

ANALISIS POLA KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI ANTAR BIDANG DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JAYAPURA

Angling Dwi Wicaksono¹, Ayub Ilfandy Imran²

¹ Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia, anglingdwi@student.telkomuniversity.ac.id

² Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom , Indonesia, ilfandy@telkomuniversity.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the patterns of internal communication among divisions at the Jayapura Regency Transportation Office. Internal communication is an essential factor in supporting effective coordination and ensuring the smooth implementation of each division's tasks so that organizational goals can be achieved optimally. The complexity of the organizational structure and the diverse responsibilities at the Jayapura Regency Transportation Office have the potential to create communication challenges, especially in the processes of information exchange and decision-making. The theoretical framework used in this research is Onong Uchjana Effendy's internal communication theory, which explains how internal communication patterns operate within the Jayapura Regency Transportation Office. Accordingly, this study focuses on examining the patterns of internal communication among divisions as well as the factors that influence them. This research adopts a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews and observations, and analyzed thematically. The findings show that internal communication at the Jayapura Regency Transportation Office occurs in the forms of vertical, horizontal, and diagonal communication. However, there are still several obstacles, such as a lack of information synchronization, rigid bureaucratic procedures, and limited coordination among divisions. Furthermore, geographic conditions also served as one of the motivations for conducting this research. This study concludes that the existing internal communication patterns at the Jayapura Regency Transportation Office are functioning, yet require further strengthening through improvements in coordination and communication mechanisms in order to enhance work effectiveness and public service. Hence, the results of this study are expected to serve as a reference for developing a more robust and sustainable internal communication system that can better support the overall organizational performance

Keywords: communication patterns, internal communication, organizational communication, organizational communication effectiveness.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi internal antar bidang di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura. Komunikasi internal merupakan faktor esensial dalam mendukung efektivitas koordinasi dan kelancaran pelaksanaan tugas setiap bidang agar tujuan organisasi tercapai secara optimal. Kompleksitas struktur organisasi dan keragaman tugas di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura berpotensi menimbulkan tantangan komunikasi, terutama dalam proses pertukaran informasi dan pengambilan keputusan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi internal dari Onong Uchjana Effendy untuk menjelaskan bagaimana pola komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura berjalan. Oleh sebab itu, penelitian ini memfokuskan pembahasan pada pola komunikasi internal antar bidang serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, serta analisis data secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura berlangsung dalam bentuk komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal, namun masih terdapat hambatan, seperti kurangnya sinkronisasi informasi, birokrasi yang kaku, dan terbatasnya koordinasi antar bidang. Selain itu, faktor kondisi geografis menjadi alasan mengapa penelitian ini dilakukan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura sudah berjalan, tetapi perlu penguatan dalam bentuk perbaikan mekanisme koordinasi dan komunikasi agar efektivitas kerja dan pelayanan publik dapat ditingkatkan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk pengembangan sistem komunikasi internal agar mampu mendukung kinerja organisasi secara lebih baik dan berkelanjutan.

Kata kunci: efektivitas komunikasi organisasi, komunikasi internal, komunikasi organisasi, pola komunikasi.

I. PENDAHULUAN

Komunikasi internal merupakan salah satu aspek strategis yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas kinerja dan koordinasi antarbidang di dalam suatu instansi pemerintahan. Dalam konteks Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura, komunikasi internal memegang peran yang sangat penting, mengingat lembaga ini memiliki struktur organisasi yang kompleks dan melaksanakan fungsi pelayanan publik di sektor transportasi darat, laut, udara, serta angkutan sungai, danau, dan penyeberangan. Agar setiap bidang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara terpadu, pesan dan informasi harus disalurkan secara tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan, sehingga setiap kebijakan dan program kerja pemerintah daerah di bidang transportasi dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Namun, dalam praktiknya, komunikasi internal sering kali dihadapkan pada sejumlah permasalahan, seperti kurangnya sinkronisasi informasi, kendala birokrasi, perbedaan persepsi antarbidang, hingga hambatan struktural lainnya. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakjelasan dalam pembagian tugas, penundaan pengambilan keputusan, hingga menurunnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, kompleksitas cakupan kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura yang meliputi pengawasan dan pengelolaan moda transportasi darat, laut, udara, dan sungai—turut menciptakan tantangan dalam memastikan arus komunikasi internal berlangsung secara terkoordinasi dan berkesinambungan. Dengan beragamnya karakteristik bidang dan area operasional, pola komunikasi antarbidang harus mampu menjembatani kebutuhan informasi dan koordinasi secara komprehensif agar tujuan organisasi tercapai secara optimal.

