
**HAMBATAN POLA KOMUNIKASI ORGANISASI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@MYPLABU HARATU DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI DI MASYARAKAT**

Nurlela¹, Hilda Sri Rahayu², Novi Hidayat³, Ziyadi Ali Ikromi⁴

¹Universitas Sains Indonesia, Bekasi

²Universitas Sains Indonesia, Bekasi

³Universitas Sains Indonesia, Bekasi

⁴Universitas Sains Indonesia, Bekasi

Email : its.hildasrirahayu@gmail.com

Abstrak

Permasalahan hambatan komunikasi organisasi komunitas Instagram @mypalabuhanratu dalam memberikan informasi yang efektif terhadap stakeholder Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi dan khalayak umum. Tujuan penelitian untuk mengeksplorasi hambatan yang dihadapi oleh Organisasi Masyarakat di media sosial Instagram @mypalabuhanratu dalam mengomunikasikan dan menyebarluaskan informasi melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian di Kabupaten Sukabumi terhadap masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, mengapa peneliti menggunakan metode kualitatif karena ingin mengeksplorasi secara alamiah fenomena yang terjadi. Pengambilan data melalui observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber yang terlibat melalui beberapa stakeholder di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi, Masyarakat serta pihak yang terlibat langsung sebagai informan pendukung dalam Kelompok Informasi Masyarakat Sukabumi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi yang diterapkan oleh Komunitas Organisasi @mypalabuhanratu tantangan yang sangat sulit dihadapi oleh Organisasi Komunitas media sosial Instagram @mypalabuhanratu.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Media Sosial

Abstract

Communication barriers faced by the Instagram community organization @mypalabuhanratu in providing effective information to stakeholders of the Communication, Informatics and Coding Office of Sukabumi Regency and the general public. The purpose of the study was to explore the obstacles faced by Community Organizations on Instagram social media @mypalabuhanratu in communicating and disseminating information through the Communication, Informatics and Coding Office in Sukabumi Regency to the public. The method used is a qualitative research method with a case study approach, why researchers use qualitative methods because they want to explore naturally the phenomena that occur. Data collection through observation and interviews with several sources involved through several stakeholders in the Sukabumi Regency Communication, Informatics and Standardization Office, the Community and those directly involved as supporting informants in the Sukabumi Community Information Group. The results of this study indicate that the communication barriers applied by the @mypalabuhanratu Community Organization are very difficult challenges faced by the Instagram social media Community Organization @mypalabuhanratu.

Keywords: Communication Barriers, Organizational Communication, Social Media

1. PENDAHULUAN

Komunikasi, seperti yang dijelaskan oleh berbagai ahli, termasuk Everett Rogers (Surya & Pratama, 2024) dijelaskan sebagai “proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.” Demikian pula, Menurut Maurer et al., (2023) mendefinisikan komunikasi sebagai “pertukaran pesan verbal dan non-verbal antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah perilaku.” Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi mencakup pengiriman dan penerimaan pesan, yang dapat disampaikan melalui sarana verbal maupun non-verbal, dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku. Proses ini dapat terjadi secara langsung melalui interaksi lisan atau tidak langsung melalui berbagai media. Komunikasi yang efektif membutuhkan saling pengertian antara pengirim dan penerima, memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dan ditindaklanjuti.

Kurangnya penyebaran informasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sukabumi terkait program dan kebijakan publik telah mendorong masyarakat untuk membentuk *platform* informasi publik yang bertujuan untuk memfasilitasi pertukaran informasi, termasuk aspirasi masyarakat yang ditujukan kepada pemerintah dan informasi terbaru dari pemerintah yang diperuntukkan bagi masyarakat. Organisasi Masyarakat @mypalabuhanratu, merupakan salah satu permasalahan yang diangkat dalam artikel ini kelompok yang aktif menggunakan saluran media sosial, sehingga meningkatkan kapasitasnya untuk berinteraksi dan menyampaikan informasi kepada warga di Palabuhanratu dan daerah sekitarnya. Selain itu, organisasi ini berfungsi sebagai forum penting bagi penduduk Palabuhanratu, yang memungkinkan mereka untuk berkomunikasi, mengakses informasi, dan berinteraksi dalam lingkungan ruang lingkup online.

Akun publik Organisasi Masyarakat @mypalabuhanratu memainkan peran penting dalam penyebaran informasi, menumbuhkan kepercayaan publik, dan meningkatkan popularitasnya. Hal ini menyebabkan statusnya menjadi *trending topic* dan indikator utama bagi masyarakat dalam mencari dan menerima informasi, terutama mengenai kebijakan publik dari Pemerintah Kabupaten Sukabumi.

Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kabupaten Sukabumi, yang berfungsi sebagai saluran pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintah. Tanggung jawab utama mereka adalah untuk menyampaikan keprihatinan masyarakat kepada otoritas pemerintah dan menyebarkan informasi pemerintah kembali kepada masyarakat. Inisiatif ini dipandu oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, khususnya nomor 08/PER/M.KOMINFO/6/2010 dalam (Komunikasi & Informatika, 2009), yang menguraikan Pedoman Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial. Menurut Pasal 1 ayat 1 peraturan ini, Lembaga Komunikasi Sosial mencakup berbagai entitas, termasuk Lembaga Komunikasi Pedesaan, Lembaga Media Tradisional, Lembaga Pemantau Media, dan Lembaga Komunikasi Organisasi Profesi. Pasal 1 ayat 2 menjelaskan lebih lanjut bahwa Lembaga Komunikasi Perdesaan dikategorikan sebagai Kelompok Informasi. Pada tahun 2019, organisasi My Palabuhanratu secara resmi diakui melalui Surat Keputusan dari Desa, sesuai dengan domisili para pengurusnya di Desa Karangpapak, Kecamatan Cisolok, Kabupaten Sukabumi.

Kelompok Informasi Komunitas, yang biasa disebut KIM, adalah organisasi otonom dan inovatif yang didirikan oleh anggota komunitas atau entitas serupa. Tujuan utamanya adalah untuk terlibat dalam kegiatan yang terkait dengan pengelolaan informasi dan pemberdayaan komunitas. Inisiatif ini berupaya

untuk meningkatkan nilai yang diberikan kepada komunitas. Fungsi utama Organisasi Komunitas adalah untuk menyebarluaskan informasi yang akurat, dapat diandalkan, dan jelas kepada publik (Syakur et al., 2020). Organisasi-organisasi ini memanfaatkan media sosial sebagai platform komunikasi, memanfaatkan penggunaan saluran-saluran ini secara luas untuk memfasilitasi akses informasi yang lebih mudah bagi masyarakat. Dalam masyarakat kontemporer, individu memperoleh manfaat dari akses informasi yang dipercepat Akses ke berbagai sumber informasi tersedia dengan mudah; namun, keandalan informasi ini sering kali dipertanyakan atau tidak didukung dengan bukti yang memadai. Akibatnya, strategi komunikasi yang digunakan oleh Kelompok Informasi Masyarakat harus mengutamakan kualitas informasi yang disebarluaskan, melibatkan masyarakat secara aktif, dan memastikan bahwa pesan disampaikan dengan jelas untuk memfasilitasi pemahaman yang efektif (Nurlita, 2012).

Kelompok Informasi Masyarakat Palabuhanratu beroperasi secara mandiri di tingkat desa dan tidak terlibat dalam kegiatan partisipatif. Inisiatif ini merupakan bentuk keterlibatan masyarakat dalam pengembangan sektor komunikasi dan informasi. Kelompok ini berfungsi sebagai pengelola sekaligus penyalur informasi terkait pembangunan daerah, proyek konstruksi, dan penyebaran prosedur layanan pemerintah. Secara lebih luas, Kelompok Informasi Masyarakat Palabuhanratu berfungsi sebagai media interaksi dan komunikasi antara warga masyarakat atau organisasi dengan pemerintah dalam konteks regional atau pedesaan. Kelompok Informasi Masyarakat ini diakui sebagai entitas layanan publik yang didukung oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi.

Kelompok Informasi Masyarakat My Palabuhanratu terlibat dalam berbagai kegiatan yang mencakup beberapa komponen utama. Pertama, akses informasi berkaitan dengan

inisiatif yang bertujuan untuk memperoleh data dari berbagai sumber, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setelah itu, muncul diskusi sebagai sarana untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah yang muncul dari informasi yang diakses. Tahap implementasi merupakan penerapan dan pemanfaatan pengetahuan atau informasi yang telah dikumpulkan. Selain itu, jejaring melibatkan pembentukan hubungan dengan berbagai kelompok atau lembaga untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan pengalaman yang terkait dengan penggunaan informasi. Terakhir, penyebaran informasi dilakukan setelah informasi diolah, yang memungkinkannya untuk dibagikan kepada masyarakat setempat dan mencerminkan aspirasi anggotanya.

