

## Analisis Peran Lurah dalam Upaya Mengatasi Pola Komunikasi Spiral of Silence di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya

*Analysis of the Village Head's Role in Addressing the Communication Pattern of the Spiral of Silence at the Menteng Sub-District Office, Palangka Raya City*

---

Lisnawati <sup>1\*</sup>

Laurencia Averina <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah  
Palangkaraya, Palangka Raya,  
Kalimantan Tengah, Indonesia

\*email:  
[lisnawati17@gmail.com](mailto:lisnawati17@gmail.com)

### Abstrak

Komunikasi Spiral Of Silence adalah pola komunikasi dimana seseorang memiliki pendapat tentang berbagai masalah tetapi ragu dan takut untuk menyampaikannya karena takut merasa terisolasi, yang menyebabkan pendapat tersebut tidak terbuka atau tertutup. Teori spiral of silence membahas masalah tentang kelompok minoritas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana lurah berperan dalam mengatasi pola komunikasi spiral of silence di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak tiga orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa lurah di Kantor Kelurahan Menteng sangat berperan dalam upaya mengatasi pola komunikasi Spiral of Silence hal ini dilihat dari 4 indikator ada yg telah terpenuhi diantaranya sebagai komunikator, pemecah masalah, penghubung sumber dan komunikator.

---

### Kata Kunci:

Peran Lurah  
Komunikasi  
Spiral Of Silence

### Keywords:

*The Role of the Village Head  
Communication  
Spiral Of Silence*

### Abstract

*Spiral of Silence Communication is a communication pattern where someone has opinions about various issues but is hesitant and afraid to express them because they are afraid of feeling protected, which causes these opinions to be neither open nor closed. The spiral of silence theory discusses issues regarding minority groups. The aim of this research is to find out how the village head plays a role in overcoming the spiral of silence communication pattern at the Menteng Village Office, Palangka Raya City. This research uses qualitative methods by conducting interviews and observations. There were three informants in this study. The results of this research show that the village head at the Menteng Subdistrict Office plays a significant role in efforts to overcome the Spiral of Silence communication pattern, this can be seen from the 4 indicators that have been fulfilled, including being a communicator, problem solver, resource liaison and communicator.*

---

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban konstitusional untuk melayani hak-hak dasar masyarakat. Prinsip ini tercermin dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang

menekankan bahwa pelayanan masyarakat adalah misi utama pemerintahan. Negara hadir bukan hanya sebagai regulator, melainkan sebagai fasilitator kesejahteraan warga negara, menciptakan lingkungan yang mendorong pertumbuhan kapasitas dan inovasi individu (Nurhadi, Ismail, & Sore, 2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi cermin utama efektivitas dan legitimasi pemerintahan di mata rakyat.

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik, profesionalisme aparatur pemerintah menjadi aspek yang tidak bisa ditawar. Profesionalisme ini ditunjukkan melalui tata kelola yang responsif, transparan, serta akuntabel. Selain itu, dalam era modernisasi dan globalisasi, keterbukaan informasi menjadi syarat mutlak untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Mulyana, 2014). Keterbukaan ini tidak hanya sebatas pemberian informasi administratif, tetapi juga mencakup ruang partisipatif bagi masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki posisi strategis dalam struktur pemerintahan daerah. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, kelurahan bertugas menyelenggarakan pelayanan dasar, administrasi kependudukan, dan pengelolaan partisipasi masyarakat dalam pembangunan lokal. Fungsi ini memerlukan kepemimpinan yang kuat di tingkat kelurahan untuk menggerakkan potensi masyarakat serta memastikan pelayanan berjalan efektif dan inklusif (Hamdani Nur & Udin B. Sore, 2020).

Seorang lurah, dalam kerangka ini, bukan hanya berfungsi sebagai administrator, tetapi juga sebagai pemimpin komunitas. Lurah harus mampu memahami kebutuhan warganya, memediasi berbagai kepentingan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat. Sebagaimana dinyatakan oleh Hamalik (2007), pemimpin publik idealnya memiliki empat peran strategis: sebagai komunikator, pemecah masalah, penghubung sumber daya, dan katalisator perubahan. Peran ini menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang adaptif terhadap dinamika sosial.

