

ABSTRAK

Kegiatan Sambang Warga merupakan program Pemerintah Kabupaten Klaten yang bertujuan mendekatkan pimpinan daerah dengan masyarakat melalui dialog dan pelayanan publik secara langsung. Pelaksanaan kegiatan ini melibatkan berbagai pihak, seperti protokol, pemerintah kecamatan dan desa, serta masyarakat, sehingga berpotensi menimbulkan konflik komunikasi. Konflik komunikasi muncul akibat perbedaan kepentingan, persepsi, keterbatasan waktu, serta dinamika kondisi lapangan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan konflik komunikasi yang terjadi dalam kegiatan Sambang Warga Kabupaten Klaten Tahun 2023 serta menganalisis proses negosiasi sebagai upaya penyelesaian konflik tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik komunikasi yang terjadi bersifat situasional dan organisasi, bukan konflik personal. Konflik muncul dalam bentuk permasalahan penjadwalan pimpinan, improvisasi susunan acara, keterbatasan koordinasi, serta ketidakhadiran penanggung jawab kegiatan. Konflik tersebut diselesaikan melalui proses negosiasi yang dilakukan secara fleksibel dan berjenjang, meliputi penyamaan persepsi, pengaturan ulang alur acara, penentuan prioritas, serta komunikasi persuasif dengan pihak-pihak terkait. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa konflik komunikasi dalam kegiatan Sambang Warga merupakan bagian dari dinamika kerja pemerintahan yang dapat dikelola secara konstruktif melalui negosiasi dan komunikasi profesional sehingga kegiatan tetap berjalan dengan baik.

Kata kunci: konflik komunikasi, negosiasi, protokol, Sambang Warga.

ABSTRACT

The Sambang Warga program is an initiative of the Klaten Regency Government aimed at strengthening interaction between regional leaders and the community through direct dialogue and public services. The implementation of this program involves various stakeholders, including protocol officers, district and village governments, and the community, which creates the potential for communication conflicts. These conflicts arise due to differences in interests and perceptions, time constraints, and dynamic field conditions during the planning, implementation, and evaluation stages. This study aims to describe communication conflicts occurring in the Sambang Warga activities in Klaten Regency in 2023 and to analyze negotiation as a strategy for conflict resolution. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that communication conflicts are situational and organizational rather than personal. The conflicts mainly involve leadership scheduling, agenda improvisation, limited coordination, and the absence of designated responsible parties. These conflicts are resolved through a flexible and tiered negotiation process, including aligning perceptions, adjusting event arrangements, setting priorities, and applying persuasive communication. This study concludes that communication conflict is an inherent part of governmental work dynamics and can be managed constructively through negotiation and professional communication to ensure the smooth implementation of the Sambang Warga program.

Keywords: communication conflict, negotiation, protocol, Sambang Warga.