Informasi yang diperoleh masyarakat di Kabupaten Sukabumi diperoleh melalui media sosial. Akan tetapi, berita dari pihak-pihak yang belum jelas sumbernya, dan dari perangkat daerah sendiri yang terkadang tidak menjelaskan secara rinci mengenai informasi tersebut. Beberapa kali terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi baik dari cara penyampaiannya, detail informasinya, maupun cara memperoleh informasinya. Hal tersebut termasuk dalam kendala dalam penyebarluasan informasi. Selain itu, informasi belum tentu tersampaikan kepada seluruh masyarakat, terutama yang berada di pedalaman dengan berbagai kendala yang ada. Penyebarluasan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Sukabumi diawasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi. Informasi tersebut dapat meliputi bidang teknologi informasi, sejarah dan budaya, promo pemasaran, pertanian, pariwisata, prosedur pelayanan perangkat daerah, dan informasi lainnya (Ruliana et al., 2018).

Tantangan lain yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Sukabumi dalam menyebarluaskan informasi secara efektif melalui Dinas Informatika dan Sandi adalah lambatnya penanganan masukan atau aspirasi masyarakat.

Keterlambatan ini kerap kali mengakibatkan banyaknya kebijakan publik, layanan, dan fasilitas lainnya yang tidak memuaskan masyarakat. Alhasil, akun @mypalabuhanratu pun menjadi sorotan masyarakat dalam ruang media sosial yang menuntut agar aduan dan keluhan masyarakat segera ditanggapi agar segera ditindaklanjuti. Biasanya, keluhan tersebut diutarakan melalui video Penyebaran gambar, informasi, atau berbagai konten dari pengguna internet ditujukan untuk mencapai status viral.

Terdapat kendala dalam penyampaian informasi dari instansi pemerintah kepada masyarakat, (Ruliana et al., 2018) terutama ketika kebijakan publik tidak sejalan dengan kepentingan masyarakat kecil tertentu. Kendala tersebut secara signifikan menghambat efektivitas penyebaran informasi. Akun @mypalabuhanratu telah menjadi titik fokus keterlibatan publik, sebagaimana dibuktikan oleh banyaknya komentar dari para pengikutnya, yang telah menarik perhatian baik dari masyarakat maupun pejabat pemerintah. Akibatnya, para pengelola akun @mypalabuhanratu, yang merupakan bagian dari Kelompok Informasi Masyarakat, sering kali dipanggil oleh pejabat tersebut untuk menyampaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Kelompok Informasi Masyarakat bertugas untuk memainkan peran ganda sebagai penengah antara pemerintah dan masyarakat, bertindak sebagai penyalur informasi yang memfasilitasi arus informasi di kedua arah. Tujuan mereka adalah untuk mengidentifikasi solusi yang saling menguntungkan yang melayani kepentingan publik. Skenario ini sejalan dengan prinsip-prinsip teori Komunikasi Organisasi, khususnya dalam mengkaji gangguan komunikasi dalam organisasi yang menghambat penyebaran informasi yang efektif. (Anggraini & Kurniawati, 2022)

Penelitian terdahulu Ajinegoro & Kurniawan, (2023) Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Kupang, sebagai

lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyebaran informasi COVID-19, telah melakukan berbagai langkah untuk menginformasikan kepada masyarakat melalui imbauan, rekomendasi, dan pembaruan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif penyebaran informasi COVID-19 di Kota Kupang, khususnya melalui Instagram. Penelitian ini berfokus pada analisis seberapa baik Diskominfo menggunakan Instagram untuk menyebarkan informasi COVID-19, mengidentifikasi tantangan, dan mencari solusi untuk meningkatkan penyebaran informasi. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data dari perilaku masyarakat melalui observasi dan wawancara dengan pejabat terkait, beserta informasi pendukung tentang faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi COVID-19 di Instagram di Kota Kupang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya Diskominfo dalam menyebarkan informasi COVID-19 telah efektif, terbukti dari penurunan kasus dan peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan. Meskipun penyebaran informasi sebagian besar telah berhasil, masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk lebih menyempurnakan proses tersebut (Ajinegoro & Kurniawan, 2023).

Penelitian yang dibahas dalam artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi hambatan yang dihadapi oleh Organisasi Masyarakat di media sosial Instagram @mypalabuhanratu dalam mengomunikasikan dan menyebarluaskan informasi melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian di Kabupaten Sukabumi terhadap masyarakat. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk mendapatkan tentang hambatan komunikasi khusus yang menghambat Organisasi Masyarakat @mypalabuhanratu selama proses penyebaran informasi dalam kerangka pemerintahan ini (Ajinegoro & Kurniawan, 2023).

Kajian Teori Komunikasi Organisasi

Teori Komunikasi Organisasi dapat terbentuk ketika sekelompok orang-orang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Hal ini bisa terjadi, karena melalui proses serangkaian kegiatan yang dirancang dengan sengaja, kemudian dilakukan improvisasi atau kombinasi keduanya (Paisal et al., 2024). Sedangkan komunikasi organisasi pada dasarnya terdiri dari tiga bentuk, yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan. Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjalin sesama rekan atau karyawan. Sedangkan komunikasi diagonal, yaitu komunikasi yang terjalin antar sesama rekan yang berbeda bidang.

