ABSTRAK

Kesenjangan generasi antara pegawai Generasi X, Y, dan Z di lingkungan birokrasi Pemerintah Kota Banjarmasin memunculkan benturan antara pola komunikasi formal-hierarkis ala Weberian dan gaya komunikasi digital-informal generasi muda. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pola komunikasi organisasi lintas generasi, menganalisis hambatan komunikasi akibat perbedaan karakteristik generasi, menafsirkan proses sensemaking pegawai terhadap instruksi kerja, media komunikasi, hierarki, dan urgensi kerja, serta merumuskan model konseptual Komunikasi Birokrasi Berbasis *Sensemaking*. Penelitian menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode etnografi organisasi; peneliti berperan sebagai *participant-observer* selama empat bulan pada enam Satuan Kerja Perangkat Daerah yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria kasus kritis. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumen, lalu dianalisis dengan kerangka sensemaking Karl E. Weick yang dipertemukan dengan teori birokrasi Weber. Hasil penelitian menunjukkan pola komunikasi berlangsung hibrida, dengan kesenjangan termanifestasi pada preferensi media, pemaknaan instruksi, legitimasi prosedural, dan kecepatan respons; Generasi Y berperan sebagai mediator lintas generasi, sementara pelembagaan (retention) baru terjadi sebagian dan bergantung pada kepemimpinan unit. Temuan ini melahirkan Model Transformasi Komunikasi Berbasis Sensemaking Antargenerasi (MTKBA) yang mengintegrasikan legitimasi birokrasi formal, ruang mediasi lintas generasi, dan kanal digital bersama, diposisikan sebagai model konseptual awal yang masih memerlukan uji implementasi lanjutan sebelum direplikasi.

Kata Kunci: komunikasi organisasi; kesenjangan generasi (generation gap); sensemaking; birokrasi; etnografi organisasi

ABSRACT

The generation gap among Generation X, Y, and Z employees within the Banjarmasin City Government bureaucracy creates tension between Weberian formal-hierarchical communication patterns and the digital-informal communication style of younger generations. This study aims to identify cross-generational organizational communication patterns, analyze communication barriers arising from generational differences, interpret employees' sensemaking processes regarding work instructions, communication media, hierarchy, and work urgency, and formulate a conceptual model of Sensemaking-Based Bureaucratic Communication. The study applies an interpretive paradigm with a descriptive qualitative approach through organizational ethnography; the researcher served as a participant-observer for four months across six purposively selected regional work units. Data were collected through participatory observation, in-depth interviews, and documents, then analyzed using Karl E. Weick's sensemaking framework in dialogue with Weberian bureaucratic theory and organizational ambidexterity. The findings show that communication patterns operate hybridly, with generational gaps manifesting in media preference, interpretation of instructions, procedural legitimacy, and response speed; Generation Y functions as a cross-generational mediator, while institutionalization (retention) remains only partially achieved and depends on unit leadership. These findings produce the Sensemaking-Based Intergenerational Communication Transformation Model (MTKBA), integrating formal bureaucratic legitimacy, cross-generational mediation space, and shared digital channels, positioned as an early-stage conceptual model requiring further empirical testing.

Keywords: organizational communication; generation gap; sensemaking; bureaucracy; organizational ethnography