Komunikasi memegang peranan sentral dalam pelaksanaan peran tersebut. Menurut Devito (2011), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu individu kepada individu lain, yang bertujuan membangun pemahaman bersama. Proses ini melibatkan unsur verbal, non-verbal, dan simbolik, yang harus digunakan secara efektif untuk mencapai tujuan

bersama. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, komunikasi bukan sekadar transmisi informasi, melainkan juga pembentukan hubungan sosial dan kepercayaan.

Komunikasi yang efektif memungkinkan birokrasi tingkat lokal merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan akurat. Sebaliknya, kegagalan dalam membangun komunikasi yang terbuka dapat menimbulkan kesenjangan informasi, ketidakpuasan, bahkan konflik sosial di lingkungan kelurahan. Oleh sebab itu, lurah perlu menguasai teknik komunikasi interpersonal, komunikasi organisasi, dan komunikasi publik untuk menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Sinambela, 2016).

Namun demikian, dalam praktiknya sering kali muncul hambatan komunikasi yang mengganggu efektivitas pelayanan publik. Salah satu fenomena komunikasi yang relevan dalam konteks ini adalah *Spiral of Silence*, sebuah konsep yang diperkenalkan oleh Elisabeth Noelle-Neumann pada tahun 1974. Teori ini menjelaskan kecenderungan individu untuk tidak mengungkapkan pendapat pribadinya apabila merasa bahwa pendapat tersebut bertentangan dengan opini mayoritas (Noelle-Neumann, 1984).

Fenomena *Spiral of Silence* menjadi penting untuk dikaji dalam lingkungan pemerintahan karena dapat menghambat terjadinya dialog yang sehat. Ketika individu merasa takut dikucilkan, mereka memilih diam, sehingga aspirasi alternatif yang mungkin penting justru tidak terdengar. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menciptakan budaya "yes man" dalam organisasi, di mana inovasi terhambat dan kepuasan publik menurun (Rahmawati, Wibowo, & Musahwi, 2018).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Spiral of Silence* tidak hanya terjadi di arena publik besar seperti media massa, tetapi juga di ruang-ruang kecil seperti organisasi pemerintahan tingkat kelurahan (Yan Hendra, 2019). Dinamika ini diperparah oleh faktor budaya lokal, tingkat pendidikan masyarakat, serta struktur hirarki

organisasi yang kaku. Oleh karena itu, diperlukan strategi khusus untuk mengatasi pola komunikasi tertutup ini, agar tercipta lingkungan yang mendukung partisipasi semua pihak.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya, ditemukan adanya kecenderungan pegawai dan warga untuk tidak menyuarakan opini minoritas dalam forum-forum resmi. Keengganan ini dapat disebabkan oleh faktor ketakutan sosial, pengalaman negatif masa lalu, atau persepsi dominasi kelompok tertentu dalam pengambilan keputusan. Jika fenomena ini dibiarkan, maka kelurahan akan kehilangan potensi inovatif dari keragaman pendapat warganya.

Untuk mengatasi tantangan ini, peran lurah menjadi sangat strategis. Sebagai pemimpin lokal, lurah harus mampu menciptakan ruang komunikasi yang aman, inklusif, dan bebas dari intimidasi. Lurah perlu aktif mengidentifikasi pihak-pihak yang terpinggirkan dalam diskusi publik dan memberikan mereka kesempatan untuk bersuara. Dalam konteks ini, komunikasi dua arah dan pendekatan partisipatif menjadi strategi yang sangat penting (Devito, 2011).

Selain itu, lurah juga harus berperan sebagai agen perubahan yang mampu menggeser budaya organisasi dari hierarkis menjadi lebih horizontal. Strategi ini mencakup pemberdayaan staf kelurahan melalui pelatihan komunikasi efektif, fasilitasi forum diskusi yang terbuka, serta penyusunan mekanisme feedback dari warga secara berkala. Dengan demikian, resistensi terhadap perubahan pola komunikasi dapat diminimalisasi secara bertahap.

Pendekatan yang berorientasi pada pemberdayaan warga juga penting dalam mengatasi pola komunikasi spiral. Lurah perlu mengedukasi masyarakat tentang pentingnya partisipasi aktif dan menghargai keberagaman pendapat. Sosialisasi nilai demokrasi lokal, pembentukan komunitas warga, serta penguatan

kapasitas RT/RW menjadi bagian integral dalam strategi komunikasi ini (Gutama, 2010).