Menurut Pace dan Faules (Ajinegoro & Kurniawan, 2023) dalam pengertian komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dalam suatu organisasi. Sederhananya, komunikasi organisasi merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam suatu lingkungan organisasi.

Widyasari & Rosilawati, (2023) menjelaskan organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama dan saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi tidak luput dari peran komunikasi, karena komunikasi berperan sebagai jembatan untuk interaksi bagi antar anggota organisasi. Komunikasi yang baik merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses penyampaian dalam bentuk informasi, ide-ide antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi organisasi, sebagaimana diutarakan oleh Ajinegoro & Kurniawan, (2023), mengacu pada proses pertukaran pesan dalam suatu jaringan yang dicirikan oleh saling

ketergantungan, yang bertujuan untuk menavigasi lingkungan yang tidak pasti dan dinamis. (Widyasari & Rosilawati, 2023) Dalam perspektif pelengkap, mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai transmisi dan penerimaan pesan yang beragam dalam kelompok formal dan informal suatu organisasi. Komunikasi formal disetujui oleh organisasi dan berfokus pada kepentingan organisasi, yang mencakup pedoman untuk prosedur operasional, produktivitas, dan berbagai tugas yang perlu diselesaikan. Sebaliknya, komunikasi informal disetujui secara sosial dan diarahkan kepada anggota individu daripada organisasi secara keseluruhan, yang terjadi pada tingkat pribadi. Cangara dalam (Andi Asyhary, 2019) mengidentifikasi beberapa jenis media komunikasi yang digunakan dalam organisasi. Media berfungsi sebagai saluran untuk mengirimkan pesan dari komunikator kepada audiens mereka. Media komunikasi yang digunakan dalam organisasi meliputi:

a. Media Interpersonal

Contoh utama media komunikasi interpersonal adalah telepon. Dengan munculnya teknologi seluler, telepon seluler menjadi semakin umum di kalangan masyarakat. Tren ini menunjukkan bahwa *smartphone* telah melampaui statusnya sebagai simbol gengsi belaka dan kini terutama digunakan untuk komunikasi bisnis, organisasi, dan keluarga.

b. Media Kelompok

Dalam upaya komunikasi yang melibatkan audiens yang jumlahnya lebih dari 15 orang, media kelompok muncul sebagai bentuk komunikasi yang dominan. Ini mencakup format seperti rapat, seminar, dan konferensi. Rapat, khususnya, berfungsi sebagai *platform* untuk membahas isu-isu penting yang dihadapi oleh suatu organisasi. Media kelompok lazim digunakan di berbagai jenis organisasi, termasuk asosiasi profesional, klub olahraga, kelompok keagamaan, dan lainnya (Cangara, 2009).

Komunikasi organisasi mencakup tujuh konsep dasar: proses, pesan, jaringan, saling ketergantungan, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian. Berikut ini adalah ringkasan dari konsep-konsep utama tersebut sebagaimana diartikulasikan oleh dalam (Widyasari & Rosilawati, 2023) "Komunikasi Organisasi":

1. Proses

Sebuah organisasi berfungsi sebagai sistem terbuka yang dinamis, yang memfasilitasi penciptaan dan pertukaran pesan di antara para anggotanya. Aliran informasi yang terus-menerus dan tak henti-hentinya ini dicirikan sebagai suatu proses.

2. Pesan

Sebuah pesan merupakan susunan simbol yang bermakna yang mewakili orang, objek, atau peristiwa, yang timbul dari interaksi antarpribadi. Komunikasi yang efektif memerlukan kemampuan untuk membentuk representasi mental, menyampaikan citra, dan membangkitkan emosi yang terkait dengan pokok bahasan.

3. Jaringan

Suatu organisasi terdiri dari banyak individu, yang masing-masing menjalankan peran atau posisi tertentu. Pertukaran dan penciptaan pesan di antara individu-individu ini terjadi melalui jaringan jalur yang saling terhubung, yang disebut sebagai jaringan komunikasi.

4. Saling ketergantungan.

Konsep dasar keempat komunikasi organisasi berkaitan dengan hubungan saling bergantung yang ada di antara berbagai komponen dalam suatu organisasi. Karakteristik ini menunjukkan organisasi berfungsi sebagai sistem terbuka.

5. Hubungan

Hubungan antarpribadi dalam organisasi dapat sangat bervariasi, meliputi interaksi

langsung, seperti antara dua individu atau pasangan, dan dinamika yang lebih rumit yang terjadi dalam kelompok kecil atau besar.