Kajian komunikasi organisasi yang efektif dalam sektor publik sudah banyak dilakukan, baik secara teoritis maupun empiris. Fatmawati (2022) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai transmisi pesan dalam jaringan interaksi untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan kerja. Selain itu, Tisnawati dan Priansa (2018) menekankan bahwa komunikasi internal melibatkan interaksi vertikal maupun horizontal untuk membangun pemahaman dan memperkuat hubungan kerja. Siregar et al. (2021) menambahkan bahwa komunikasi merupakan sarana utama dalam memecahkan masalah di dalam organisasi. Sementara itu, studi Kosasih (2022) yang berfokus pada Dinas Perhubungan Kota Bandung menunjukkan bahwa pola komunikasi di dalam instansi meliputi komunikasi ke atas, ke bawah, horizontal, hingga diagonal, dan masing-masing jenis komunikasi ini memerlukan saluran dan pendekatan yang sesuai agar pesan tersampaikan secara jelas dan efektif.

Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah mengungkapkan banyak aspek komunikasi internal dalam organisasi pemerintah, sejauh ini belum terdapat studi spesifik yang mengulas pola komunikasi internal antarbidang di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura. Kondisi geografis Jayapura yang cukup beragam dan struktur birokrasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura dengan lima bidang utama, yakni Bidang Sekretariat, Darat, Laut, Udara, dan Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan mengindikasikan adanya potensi hambatan komunikasi internal yang unik dan perlu dieksplorasi lebih mendalam. Dengan memahami konteks spesifik ini, pengembangan strategi perbaikan komunikasi internal akan lebih terarah dan relevan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi internal antarbidang dalam Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat komunikasi, serta merumuskan rekomendasi praktis untuk memperkuat efektivitas komunikasi dan koordinasi di dalam organisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis sekaligus akademis dalam upaya meningkatkan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura dan memperbaiki pelayanan publik di bidang transportasi secara berkelanjutan.

II. TINJAUAN LITERATUR

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung dalam suatu struktur organisasi. Menurut Effendy (1993), komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan rangsangan dalam bentuk simbolik untuk memengaruhi perilaku orang lain. Sementara itu, Robbins (2001) mendefinisikan organisasi sebagai unit sosial yang terkoordinasi secara sadar dan berkesinambungan untuk mencapai tujuan tertentu. Goldhaber dalam Rahayu (2019) menegaskan bahwa

komunikasi organisasi berfungsi dalam menghadapi lingkungan yang berubah-ubah dengan menghasilkan dan membagikan pesan dalam sistem hubungan yang saling tergantung. Komunikasi organisasi berlangsung baik dalam kelompok formal maupun informal, dan menjadi bagian integral dalam pembentukan makna, pembaruan, serta adaptasi organisasi (Zahara, 2018). Dengan demikian, komunikasi organisasi tidak hanya sebagai alat pertukaran informasi, melainkan sebagai proses yang membentuk struktur dan dinamika organisasi itu sendiri. Tcut Nadya dan Rita Destiwati (2019) menyatakan bahwa pola komunikasi merujuk pada hubungan khas yang terjadi secara berulang antara komponen komunikasi. Bayutiarno (2015) menambahkan bahwa pola komunikasi mencerminkan cara komunitas mempertahankan eksistensinya melalui interaksi rutin. Evi Hafizah (2019) menyebut pola komunikasi sebagai sistem penyampaian pesan melalui simbol tertentu yang mampu mengubah perilaku individu lain. Pola ini dapat terjadi dalam bentuk formal maupun informal, serta secara vertikal, horizontal, atau diagonal di dalam struktur organisasi. Effendy (2009:17) mendefinisikan komunikasi internal sebagai proses komunikasi yang berlangsung antara atasan dan bawahan di dalam suatu organisasi. Komunikasi ini muncul sebagai konsekuensi dari adanya struktur hierarkis, di mana setiap individu memiliki peran dan kedudukan yang berbeda. Oleh karena itu, komunikasi internal tidak hanya terjadi di antara pegawai dengan status yang setara, tetapi juga mencakup interaksi vertikal antara pihak yang memimpin dan yang dipimpin.