Akhirnya, transformasi pola komunikasi di lingkungan kelurahan tidak dapat terjadi secara instan. Diperlukan komitmen jangka panjang dari semua pemangku kepentingan, mulai dari lurah, staf kelurahan, RT/RW, hingga warga masyarakat. Pendekatan bertahap dengan evaluasi berkala akan memastikan bahwa perubahan menuju komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif dapat berjalan berkelanjutan dan efektif.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran lurah dalam mengatasi pola komunikasi Spiral of Silence di Kantor Kelurahan Menteng, Kota Palangka Raya. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi strategi konkret yang digunakan oleh lurah, hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor pendukung dalam membangun iklim komunikasi terbuka di tingkat pemerintahan lokal.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Kepala kelurahan memiliki peran vital dalam menjalankan fungsi pemerintahan tingkat lokal. Lurah bertugas untuk mengoordinasikan pelayanan publik, membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat, serta menggerakkan partisipasi warga dalam pembangunan wilayahnya (Nurhadi, Ismail, & Sore, 2020). Dengan posisi strategis ini, lurah menjadi ujung tombak dalam menerjemahkan kebijakan pemerintah kota ke dalam tindakan konkret di masyarakat.

Selain sebagai pelaksana administrasi, lurah berperan sebagai pemimpin komunitas yang harus memahami dinamika sosial di wilayah kerjanya. Lurah bertanggung jawab untuk menjaga keharmonisan sosial, mengelola konflik, dan memfasilitasi kebutuhan warga dengan pendekatan yang komunikatif dan solutif (Gutama, 2010). Oleh karena itu, keberhasilan sebuah kelurahan

dalam menjalankan fungsi pemerintahan sangat bergantung pada kapasitas kepemimpinan lurah.

Menurut Hamalik (2007), seorang pemimpin publik harus menjalankan empat peran utama, yaitu sebagai komunikator, pemecah masalah, penghubung sumber daya, dan katalisator perubahan. Dalam konteks kelurahan, peran-peran ini harus dijalankan secara seimbang untuk memastikan pelayanan yang efektif sekaligus membangun iklim sosial yang sehat di masyarakat. Lurah dituntut adaptif terhadap perubahan sosial dan dinamis dalam mengelola sumber daya yang tersedia.

Komunikasi menjadi aspek kunci dalam pelaksanaan peran lurah. Menurut Devito (2011), komunikasi yang efektif adalah landasan utama tercapainya tujuan bersama dalam organisasi maupun komunitas. Kemampuan untuk menyampaikan pesan secara jelas, mendengarkan dengan empatik, serta membangun saluran komunikasi dua arah menjadi modal utama seorang lurah dalam menjalankan tugas-tugasnya di tingkat kelurahan.

Dalam proses pelayanan publik, komunikasi efektif berfungsi untuk mempercepat penyampaian informasi, memperkecil kesenjangan persepsi, dan membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat (Sinambela, 2016). Tanpa komunikasi yang baik, pelayanan publik akan cenderung birokratis, lambat, dan tidak responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat. Oleh karena itu, setiap interaksi lurah dengan warganya harus mencerminkan prinsip keterbukaan, transparansi, dan partisipasi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam konteks pemerintahan lokal sering terjadi hambatan komunikasi yang mengganggu efektivitas pelayanan. Hambatan tersebut bisa berasal dari faktor struktural, budaya organisasi, maupun faktor psikososial individu. Salah satu fenomena hambatan komunikasi yang relevan adalah pola *Spiral of Silence*, di mana individu merasa

takut menyuarakan pendapat yang berbeda dengan mayoritas (Noelle-Neumann, 1984).

Teori *Spiral of Silence* dikemukakan oleh Elisabeth Noelle-Neumann untuk menjelaskan mengapa orang lebih memilih diam ketika merasa bahwa pendapatnya tidak populer. Menurut teori ini, ketakutan akan isolasi sosial mendorong individu untuk tidak mengungkapkan pendapat mereka, sehingga memperkuat dominasi opini mayoritas (Rahmawati, Wibowo, & Musahwi, 2018). Dalam konteks pemerintahan kelurahan, fenomena ini dapat membungkam ide-ide segar dari staf atau masyarakat.