6. Lingkungan

Lingkungan meliputi keseluruhan elemen fisik dan sosial yang memengaruhi proses pengambilan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dikategorikan menjadi dimensi internal dan eksternal.

Ketidakpastian dapat didefinisikan sebagai kesenjangan antara informasi yang tersedia saat ini dan informasi yang diantisipasi. Untuk mengurangi ketidakpastian ini, organisasi terlibat dalam penciptaan dan pertukaran pesan di antara para anggotanya, melakukan penelitian, dan mengejar pengembangan organisasi sambil menangani tugas-tugas kompleks yang memerlukan tingkat integrasi yang tinggi Cangara dalam (Andi Asyhary, 2019)

Proses pengembangan organisasi (Puspita et al., 2024) secara intrinsik terkait dengan upaya tekun para anggotanya, yang masing-masing memiliki hak untuk menyuarakan pendapat mereka guna mendorong transformasi positif dalam organisasi. Meskipun demikian, pertukaran pendapat dan komunikasi antar individu dapat menimbulkan tantangan. Harrington mencatat bahwa masalah komunikasi menempati peringkat tertinggi hingga 9 dari 10 dalam konteks organisasi, yang menggarisbawahi sensitivitas komunikasi dan potensinya untuk menimbulkan masalah yang signifikan. Hambatan terhadap komunikasi yang efektif dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis mengacu pada keterbatasan fasilitas dan peralatan yang menghalangi komunikasi yang efektif. Dari sudut pandang teknologi, hambatan-hambatan ini diharapkan akan berkurang dengan kemajuan dalam teknologi komunikasi dan informasi,

sehingga meningkatkan keandalan dan efisiensi saluran komunikasi (Puspita et al., 2024).

b. Hambatan Semantik

Hambatan semantik muncul ketika terjadi kegagalan dalam menyampaikan pemahaman atau ide secara efektif. Variasi dalam pemahaman bahasa, serta makna istilah dan frasa yang digunakan dalam komunikasi, dapat menyebabkan kesalahpahaman atau ambiguitas antara pengirim dan penerima pesan (Puspita et al., 2024)

c. Hambatan Manusia

Hambatan manusia berasal dari emosi pribadi, bias, persepsi, dan berbagai kompetensi atau keterbatasan kemampuan sensorik individu (Puspita et al., 2024). Mulyana, merujuk pada Wayne dalam (Paisal et al., 2024), mengkategorikan komunikasi organisasi ke dalam dua definisi: definisi fungsional yang berfokus pada interpretasi pesan di antara unit-unit komunikasi dalam organisasi tertentu, yang menyoroti hubungan dan peran hierarkis.

Wacana konvensional seputar komunikasi organisasi mengemukakan korelasi signifikan antara komunikasi yang efektif dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Meningkatkan komunikasi dalam suatu organisasi pada dasarnya terkait dengan peningkatan organisasi itu sendiri. Perspektif ini menyiratkan beberapa poin penting (Hojanto & Jamalullail, 2022):

1. Terdapat komponen fundamental yang menjadi ciri organisasi yang optimal.
2. Komponen fundamental ini dapat diidentifikasi dan dimanfaatkan untuk memfasilitasi perubahan organisasi.
3. Penerapan komponen-komponen ini berperan penting dalam menghasilkan hasil.
4. Organisasi yang sukses menunjukkan kombinasi dan penerapan komponen-komponen ini yang tepat. Komponen-komponen ini terkait dengan
5. pencapaian hasil organisasi yang diinginkan.
6. Komunikasi merupakan salah satu komponen penting organisasi.

Kerangka kerja ini menunjukkan bahwa terdapat prinsip-prinsip yang dapat dipindahtangankan yang dapat digunakan untuk mencapai hasil yang menguntungkan. Tujuan utama dari hambatan komunikasi adalah untuk mendorong peningkatan organisasi, yang sering diartikan sebagai proses memperbaiki masalah untuk memenuhi tujuan manajemen organisasi juga dapat diteliti sebagai subjek penelitian ilmiah. Banyak orang menganggap organisasi sebagai entitas yang menarik dan memikat. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh keilmuan tentang komunikasi organisasi dengan menganalisis pola komunikasinya, serta hambatan apa yang terjadi. juga mengeksplorasi dinamika komunikasi organisasi, dan mengungkap bagaimana komunikasi public dapat memfasilitasi komunikasi yang efektif antara media sosial Instagram @mypalabuhanratu selaras dengan instansi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam berkomunikasi dengan khalayak.