Komunikasi internal mencakup proses pertukaran informasi dalam lingkungan organisasi, yang bertujuan untuk mendukung efektivitas kerja dan mencapai tujuan bersama. Mijaya dan Susanti (2023) menjelaskan bahwa komunikasi internal memfasilitasi penyebaran ide, koordinasi tugas, serta pelaksanaan tanggung jawab. Ruslan dalam (Mijaya, (2023:565) menekankan bahwa komunikasi internal terjadi secara timbal balik dan mencakup komunikasi ke bawah, ke atas, serta ke samping. Muhammad dalam Ningrum (2013) mengidentifikasi tiga bentuk komunikasi internal, yaitu:

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal berlangsung dua arah—dari atasan ke bawahan (downward communication) dan sebaliknya (upward communication). Pinchus dkk. dalam Gillis (2006) menekankan bahwa komunikasi ini bersifat formal, mencakup penyampaian arahan serta penerimaan umpan balik untuk mendukung pengambilan keputusan.

1) Downward Communication

Menurut Mulyana (2001), komunikasi ke bawah melibatkan penyampaian pengetahuan dan instruksi dari tingkat otoritas yang lebih tinggi. Whitworth (2009) menambahkan bahwa atasan harus memastikan informasi dapat dipahami dengan mudah oleh seluruh karyawan, guna menghindari miskomunikasi.

2) Upward Communication

Komunikasi ini berfungsi sebagai sumber informasi penting bagi manajemen untuk memahami pandangan, masukan, dan kondisi di tingkat operasional. Whitworth (2009) menegaskan pentingnya keterampilan mendengarkan dalam membangun komunikasi dua arah yang efektif.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal terjadi antar individu atau unit pada tingkat hierarki yang sejajar, seperti antar rekan kerja. Effendy menyatakan bahwa komunikasi ini bertujuan untuk koordinasi, penyebaran informasi, penyelesaian masalah, serta pembentukan pemahaman bersama. Berdasarkan teori Hirokawa dalam Havicena (2021), komunikasi horizontal memiliki empat fungsi utama: koordinasi tugas, pemecahan masalah, pertukaran informasi, dan resolusi konflik. Selain itu, Setiyanto (2016) menambahkan bahwa komunikasi yang baik antar rekan kerja, dengan elemen seperti transparansi dan empati, dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal atau komunikasi silang merupakan interaksi antara individu yang berada pada tingkatan hierarki berbeda namun tidak memiliki hubungan langsung dalam struktur organisasi. Muriansyah dan Artisti (2024) menyatakan bahwa komunikasi diagonal bersifat koordinatif dan tidak mengandung unsur perintah langsung. Pola ini umumnya digunakan untuk mempercepat alur informasi di luar jalur formal. Suciati (2023) menambahkan bahwa komunikasi diagonal dapat terjadi secara formal maupun informal, terutama ketika saluran komunikasi hierarkis tidak mampu menjamin efektivitas komunikasi. Komunikasi ini penting dalam mendukung efisiensi operasional, terutama di situasi yang menuntut penyampaian informasi secara cepat dan akurat.

