



Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Pengelolaan Arsip Dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka

INFO PENULIS

Caesilia Apriliani Dasion
Universitas Nusa Nipa
riadasion71@gmail.com
+6282138737725

Markus Kristian Retu
Universitas Nusa Nipa
tianslasi@ymail.com
+6281246377123

Intan Mustafa
Universitas Nusa Nipa
intanmustafa15@gmail.com
+6282145392434

Viktor Ariestyan Sedu
Universitas Nusa Nipa
viktorsedu@gmail.com
+6282117080112

INFO ARTIKEL

ISSN: 2963-8933
Vol. 6, No. 1, April 2026
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Dasion, C. A., Retu, M. K., Mustafa, I., & Sedu, V. A. (2026). Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Pengelolaan Arsip Dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 183-188.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi organisasi dalam pengelolaan arsip dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka dengan menggunakan perspektif Teori Sistem Organisasi (Systems Theory) yang dikemukakan oleh Katz dan Kahn. Dalam kerangka ini, organisasi dipahami sebagai sistem terbuka yang bergantung pada proses komunikasi sebagai mekanisme utama dalam mengelola input, transformasi, dan output. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur yang terlibat dalam pengelolaan arsip dinamis. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis dengan menelaah alur komunikasi internal, koordinasi antarunit kerja, mekanisme umpan balik, serta adaptasi organisasi terhadap kebijakan kearsipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam pengelolaan arsip dinamis telah berfungsi sebagai subsistem pendukung yang relatif efektif, terutama melalui komunikasi formal dan struktur birokrasi. Namun, efektivitas sistem masih menghadapi hambatan berupa kurang optimalnya arus informasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan lemahnya umpan balik antar subsistem organisasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan fungsi public relations internal, sebagai pengelola komunikasi sistemik, berperan penting dalam menjaga keseimbangan sistem organisasi dan meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dinamis.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Teori Sistem, Public Relations, Arsip Dinamis, Sistem Terbuka

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of organizational communication in managing dynamic records at the Archives and Library Office of Sikka Regency using the Organizational Systems Theory proposed by Katz and Kahn. From this perspective, organizations are viewed as open systems that rely on communication processes as a central mechanism for managing inputs, transformations, and outputs. This research employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving personnel responsible for dynamic records management. Data analysis was conducted descriptively and analytically by examining internal communication flows, inter-unit coordination, feedback mechanisms, and organizational adaptation to archival policies. The findings reveal that organizational communication in dynamic records management functions as a relatively effective supporting subsystem, particularly through formal communication channels and bureaucratic structures. Nevertheless, system effectiveness is constrained by suboptimal information flows, limited human resources, and weak feedback among organizational subsystems. The study concludes that strengthening internal public relations functions, as managers of systemic communication, is essential to maintaining organizational system balance and enhancing the effectiveness of dynamic records management.

Keywords: Organizational Communication, Systems Theory, Public Relations, Dynamic Records, Open Systems

A. Pendahuluan

Organisasi publik pada hakikatnya merupakan sistem sosial yang kompleks dan terbuka, yang keberlangsungannya sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya, informasi, dan komunikasi secara efektif. Dalam konteks administrasi publik, komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga sebagai mekanisme penghubung antarbagian organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Bagi lembaga pemerintahan, efektivitas komunikasi internal menjadi faktor strategis dalam mendukung tata kelola organisasi yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik (Sanusi et al., 2025). Komunikasi dan pelayanan publik merupakan dua aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada instansi yang bergerak di bidang kearsipan dan perpustakaan. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah daerah, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat (Syahbanda et al., 2024).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka memiliki peran penting dalam pengelolaan arsip dinamis sebagai bagian dari memori organisasi dan sumber informasi pemerintahan (Teku et al., 2024). Arsip dinamis tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis karena berkaitan langsung dengan pengambilan keputusan, pertanggungjawaban kinerja, serta kualitas layanan kepada publik. Namun, pengelolaan arsip dinamis sering kali menghadapi persoalan internal, seperti kurangnya koordinasi antarunit kerja, perbedaan pemahaman aparatur, serta belum optimalnya alur komunikasi organisasi (Putra, 2025).