Fenomena *Spiral of Silence* dapat berdampak pada menurunnya efektivitas organisasi publik. Ketika pegawai kelurahan atau warga merasa tidak nyaman menyuarakan kritik atau alternatif solusi, maka potensi inovasi dalam pelayanan publik menjadi terhambat (Yan Hendra, 2019). Selain itu, ketidakterbukaan komunikasi dapat memperkuat budaya "asal bapak senang" di lingkungan birokrasi lokal.

Beberapa faktor yang memperkuat fenomena *Spiral of Silence* di lingkungan kelurahan antara lain adalah struktur hirarkis yang kaku, rendahnya budaya diskusi, serta kurangnya jaminan atas kebebasan berpendapat. Selain itu, faktor psikologis seperti rasa malu, ketidakpercayaan diri, dan pengalaman negatif masa lalu juga dapat membuat individu memilih diam (Mulyana, 2014).

Peran lurah menjadi sangat penting dalam mengatasi pola komunikasi spiral ini. Sebagai pemimpin lokal, lurah harus mampu membangun ruang diskusi yang aman, inklusif, dan suportif bagi semua pihak. Menurut Lickona (1991), menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keterbukaan membutuhkan keteladanan dalam komunikasi, penghargaan terhadap perbedaan, dan penghormatan terhadap hak berpendapat.

Strategi yang dapat dilakukan lurah antara lain mengadakan forum-forum diskusi rutin, membuka

mekanisme pengaduan tanpa intimidasi, serta mengembangkan budaya apresiasi terhadap ide-ide baru. Komunikasi dua arah yang aktif antara lurah dan warga akan membantu mengurangi ketakutan akan isolasi sosial dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Devito, 2011).

Di sisi lain, pemberdayaan staf kelurahan juga penting dalam mengatasi hambatan komunikasi internal. Pelatihan tentang keterampilan komunikasi interpersonal, teknik mediasi konflik, serta pendidikan tentang pentingnya keberagaman pendapat perlu dilakukan secara berkala. Dengan demikian, staf kelurahan dapat menjadi agen perubahan yang turut membangun iklim komunikasi terbuka.

Dalam konteks pemberdayaan masyarakat, lurah juga harus mendorong keterlibatan aktif warga melalui musyawarah kampung, forum warga, dan konsultasi publik. Upaya ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi dalam setiap proses pemerintahan (Abdullah & Oktarina, 2017).

Untuk mendukung keberhasilan strategi ini, penting juga bagi lurah untuk membangun jaringan kolaborasi dengan RT/RW, tokoh masyarakat, dan organisasi lokal. Kolaborasi ini akan memperluas jangkauan komunikasi pemerintah kelurahan sekaligus memperkuat rasa kepemilikan warga terhadap program-program pembangunan (Gori & Simamora, 2020).

Dengan memahami dinamika *Spiral of Silence* dan menerapkan pendekatan komunikatif yang partisipatif, lurah diharapkan dapat mengubah budaya komunikasi di lingkungan kelurahan menjadi lebih terbuka, inovatif, dan responsif. Transformasi ini akan membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, partisipasi sosial, dan kohesi sosial di tingkat komunitas.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam peran lurah dalam mengatasi pola komunikasi *Spiral of Silence* di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna, pengalaman, serta interpretasi dari para informan terhadap fenomena yang terjadi di lapangan (Moleong, 2011). Dengan pendekatan ini, fokus penelitian diarahkan pada pemahaman kontekstual dan mendalam, bukan pada kuantifikasi data atau generalisasi statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena komunikasi spiral dan peran lurah berdasarkan data lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memperoleh gambaran rinci tentang bagaimana strategi komunikasi lurah diterapkan dalam upaya membangun iklim partisipatif dan mendorong keterbukaan di lingkungan kelurahan.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Menteng, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Lokasi ini dipilih secara purposif berdasarkan pertimbangan bahwa Kelurahan Menteng merupakan salah satu wilayah dengan tingkat dinamika sosial yang tinggi, keberagaman etnis yang kompleks, serta kepadatan aktivitas administrasi masyarakat yang intens. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Juli 2023 hingga Januari 2024, mencakup tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah lurah, sekretaris kelurahan, dan kepala seksi kesejahteraan sosial di Kantor Kelurahan Menteng. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu memilih individu-individu yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam dinamika komunikasi di lingkungan kelurahan. Total informan utama berjumlah tiga orang, yang masing-masing memiliki peran strategis dalam interaksi pemerintahan

dengan masyarakat dan dianggap representatif untuk memberikan data yang diperlukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas komunikasi dan interaksi di Kantor Kelurahan Menteng, mencakup pelayanan publik, rapat staf, forum warga, serta interaksi informal antar pegawai. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh pemahaman natural mengenai bagaimana pola komunikasi terjadi dalam praktik sehari-hari.