2. Strategi Informasi

Teori Informasi Organisasi yang dikembangkan Karl E. Weick (1979; 1995) menekankan bahwa organisasi beroperasi dalam lingkungan yang penuh ambiguitas, ketidakpastian, dan perubahan berkelanjutan. Untuk menghadapinya, organisasi memerlukan mekanisme kolektif dalam memproses dan menafsirkan informasi melalui komunikasi. Proses inti dalam teori ini adalah sensemaking yang terdiri dari tiga tahap: enactment (pembentukan lingkungan informasi melalui tindakan), selection (pemilihan interpretasi yang dianggap relevan), dan retention (penyimpanan penafsiran sebagai referensi di masa depan) (Weick, Sutcliffe, & Obstfeld, 2005). Weick (1995) memandang komunikasi tidak sekadar saluran pesan, melainkan aktivitas pencipta makna yang membentuk identitas dan pemahaman organisasi terhadap lingkungannya.

Pengembangan teori ini dalam penelitian kontemporer, termasuk di sektor publik, menyoroti bahwa efektivitas manajemen informasi dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menafsirkan dan memilih informasi yang kompleks (Md Noor, Ahmad, & Ismail, 2023), serta oleh interaksi antara struktur formal dan jaringan informal (Whetsell, Kroll, & DeHart-Davis, 2020). Dalam konteks penelitian ini, teori Informasi Organisasi digunakan untuk menganalisis bagaimana pola komunikasi internal terbentuk, dijalankan, dan dipertahankan guna menciptakan makna kolektif, menjaga koordinasi antarunit, serta mendukung stabilitas operasional lembaga pemerintahan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada pemahaman terhadap fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan, di mana data diperoleh melalui teknik seperti wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen (Denzin & Lincoln, 2018). Pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena secara kritis, komprehensif, dan kontekstual.

Penelitian kualitatif deskriptif memiliki kerangka kerja yang sistematis, terstruktur, dan terencana dari awal hingga akhir penelitian. Metodologi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap interaksi sosial dan dinamika budaya yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif (Rahman et al. 2021).

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mengkaji pola komunikasi internal antarbidang di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura. Melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen pendukung, peneliti berupaya memahami secara rinci dinamika komunikasi yang berlangsung dalam struktur organisasi tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Internal Organisasi

Penelitian ini menggunakan teori pola komunikasi internal dari Onong Uchjana Effendy (1993) yang membagi komunikasi menjadi tiga bentuk utama: vertikal, horizontal, dan diagonal. Ketiga pola ini menjadi dasar dalam menganalisis dinamika komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura.

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal merupakan proses komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, yang mencakup aspek informatif dan relasional serta melibatkan umpan balik. Menurut (Pinchus et al. dalam Gillis, (2006) menekankan sifat formal dari komunikasi ini, di mana atasan memberikan arahan dan informasi, sementara bawahan menyampaikan laporan, tanggapan, atau saran. Komunikasi ini terbagi menjadi dua, yakni dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura telah berjalan cukup efektif. Arahan dan instruksi disampaikan melalui berbagai saluran, seperti apel pagi, rapat rutin, surat perintah, serta media digital seperti grup WhatsApp. Hal ini menunjang keberhasilan pelaksanaan program dan tugas organisasi. Namun demikian, beberapa hambatan masih ditemukan, terutama terkait kejelasan instruksi yang hanya bersifat perintah, tanpa disertai penjelasan rinci, sehingga memicu potensi miskomunikasi. Di sisi lain, komunikasi dari bawah ke atas juga menunjukkan dinamika yang positif. Bawahan secara aktif memberikan masukan dan saran yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya ruang bagi aspirasi serta mekanisme evaluatif dari bawahan yang diterima dengan baik oleh atasan.