Komunikasi organisasi tidak hanya sekadar interaksi antar pribadi. Komunikasi organisasi merupakan bidang studi tersendiri yang dapat ditempuh melalui berbagai cara yang bermakna dan produktif. Sebagaimana dijelaskan oleh (Asri, 2022) komunikasi organisasi dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama: verbal dan nonverbal.

1. Komunikasi organisasi verbal

Komunikasi verbal (Nurlita, 2012) melibatkan penggunaan simbol atau kata-kata, baik lisan maupun tertulis. Bentuk komunikasi ini memungkinkan individu untuk mengartikulasikan ide-ide lengkap dengan cara yang jelas dan tepat. Melalui komunikasi verbal, menjadi mungkin untuk mengidentifikasi tujuan, merumuskan strategi, dan mengembangkan perilaku yang ditujukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam suatu organisasi, beberapa jenis komunikasi dapat diidentifikasi, termasuk:

a. Komunikasi ke bawah

Jenis komunikasi ini (Nurlita, 2012) mengacu pada penyampaian informasi dari individu yang menduduki posisi lebih tinggi kepada mereka yang menduduki posisi lebih rendah. Komunikasi ini biasanya mencakup kebijakan, arahan, instruksi, dan informasi umum.

b. Komunikasi ke atas

Sebaliknya, komunikasi ke atas melibatkan umpan balik yang mengalir dari individu yang menduduki posisi lebih rendah kepada mereka yang menduduki posisi lebih tinggi. Bentuk komunikasi ini dapat berupa demonstrasi, surat terbuka, dan format lainnya (Nurlita, 2012).

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi ini merupakan komunikasi antar status yang sama dalam komunikasi organisasi. Komunikasi ini memiliki dua tujuan, yaitu untuk memperlancar proses komunikasi antar bagian yang memiliki status yang sama dan dapat mempersatukan organisasi secara sosial (Nurlita, 2012).

2. Komunikasi organisasi nonverbal

Selain komunikasi organisasi nonverbal, terdapat pula komunikasi organisasi nonverbal yang memiliki peranan penting dalam

komunikasi. Komunikasi nonverbal merupakan pertukaran pesan yang tidak menggunakan kata-kata melainkan menggunakan gerakan tubuh, postur tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, kedekatan dan sentuhan. Dengan komunikasi nonverbal, seseorang dapat mengekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah dan nada atau kecepatan bicara. Misalnya seorang pemimpin berbicara dengan suara yang keras dan wajah yang memerah, hal ini menandakan bahwa pemimpin tersebut sedang menunjukkan emosi marah terhadap sesuatu (Nurlita, 2012).

METODE

Metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan aplikasi tertentu. Melalui proses penelitian, individu dapat memanfaatkan temuan untuk meningkatkan pemahaman, mengatasi, dan memprediksi masalah yang berulang. Penelitian ini mengadopsi metodologi kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang tidak memerlukan kuantifikasi, dengan menggunakan metode studi kasus sebagai strategi penelitian utamanya (Creswell, 2018).

Penelitian studi kasus memerlukan pemeriksaan menyeluruh dan ekstensif terhadap aspek-aspek tertentu yang terkait dengan individu, kelompok, atau organisasi. Penelitian ini berfungsi sebagai eksplorasi sistem yang ditentukan atau beberapa contoh, yang dicirikan oleh pengumpulan data terperinci dari berbagai sumber yang kaya akan informasi kontekstual (Creswell, 2018).

Creswell, (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif didasarkan pada filosofi postpositivisme dan digunakan untuk mengeksplorasi kondisi alami objek, dengan peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Lebih lanjut, Creswell, (2018) menegaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif tidak bergantung pada bukti yang berasal dari logika

matematika, prinsip numerik, atau teknik statistik. Sebaliknya, fokus penelitian kualitatif adalah melestarikan bentuk dan substansi perilaku manusia serta menganalisis aspek kualitatifnya, alih-alih mengubahnya menjadi ukuran kuantitatif (Creswell, 2018). Metode studi kasus memerlukan pengumpulan data yang komprehensif mengenai subjek yang diteliti, sebagaimana ditegaskan oleh (Creswell, 2018) yang menyatakan bahwa studi kasus merupakan eksplorasi sistem terbatas atau berbagai kasus yang melibatkan pengumpulan data ekstensif dari berbagai sumber informasi yang kaya dalam konteks tertentu.

Teknik Pengumpulan Data: Observasi dan Wawancara

Sugiyono (Creswell, 2018) menjabarkan observasi sebagai metode pengumpulan data yang khas dan berbeda dengan teknik lain seperti wawancara dan kuesioner. Tidak seperti wawancara dan kuesioner yang pada hakikatnya melibatkan interaksi manusia, observasi tidak hanya terbatas pada subjek manusia tetapi juga mencakup berbagai objek alami. Wawancara, sebagaimana dikemukakan oleh (Rashid et al., 2019) merupakan metode pengumpulan data yang sangat berguna bagi peneliti yang ingin melakukan investigasi awal untuk mengidentifikasi masalah penelitian. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung atau wawancara mendalam.