Wawancara mendalam dilakukan menggunakan panduan semi-terstruktur kepada ketiga informan utama, yaitu lurah, sekretaris kelurahan, dan kepala seksi kesejahteraan sosial. Wawancara difokuskan pada pola komunikasi yang diterapkan, hambatan yang dihadapi dalam komunikasi, serta strategi-strategi yang diimplementasikan untuk mengatasi fenomena Spiral of Silence. Wawancara ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman, pandangan, dan strategi para informan.

Studi dokumentasi melengkapi pengumpulan data dengan menganalisis dokumen administratif yang tersedia di kelurahan, seperti laporan kegiatan, notulensi rapat, media komunikasi internal, serta arsip foto kegiatan pelayanan publik. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat data primer dan mendukung keabsahan hasil observasi serta wawancara. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994), yang meliputi beberapa tahap. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data kasar dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih sistematis dan bermakna. Data direduksi berdasarkan kategori utama seperti pola komunikasi verbal, non-verbal, hambatan komunikasi, dan strategi intervensi.

Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel kategorisasi, serta matriks hubungan antar fenomena. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan yang valid dan koheren. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menginterpretasikan pola-pola yang muncul dari data dan memastikan keabsahan temuannya melalui konfirmasi silang berbagai sumber data.

Adapun tahapan penelitian dalam pelaksanaannya dirangkum dalam tabel berikut:

No Tahap	Kegiatan
1	Persiapan Menyusun proposal, menentukan lokasi, pengurusan izin penelitian
2	Pengumpulan Data Observasi partisipatif, wawancara mendalam, studi dokumentasi
3	Reduksi Data Seleksi dan pengelompokan data berdasarkan kategori tematik
4	Penyajian Data Penyusunan narasi dan visualisasi data tematik Triangulasi sumber dan teknik
5	Verifikasi Data untuk memastikan keabsahan data
6	Penyusunan Laporan Penyusunan laporan akhir penelitian untuk publikasi ilmiah

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan beberapa strategi keabsahan data. Pertama, dilakukan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kebenaran data. Triangulasi ini menjadi metode kunci untuk mengurangi bias subjektivitas peneliti.

Kedua, dilakukan perpanjangan observasi, di mana peneliti menghabiskan waktu yang cukup di lapangan untuk memahami dinamika alami serta mengamati perubahan-perubahan yang mungkin terjadi selama penelitian berlangsung. Dengan memperpanjang waktu

observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai fenomena yang diteliti.

Ketiga, terdapat peningkatan ketekunan, yaitu dengan secara sistematis dan konsisten melakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh, mencatat semua temuan dengan rinci, serta melakukan refleksi kritis terhadap setiap tahapan pengumpulan data. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan interpretasi dan memastikan bahwa semua data yang digunakan benar-benar valid.

Keempat, peneliti juga melakukan member check, yaitu mengonfirmasi hasil wawancara kepada para informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti terhadap jawaban mereka sesuai dengan maksud yang sebenarnya. Dengan strategi ini, keandalan dan keakuratan hasil penelitian dapat terjaga dengan baik sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran lurah dalam mengatasi pola komunikasi Spiral of Silence di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan publik, interaksi antarpegawai, dan komunikasi antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa Lurah Menteng menerapkan pola komunikasi yang terbuka dan kolaboratif dalam lingkungan kerja. Upaya ini dilakukan dengan membangun suasana kantor yang cair, menyediakan ruang bagi staf untuk mengemukakan pendapat, serta membangun hubungan emosional yang hangat dengan masyarakat. Lurah secara aktif berfungsi sebagai katalisator, pemecah masalah, penghubung sumber daya, sekaligus komunikator utama di lingkungan kelurahan.