Dalam perspektif ilmu komunikasi, khususnya peminatan public relations, komunikasi internal dipandang sebagai subsistem utama yang menjaga integrasi, stabilitas, dan adaptasi organisasi (Maida et al., 2025). Public relations internal berperan mengelola arus informasi, membangun kesamaan makna, serta memastikan bahwa kebijakan dan prosedur organisasi dipahami secara seragam oleh seluruh anggota organisasi. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi organisasi menjadi prasyarat penting dalam pengelolaan arsip dinamis yang sistematis dan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan Teori Sistem Organisasi (Systems Theory) yang dikemukakan oleh Katz dan Kahn sebagai kerangka analisis utama. Teori ini memandang organisasi sebagai sistem terbuka yang terdiri atas komponen input, process, output, dan feedback yang saling berhubungan dan bergantung satu sama lain. Dalam konteks pengelolaan arsip dinamis, input meliputi sumber daya manusia, kebijakan kearsipan, informasi, dan sarana pendukung. Process tercermin dalam pola komunikasi organisasi, koordinasi antarbidang, dan mekanisme kerja dalam pengelolaan arsip. Output diwujudkan dalam tertib arsip, ketersediaan

informasi, serta kualitas layanan kearsipan. Sementara itu, feedback berfungsi sebagai umpan balik untuk menilai efektivitas sistem dan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan (Azkiya et al., 2025).

Pendekatan sistem ini relevan untuk mengkaji pengelolaan arsip dinamis karena menempatkan komunikasi organisasi sebagai elemen penggerak yang menghubungkan seluruh subsistem (Midriyan et al., 2024). Ketidakefektifan komunikasi pada salah satu tahapan sistem dapat mengganggu keseimbangan organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, analisis efektivitas komunikasi organisasi menjadi penting untuk melihat sejauh mana sistem pengelolaan arsip dinamis berjalan secara terpadu dan adaptif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas komunikasi organisasi dalam pengelolaan arsip dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka dengan menggunakan kerangka Teori Sistem Organisasi Katz dan Kahn. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi dan public relations sektor publik, serta kontribusi praktis bagi peningkatan pengelolaan arsip dan kinerja komunikasi internal organisasi pemerintah.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas komunikasi organisasi dalam pengelolaan arsip dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka. Kerangka analisis penelitian didasarkan pada Teori Sistem Organisasi (Systems Theory) Katz dan Kahn, yang memandang organisasi sebagai sistem terbuka yang terdiri atas subsistem input, process, output, dan feedback yang saling berinteraksi (Purwadhi et al., 2025).

Subjek penelitian meliputi aparatur yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pengelolaan arsip dinamis, antara lain pimpinan unit kerja, pejabat struktural, petugas arsip, serta staf administrasi. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, dengan pertimbangan keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman informan terhadap proses komunikasi organisasi dan kebijakan kearsipan di lingkungan dinas (Jamilah & Pahlevi, 2021).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam, untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan persepsi informan terkait efektivitas komunikasi organisasi dalam setiap subsistem sistem organisasi.
2. Observasi, untuk mengamati secara langsung pola komunikasi, koordinasi antarbidang, serta praktik pengelolaan arsip dinamis.
3. Dokumentasi, berupa peraturan kearsipan, standar operasional prosedur, surat edaran, notulen rapat, dan arsip pendukung lainnya yang berkaitan dengan komunikasi internal organisasi (Razak et al., 2025).

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi yang disusun berdasarkan indikator Teori Sistem Organisasi Katz dan Kahn (Sari & Ningsih, 2025), yaitu:

- Input: ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia, pemahaman terhadap kebijakan kearsipan, sarana dan prasarana pendukung, serta informasi awal yang diterima pegawai.
- Process: pola komunikasi organisasi, mekanisme koordinasi antarunit kerja, alur penyampaian informasi, serta peran public relations internal dalam pengelolaan komunikasi.
- Output: keteraturan arsip dinamis, kemudahan akses informasi, ketepatan pengelolaan arsip, dan kualitas layanan kearsipan.
- Feedback: mekanisme evaluasi, umpan balik pimpinan, respon pegawai terhadap kebijakan, serta tindak lanjut perbaikan sistem komunikasi dan pengelolaan arsip.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan subsistem input, process, output, dan feedback untuk menilai efektivitas komunikasi organisasi secara sistemik. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi empiris yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Input (Masukan Sistem)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa input utama dalam pengelolaan arsip dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka meliputi sumber daya manusia, kebijakan

kearsipan, serta sarana pendukung komunikasi dan kearsipan. Dari aspek sumber daya manusia, sebagian aparatur telah memahami pentingnya arsip dinamis sebagai dokumen aktif organisasi, namun tingkat kompetensi kearsipan dan komunikasi belum merata. Pemahaman terhadap kebijakan dan standar operasional prosedur kearsipan masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik kerja sehari-hari.