Menurut Creswell, (2018), wawancara mendalam dicirikan oleh interaksi tatap muka dengan informan, sehingga memudahkan perolehan data yang komprehensif dan bernuansa. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan beberapa informan, termasuk pemangku kepentingan dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Sandi Kabupaten Sukabumi, serta individu yang terlibat langsung dalam Kelompok Informasi Masyarakat Sukabumi.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk pengumpulan

data, sebagaimana diutarakan oleh (Creswell, 2018), yang menekankan bahwa penelitian kualitatif berupaya menganalisis pengalaman-pengalaman unik individu melalui wawancara, yang berfungsi sebagai instrumen penting untuk meneliti kasus-kasus tertentu.

Teknik analisis data (Creswell, 2018) melibatkan langkah-langkah sistematis untuk memastikan keandalan informasi yang dikumpulkan dari berbagai informan. Dalam fase ini, peneliti memadukan berbagai metode pengumpulan data, termasuk wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, untuk memperoleh pemahaman holistik tentang kebenaran. Tahapan-tahapan proses ini meliputi:

1. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian, peneliti akan memanfaatkan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sembari juga berkonsultasi dengan berbagai literatur dan melakukan pencarian daring. Wawancara akan dilakukan dengan informan utama dan pemangku kepentingan (Creswell, 2018).

Tabel 3. 1 Data Informan

No	Nama	Jk	Pendidikan	Usia	Pekerjaan
N 1	Mubtadi Latip, S.IP	L	Strata II	53 thn	Kepala Dinas
N 2	Yusef Nofriyadie Barnasyah, S.E., M.Si	L	Strata II	43 thn	Sekretaris Dinas
N 3	Hendra Setiawan, S.E.	L	Strata I	50 thn	Kabid Komunikasi Publik
N 4	Kiki Avillian, S.IP., M.Si	L	Strata II	48 thn	Sub Koordinator Komuni

					kasi Publik
N 5	Ribka Zahara	P	SMK	20 th n	Admini strator
N 6	Kharis Kustiawan, S.P.,S.E.	L	SMK	30 th n	Admini strator
N 7	Fauzan Zarniansyah, S.E.	L	Strata I	26 th n	Admini strator
N 8	Siswanto (Masyaraka t)	L	SMA	55 th n	Masyar akat
N 9	Habil (Masyaraka t)	L	SMA	45 th n	Masyar akat

Sumber: Struktur diolah Peneliti

2. Penyajian Data

Penyajian data memerlukan pengorganisasian respons informan dalam format tabel, di samping representasi visual tren atau pola yang diidentifikasi di antara informan. Tahap ini juga mencakup analisis awal data yang dikumpulkan dari lapangan. Peneliti menyaring data menjadi bentuk yang lebih mudah dikelola, kemudian menganalisis temuan untuk menghasilkan wawasan yang berfungsi sebagai dasar untuk menarik kesimpulan (Creswell, 2018).

3. Menarik Kesimpulan

Pada tahap menarik kesimpulan, peneliti mensintesis pembahasan dengan merujuk pada berbagai kerangka teori yang telah diterapkan selama penelitian. Selain itu, mereka menganalisis dan menginterpretasikan tampilan data terkait dengan pertanyaan penelitian yang diajukan, memberikan penjelasan yang koheren dan sejalan dengan isu yang diidentifikasi (Creswell, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukabumi untuk menggali kendala yang dihadapi dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Kepala Dinas tersebut menyampaikan bahwa tanggapan masyarakat terhadap pesan yang disampaikan sering kali beragam karena adanya kompleksitas dalam kebebasan berekspresi. Ia mengatakan, "Misalnya, ketika kita menyampaikan pesan, tanggapan masyarakat bisa beragam karena adanya peringatan tentang implikasi Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang mencakup berbagai hal seperti pencemaran nama baik. Berbeda dengan media massa konvensional, media sosial tidak memiliki kode etik jurnalistik yang jelas (S1W1J1)"