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang berlangsung antara individu atau unit yang berada dalam tingkat hierarki yang setara. Menurut (Havicena, 2021), mengacu pada teori Hirokawa, terdapat empat fungsi utama komunikasi horizontal: koordinasi tugas, pemecahan masalah, pertukaran informasi, dan resolusi konflik. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi horizontal di Dinas Perhubungan telah terlaksana secara optimal, baik dalam kegiatan besar seperti PON XX maupun dalam operasional rutin. Koordinasi antarbidang—darat, laut, dan ASDP—berjalan sinergis dan responsif terhadap dinamika di lapangan. Pertukaran informasi dilakukan secara aktif, baik melalui forum formal seperti rapat, maupun melalui diskusi lintas bidang. Resolusi konflik umumnya dilakukan secara terbuka dalam rapat koordinasi, untuk menjaga stabilitas kerja antarunit. Komunikasi nonformal juga turut mendukung efektivitas komunikasi horizontal. Hubungan interpersonal yang terbentuk di luar konteks formal turut meningkatkan rasa kebersamaan dan kepercayaan antarpersonel, yang pada gilirannya mendorong efektivitas koordinasi dalam pekerjaan.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal merujuk pada komunikasi lintas hierarki yang tidak terikat oleh struktur formal, seperti komunikasi langsung antara pimpinan dan staf lintas bidang. Menurut (Muriyansyah dan Artisi, 2024) menjelaskan bahwa komunikasi ini bersifat koordinatif, bukan instruktif, dan bertujuan mendukung pelaksanaan tugas secara adaptif sesuai arahan pimpinan. Dalam konteks Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura, komunikasi diagonal muncul sebagai respons terhadap keterbatasan personel. Komunikasi ini memungkinkan kolaborasi langsung antarbidang untuk mempercepat penyelesaian tugas, tanpa melewati jalur formal yang berpotensi memperlambat proses kerja. Salah satu praktik nyatanya adalah interaksi langsung antara kepala bidang dan staf dari unit lain untuk menyelesaikan pekerjaan administratif yang bersifat umum. Menurut (Suciati, 2023) menyatakan bahwa meskipun komunikasi diagonal tidak umum dijumpai dalam struktur organisasi konvensional, keberadaannya penting dalam situasi yang menuntut fleksibilitas dan kecepatan respons. Dalam kasus Dinas Perhubungan, komunikasi diagonal telah menjadi strategi fungsional dalam mengoptimalkan sumber daya manusia yang tersedia, tanpa mengabaikan prinsip koordinasi dan profesionalitas.

2. Informasi Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura selaras dengan kerangka Teori Informasi Organisasi Karl E. Weick (1979; 1995), yang menekankan tiga tahap utama dalam pengelolaan ketidakpastian informasi: enactment, selection, dan retention.

Pada tahap enactment, pembentukan makna awal tercermin dari struktur organisasi yang terdiri atas empat bidang teknis dan satu sekretariat, yang diatur melalui regulasi formal seperti Peraturan Bupati. Penyusunan struktur ini, termasuk kebijakan rotasi staf antar bidang, merupakan tindakan aktif pimpinan dalam membentuk lingkungan kerja dan alur komunikasi yang terorganisir, sejalan dengan konsep Weick bahwa tindakan awal organisasi menjadi dasar pembentukan sistem komunikasi (Weick, 1995).

Tahap selection teridentifikasi melalui pola komunikasi birokratis yang mengatur jalur informasi secara berjenjang. Setiap level struktural menilai relevansi informasi sebelum diteruskan, dengan fleksibilitas pada situasi mendesak. Proses ini tidak hanya mempertimbangkan isi pesan, tetapi juga otoritas penyampai dan jalur distribusinya, sehingga mengurangi ambiguitas dan menjaga konsistensi pemahaman antar level (Weick, Sutcliffe, & Obstfeld, 2005).

Tahap retention tampak dalam dua bentuk. Pertama, retensi struktural melalui rotasi kerja dan dokumentasi kegiatan. Kedua, retensi kultural yang terwujud dalam budaya kerja sama lintas bidang, terutama pada kegiatan besar seperti PON dan Festival Danau Sentani. Kolaborasi ini terpelihara melalui pengalaman bersama dan saling memahami pola kerja, sehingga memperkuat koordinasi tanpa mengganggu hierarki formal. Temuan ini mendukung pandangan Weick bahwa retensi menjaga pola tindakan dan makna yang efektif dalam menghadapi kompleksitas informasi.