Selain itu, ketersediaan sarana pendukung seperti media komunikasi internal, ruang arsip, dan sistem pendokumentasian masih terbatas. Kondisi ini memengaruhi kualitas input informasi yang diterima oleh aparatur dalam menjalankan fungsi pengelolaan arsip dinamis.

2. Process (Proses Sistem)

Pada tahap proses, komunikasi organisasi berlangsung melalui jalur formal berupa rapat koordinasi, surat edaran, disposisi pimpinan, serta komunikasi hierarkis antarbidang. Pola komunikasi ini membantu menjaga keteraturan struktur organisasi, namun belum sepenuhnya mendorong komunikasi dua arah yang intensif. Koordinasi antarunit kerja dalam pengelolaan arsip dinamis masih bergantung pada instruksi pimpinan dan belum terbangun secara kolaboratif.

Peran komunikasi internal, yang dalam perspektif public relations berfungsi sebagai pengelola hubungan internal, belum dimanfaatkan secara optimal untuk menyamakan persepsi dan membangun kesadaran bersama mengenai pentingnya pengelolaan arsip dinamis sebagai bagian dari sistem organisasi.

3. Output (Keluaran Sistem)

Output dari sistem pengelolaan arsip dinamis terlihat dari tingkat keteraturan arsip, ketersediaan informasi, dan kualitas layanan kearsipan internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dinamis telah berjalan secara administratif dan memenuhi kebutuhan dasar organisasi. Arsip dapat digunakan sebagai bahan pendukung pekerjaan dan pengambilan keputusan, meskipun belum sepenuhnya tertata secara sistematis dan berkelanjutan.

Kualitas layanan kearsipan internal dinilai cukup baik, namun masih ditemukan keterlambatan dalam penemuan kembali arsip serta ketergantungan pada individu tertentu yang memahami sistem arsip secara informal.

4. Feedback (Umpan Balik Sistem)

Umpan balik dalam pengelolaan arsip dinamis diperoleh melalui evaluasi pimpinan, temuan dalam pelaksanaan tugas, serta respon aparatur terhadap kebijakan kearsipan. Namun, mekanisme feedback belum berjalan secara terstruktur dan berkelanjutan. Evaluasi cenderung bersifat insidental dan belum diikuti dengan tindak lanjut yang sistematis untuk perbaikan komunikasi dan pengelolaan arsip.

Minimnya ruang umpan balik dua arah menyebabkan organisasi kurang responsif dalam menyesuaikan sistem pengelolaan arsip dengan dinamika kebutuhan internal dan tuntutan pelayanan publik.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dalam pengelolaan arsip dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka dapat dipahami secara komprehensif melalui Teori Sistem Organisasi Katz dan Kahn. Sebagai sistem terbuka, organisasi sangat bergantung pada kualitas input, kelancaran proses, kejelasan output, serta keberadaan feedback yang berfungsi menjaga keseimbangan sistem.

Pada tahap input, keterbatasan kompetensi aparatur dan pemahaman kebijakan menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya siap dalam menerima dan mengolah informasi kearsipan secara optimal. Dalam perspektif komunikasi organisasi, kondisi ini mencerminkan lemahnya proses internalisasi pesan dan sosialisasi kebijakan yang seharusnya menjadi peran strategis public relations internal.

Pada tahap process, dominasi komunikasi formal dan hierarkis memang menjaga stabilitas struktur, namun kurang mendukung fleksibilitas dan adaptasi sistem. Katz dan Kahn menekankan bahwa sistem terbuka memerlukan arus komunikasi yang dinamis dan interaktif agar subsistem dapat berfungsi secara sinergis. Keterbatasan komunikasi dua arah menghambat proses koordinasi dan pembelajaran organisasi.

Output yang dihasilkan menunjukkan bahwa sistem masih mampu menghasilkan fungsi dasar pengelolaan arsip dinamis, tetapi belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Hal ini menegaskan bahwa kualitas output sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi pada tahap input dan process. Dalam konteks public relations, pengelolaan informasi internal yang belum terintegrasi berdampak langsung pada kualitas layanan organisasi.

