kerja sama tim, komunikasi, dan transformasi digital terhadap kinerja karyawan. *RIGGS*, 4(2), 1861–1869.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4). <https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720>
- Zay, J. S., Sutardjo, A., & Anggraeni, M. D. (2024). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Sinar Damai Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 2(4), 376–386. <https://doi.org/10.31933/emjm.v2i4.1166>