Dengan demikian, komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura bukan sekadar pertukaran pesan, melainkan proses sosial yang membentuk makna kolektif, menjaga stabilitas operasional, dan memperkuat identitas organisasi melalui interaksi berulang yang terstruktur maupun kultural.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura berlangsung melalui tiga bentuk utama: vertikal, horizontal, dan diagonal. Komunikasi vertikal mengikuti struktur

birokrasi formal dengan alur atasan–bawahan yang bersifat instruktif, meskipun pemahaman teknis bawahan tidak selalu merata. Komunikasi horizontal berkembang secara alami, baik dalam konteks kerja formal maupun hubungan sosial, sehingga memperkuat koordinasi antar bidang. Komunikasi diagonal memfasilitasi interaksi lintas unit dan tingkat jabatan di luar garis komando langsung, yang bermanfaat pada situasi mendesak atau keterbatasan personel. Dalam perspektif Teori Informasi Organisasi Karl E. Weick (1979; 1995), pola komunikasi tersebut merefleksikan tiga tahap utama. Enactment terlihat pada pembentukan struktur organisasi dan kebijakan rotasi yang memfasilitasi adaptasi peran. Selection tampak pada proses penyaringan informasi melalui jalur formal, rapat rutin, dan media digital, dengan fleksibilitas terhadap kebutuhan situasional. Retention terwujud dalam budaya kerja sama lintas bidang yang telah terpelihara dan menjadi bagian dari identitas kolektif organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi internal tidak hanya dipengaruhi oleh struktur formal, tetapi juga terbentuk melalui kebiasaan, pengalaman bersama, dan makna kolektif yang berkembang dari interaksi berulang.

2. Saran

a. Saran Teoritis

Penelitian ini mengkaji pola komunikasi internal organisasi berdasarkan teori komunikasi internal Onong Uchjana Effendy (1993), dengan fokus pada komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan studi komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks lembaga pemerintahan daerah. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan objek, menggunakan pendekatan yang berbeda (misalnya etnografi organisasi atau studi fenomenologis), serta mengadopsi metode triangulasi guna memperdalam analisis atas dinamika komunikasi internal yang kompleks dalam organisasi publik maupun swasta.

b. Saran Praktis

- 1) Penguatan komunikasi vertikal dari atasan ke bawahan perlu dilakukan dengan mengutamakan penyampaian informasi secara lebih rinci, dialogis, dan komunikatif. Dengan demikian, pesan yang disampaikan tidak hanya bersifat perintah, tetapi juga dipahami secara menyeluruh oleh bawahan untuk menghindari miskomunikasi dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas.
- 2) Penyediaan forum nonformal di setiap bidang dapat menjadi sarana strategis untuk mendorong keterbukaan dalam penyampaian saran, masukan, maupun evaluasi. Forum dengan suasana yang lebih santai akan memberikan ruang bagi para pegawai untuk menyampaikan ide, aspirasi, dan kendala secara lebih jujur dan leluasa, sehingga meningkatkan kualitas komunikasi internal secara berkelanjutan.
- 3) Pemanfaatan aplikasi atau platform kolaboratif pihak ketiga seperti Trello, Notion, atau Microsoft Teams dapat diterapkan untuk memperkuat koordinasi dan komunikasi antarbidang. Teknologi ini akan mendukung pembagian tugas yang jelas, transparansi informasi, serta pengawasan progres kerja secara real time yang mampu menekan potensi miskomunikasi.
- 4) Evaluasi secara berkala terhadap sistem komunikasi internal perlu dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jayapura, khususnya di luar forum-forum rapat yang bersifat programatik. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi yang mungkin terjadi dan segera menyusun langkah-langkah perbaikan guna menjaga efektivitas koordinasi dan kinerja lintas bidang secara konsisten.

Dengan demikian, keberhasilan pola komunikasi internal dalam suatu organisasi tidak hanya terletak pada struktur formal, tetapi juga bergantung pada fleksibilitas, keterbukaan, dan keberlanjutan evaluasi yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif dan adaptif.