Sementara itu, lemahnya mekanisme feedback menunjukkan bahwa sistem organisasi belum sepenuhnya adaptif. Tanpa umpan balik yang terstruktur, organisasi sulit melakukan koreksi dan pengembangan sistem komunikasi serta pengelolaan arsip. Padahal, menurut Katz dan Kahn, feedback merupakan elemen kunci untuk menjaga keberlangsungan dan keseimbangan sistem organisasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penguatan komunikasi organisasi berbasis Systems Theory, khususnya melalui optimalisasi peran public relations internal, menjadi strategi penting untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dinamis dan kinerja organisasi publik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dalam pengelolaan arsip dinamis pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka dipengaruhi secara langsung oleh keterpaduan subsistem input, process, output, dan feedback sebagaimana dijelaskan dalam Teori Sistem Organisasi Katz dan Kahn. Komunikasi organisasi berperan sebagai penghubung utama yang menentukan kelancaran interaksi antar subsistem dalam sistem organisasi publik.

Pada aspek input, keterbatasan kompetensi aparatur, pemahaman kebijakan kearsipan yang belum merata, serta dukungan sarana komunikasi yang belum optimal memengaruhi kesiapan sistem dalam mengelola arsip dinamis secara efektif. Pada aspek process, komunikasi yang didominasi oleh pola formal dan hierarkis mampu menjaga stabilitas organisasi, namun belum sepenuhnya mendukung komunikasi dua arah dan koordinasi kolaboratif antarunit kerja. Kondisi ini berdampak pada efektivitas proses pengelolaan arsip dinamis.

Output sistem menunjukkan bahwa pengelolaan arsip dinamis telah berjalan secara administratif dan mampu mendukung kebutuhan dasar organisasi, meskipun belum sepenuhnya tertata secara sistematis dan berkelanjutan. Sementara itu, aspek feedback belum dimanfaatkan secara optimal sebagai mekanisme evaluasi dan perbaikan sistem, sehingga kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan meningkatkan efektivitas komunikasi masih terbatas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan komunikasi organisasi berbasis Systems Theory, khususnya melalui optimalisasi peran public relations internal dalam mengelola arus informasi, koordinasi, dan umpan balik, menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip dinamis. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan praktik komunikasi organisasi dan kebijakan kearsipan di lingkungan pemerintahan daerah.

E. Referensi

- Azkiya, F. B., Nudita, A., Putri, N. A., Setia, S. N., & Suwandi. (2025). Relevansi Teori Sistem Terbuka dalam Dinamika Organisasi Masa Kini. *Journal of Literature Review*, 1(1), 120–128. <https://doi.org/10.63822/631rme07>
- Jamilah, A., & Pahlevi, T. (2021). Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Menunjang Efisiensi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sumenep. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 235–248.
- Maida, S. T., Pranawukir, I., Ningsih, T. S., Mayasari, S., & Setianti, Y. (2025). Peran Manajemen Public Relations Internal dalam Meningkatkan Kapabilitas Para Komunikator Perubahan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 7(2), 211–225.
- Midriyan, A., Rahmawati, R., & Apriliyani, N. V. (2024). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ARSIP DINAMIS (SIMARDI) PADA PENGELOLAAN ARSIP. *Karimah Tauhid*, 3(8), 9368–9380.
- Purwadhi, Widjaja, Y. R., Setyagraha, J. A., & Umchudloh. (2025). Implementasi Teori Sistem Terbuka dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. *Jurnal Sosial Dan Sains (SOSAINS)*, 5(6).
- Putra, M. D. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI (SRIKANDI) DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SUMEDANG. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 10(2), 54–59.
- Razak, F. J., Mukti, I., & Nurdyansa. (2025). ANALISIS EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI (STUDI KASUS DI BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI SULAWESI SELATAN). *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(6), 452–464.

- Sanusi, U., Feriyana, W., & Darmanah. (2025). KOMUNIKASI HORIZONTAL SEBAGAI DETERMINAN EFEKTIVITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN KINERJA EKONOMI LEMBAGA PEMERINTAH DAERAH. *JSE: Jurnal Sharia Economica JSE*, 4(4).
- Sari, A. Y., & Ningsih, C. P. A. (2025). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA STAF KELURAHAN DENGAN PIHAK EKSTERNAL DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI KALANGAN PIHAK EKSTERNAL DI KANTOR KELURAHAN SUKAMORO KECAMATAN TALANG KELAPA BANYUASIN. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 5(6), 2032–2039.
- Syahbanda, M. S. R., Sedu, V. A., Bastian, M. D., & Kedoh, L. N. (2024). Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) E-PUSDA sebagai Media Komunikasi dan Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(3).
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Teku, M. V., Gobang, J. K. G. D., Retu, M. K., & Sedu, V. A. (2024). Digital Transformation of Archives through the SRIKANDI Application. *IJESS International Journal of Education and Social Science*, 6(2).