Dalam observasi, terlihat bahwa meskipun budaya kerja cukup formal, lurah berusaha mencairkan suasana

dengan pendekatan personal, seperti menyediakan makanan ringan di ruang kerja, mengadakan diskusi santai, dan mendorong interaksi horizontal antarpegawai. Hal ini bertujuan untuk mengurangi tekanan hierarki yang biasanya menghambat komunikasi terbuka.

Melalui wawancara, diketahui bahwa Lurah Menteng juga aktif memediasi perbedaan pendapat di antara staf kelurahan. Ketika terjadi perbedaan pandangan dalam rapat atau forum warga, lurah berperan aktif sebagai fasilitator diskusi, mendorong semua pihak untuk berbicara tanpa takut dikucilkan atau diabaikan. Lurah juga rutin melakukan monitoring terhadap penyebaran informasi kepada masyarakat, terutama dalam program bantuan sosial, untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memperoleh akses informasi yang adil.

Ringkasan hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel Ringkasan Hasil Observasi dan Wawancara

Aspek yang Diteliti	Temuan Utama
Pola Komunikasi	Pendekatan terbuka, diskusi informal, forum partisipatif
Upaya Mengatasi Spiral of Silence	Mendorong semua staf dan warga untuk menyuarakan pendapat tanpa tekanan
Peran Lurah sebagai Katalisator	Menciptakan suasana kerja yang cair dan mendorong kerja sama tim
Peran Lurah sebagai Pemecah Masalah	Memediasi konflik internal, memfasilitasi diskusi saat perbedaan pendapat
Peran Lurah sebagai Penghubung Sumber	Menyebarkan informasi bantuan sosial dan pelayanan publik secara aktif
Peran Lurah sebagai Komunikator	Mengkomunikasikan kebijakan pemerintah secara langsung dan efektif

Hasil penelitian ini mempertegas pentingnya peran lurah sebagai agen perubahan dalam membangun iklim komunikasi yang terbuka dan inklusif di tingkat pemerintahan lokal. Dalam konteks Kantor Kelurahan Menteng, upaya lurah untuk mengatasi pola komunikasi *Spiral of Silence* dilakukan melalui strategi komunikasi interpersonal yang empatik, fasilitatif, dan partisipatif. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal dari Devito (2011), yang menyatakan bahwa komunikasi efektif melibatkan pertukaran makna dua arah, keterbukaan, dan empati antarindividu.

Fenomena *Spiral of Silence*, sebagaimana dijelaskan oleh Noelle-Neumann (1984), terjadi ketika individu merasa takut untuk menyuarakan opini minoritas mereka karena khawatir akan isolasi sosial. Dalam kasus Kantor Kelurahan Menteng, indikasi awal adanya spiral keheningan dapat dilihat dari kecenderungan beberapa pegawai atau warga untuk menahan pendapat dalam rapat atau diskusi. Namun, peran aktif lurah dalam membangun ruang diskusi yang aman berhasil meminimalkan efek spiral tersebut.

Sebagai katalisator, lurah berupaya mendorong kolaborasi efektif antara pegawai dengan menciptakan suasana kerja yang ramah dan partisipatif. Pemberian perhatian terhadap aspek emosional pegawai, seperti interaksi santai dan penghargaan informal, terbukti mampu membangun kepercayaan yang mendorong keberanian untuk menyampaikan pendapat. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip-prinsip kepemimpinan partisipatif dalam komunikasi organisasi (Gutama, 2010).

Sebagai pemecah masalah, lurah tidak hanya bertindak reaktif ketika terjadi konflik, tetapi juga proaktif dalam membangun budaya kerja yang mendukung penyelesaian masalah melalui diskusi terbuka. Ini sesuai dengan pandangan Hamalik (2007) tentang pentingnya pemimpin menjadi fasilitator dalam menyelesaikan perbedaan pandangan dalam organisasi.

Sebagai penghubung sumber daya, lurah secara aktif menyebarkan informasi penting kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi, termasuk WhatsApp, pengumuman langsung, dan kerjasama dengan RT/RW. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi kesenjangan informasi yang dapat memicu ketidakpuasan sosial, terutama dalam konteks distribusi bantuan sosial.

Sebagai komunikator, lurah secara rutin menginformasikan kebijakan, program, dan perubahan peraturan kepada staf kelurahan dan masyarakat secara langsung, tanpa selalu bergantung pada prosedur formal yang berbelit. Strategi ini mempercepat aliran informasi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program-program pemerintah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran lurah di Kantor Kelurahan Menteng dalam mengatasi pola komunikasi *Spiral of Silence* berjalan secara efektif melalui penerapan pendekatan komunikasi partisipatif, fasilitatif, dan adaptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa membangun budaya komunikasi yang terbuka membutuhkan kombinasi antara strategi struktural dan pendekatan interpersonal yang humanistik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peran lurah dalam mengatasi pola komunikasi *Spiral of Silence* di Kantor Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya, dapat disimpulkan beberapa hal berikut. Pertama, lurah berperan secara aktif sebagai katalisator dalam menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan partisipatif. Upaya ini dilakukan dengan membangun suasana kerja yang cair, memperlambat hubungan antarpegawai melalui pendekatan interpersonal, serta mendorong kolaborasi dalam penyelesaian tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini berhasil mengurangi jarak hierarkis antara pemimpin dan staf, sehingga mendorong terjadinya pertukaran gagasan tanpa rasa takut.

Kedua, lurah menjalankan peran sebagai pemecah masalah dengan efektif. Dalam menghadapi perbedaan pendapat maupun konflik internal, lurah bertindak sebagai fasilitator diskusi yang adil, memberikan ruang bagi semua pihak untuk mengemukakan pandangan mereka. Hal ini berkontribusi pada terbentuknya budaya organisasi yang menghargai perbedaan dan mendorong keterlibatan aktif pegawai dalam proses pengambilan keputusan.

Ketiga, lurah berfungsi sebagai penghubung sumber daya yang aktif. Dengan menyebarkan informasi secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, lurah memastikan bahwa tidak ada kelompok yang tertinggal dalam mendapatkan haknya atas informasi publik dan bantuan sosial. Pendekatan ini efektif dalam memperkecil kesenjangan informasi yang berpotensi memperparah spiral keheningan di masyarakat.

Keempat, lurah menjalankan perannya sebagai komunikator utama dengan cara menyampaikan informasi kebijakan secara langsung dan terbuka kepada pegawai dan masyarakat. Komunikasi yang dilakukan lurah bersifat dua arah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan memperkuat partisipasi warga dalam program-program kelurahan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa peran lurah dalam mengatasi pola komunikasi Spiral of Silence di Kantor Kelurahan Menteng berjalan dengan baik melalui strategi komunikasi partisipatif, fasilitatif, dan adaptif. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya kepemimpinan komunikatif dalam membangun budaya organisasi yang demokratis, terbuka, dan berorientasi pada pelayanan publik yang inklusif.

## REFERENSI

Abdullah, Y., & Oktarina, Y. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

Devito, J. A. (2011). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education.

Gori, F., & Simamora, P. R. (2020). Pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja kepala desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 115–122.

Gutama, T. A. (2010). Peran komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Sosiologi Dilema*, 25(2), 107–113.

Hamalik, O. (2007). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hendra, Y. (2019). Spiral of Silence Theory versus perkembangan masyarakat: Sebuah penjelasan dan kritik teori. *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study*, 5(2).

Junaidi, J., Aquarini, A., & Nauliana, N. (2019). Strategi Komunikasi dalam Keluarga Antar Suku Jawa-Dayak di Kota Palangka Raya: *Communication Strategy in the Java-Dayak Between Family in Palangka Raya City*. *Anterior Jurnal*, 19(1), 113-120.

Lickona, T. (1991). *Educating for Character: How Our Schools Can Teach Respect and Responsibility*. Bantam Books.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, D. (2014). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar (Cetakan ke-18). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noelle-Neumann, E. (1984). The Spiral of Silence: Public Opinion – Our Social Skin. University of Chicago Press.
- Nurhadi, Z. F. (2017). Model komunikasi sosial remaja melalui media Twitter. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 539–549.
- Nurhadi, Z., Ismail, I., & Sore, U. B. (2020). Peran lurah dalam mendorong pembangunan di Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 3(1), 37–48.
- Rahmawati, R., Wibowo, B. Y., & Musahwi, M. (2018). Spiral of Silence Theory dalam pemilihan kepala daerah. *Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika*, 4(1), 13–24.
- Sinambela, L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yan, H. (2019). Spiral of Silence Theory versus perkembangan masyarakat: Sebuah penjelasan dan kritik teori. *Jurnal Simbolika*, 5(2).