Lebih lanjut, Kepala Dinas menegaskan bahwa ketika menghadapi reaksi negatif dari masyarakat, acuannya tetap pada Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Peneliti menanyakan tentang implikasi tanggapan negatif dari masyarakat dalam penyebarluasan informasi. Kepala daerah menanggapi, "Respons bisa negatif dan positif; namun, reaksi negatif bisa bervariasi intensitasnya. Jika respons tersebut meningkat ke tingkat pencemaran nama baik, akan menjadi tantangan untuk mengelolanya di media sosial. Seperti yang saya sebutkan sebelumnya, reaksi ini sering kali mencerminkan pendapat pribadi, namun ada kerangka hukum yang mengatur ujaran kebencian dan misinformasi. Oleh karena itu, pemerintah berkomitmen untuk mendidik masyarakat tentang penggunaan media sosial yang bertanggung jawab, meskipun boleh saja mengkritik pemerintah, penting untuk mematuhi etika dan norma yang berlaku. Sayangnya, ada beberapa contoh penggunaan bahasa kasar yang memperumit wacana. Saya percaya bahwa inisiatif seperti media sosial Instagram @MyPalabuhanratu dapat memainkan peran penting dalam pendidikan public (S1W1J2)"

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Koordinator Komunikasi Publik dengan fokus pada tantangan yang dihadapi dalam penyebarluasan informasi. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sukabumi menghadapi beberapa kendala yang cukup berarti dalam upayanya untuk melakukan komunikasi yang efektif, antara lain:

1. Maraknya Misinformasi: Masyarakat rentan terhadap informasi yang menyesatkan atau hoax, yang dapat mendistorsi pemahaman yang akurat terhadap berbagai isu.
2. Keterbatasan Akses: Sebagian masyarakat tidak memiliki akses atau kemampuan dalam memanfaatkan media sosial dan teknologi informasi lainnya.
3. Perbedaan Perspektif: Adanya perbedaan pendapat dan pandangan di antara masyarakat dapat menghambat penerimaan informasi yang disebarluaskan.
4. Keterbatasan Sumber Daya: Dinas Komunikasi dan Informasi dapat menghadapi keterbatasan sumber daya, termasuk keterbatasan anggaran, kekurangan personel, atau keterbatasan teknologi, yang dapat menghambat efektivitas inisiatif komunikasi.
5. Kerangka Regulasi: Regulasi dan kebijakan yang ada yang mengatur penggunaan media sosial dapat menimbulkan tantangan terhadap penyebaran informasi yang bebas dan efektif Koordinator Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (S4W1J3)”

Regulasi dan Kebijakan: Adanya regulasi dan kebijakan yang mengatur penggunaan media sosial dapat menjadi kendala dalam penyebaran informasi secara bebas dan efektif. (S4W1J4)”

Pemaparan informan keempat yang menjabat sebagai Sub Koordinator Komunikasi Publik menyoroti sejumlah tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Tantangan tersebut terutama dipengaruhi oleh

persepsi masyarakat yang cenderung menerima misinformasi. Selain itu, informan juga mencatat kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukabumi dalam menangani berbagai permasalahan yang terus terjadi.

Informan kelima yang merupakan pengurus @MyPalabuhanratu memaparkan kendala yang dialami dalam penyebarluasan informasi. Mereka menyatakan, "Kendala yang kami hadapi dalam penyebarluasan informasi, baik yang bersumber dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Sandi Kabupaten Sukabumi maupun masyarakat, muncul pada saat proses pengumpulan informasi. Hal ini menyebabkan kami harus melakukan wawancara dan observasi lapangan, yang terkendala oleh infrastruktur jalan yang belum memadai dan keterbatasan jaringan internet di daerah terpencil. Faktor-faktor tersebut sangat menghambat kemampuan kami dalam menyebarkan informasi yang akurat dan tepat waktu.(S6W1J1) “

Hambatan yang diidentifikasi oleh pengurus @MyPalabuhanratu, yang diwakili oleh informan kelima, meliputi keterbatasan inheren yang dihadapi organisasi ketika berupaya melakukan wawancara dan observasi di daerah terpencil. Tantangan-tantangan ini menghambat penyediaan informasi yang akurat.

Untuk mengatasi masalah ini, organisasi menggunakan pemrosesan informasi melalui wawancara telepon. Dalam kasus-kasus yang memerlukan observasi langsung, pengumpulan data dan publikasi bergantung pada ketersediaan koneksi internet yang stabil (S6W1J2)”

Dengan adanya kendala-kendala ini, My Palabuhanratu mengandalkan komunikasi telepon untuk pemrosesan data atau menunggu koneksi internet yang andal untuk memfasilitasi publikasi.

Menanggapi pertanyaan terkait kendala yang dihadapi dalam penyebaran informasi, narasumber lain yang juga menjabat sebagai

pengurus @MyPalabuhanratu menyampaikan sebagai berikut: "Kendala dalam penyebaran informasi masih terus terjadi, antara lain kendala semantik, kualitas sinyal yang buruk sehingga menghambat proses penyebaran informasi, serta kendala terkait pengolahan data yang kemungkinan sumber informasinya tidak lengkap. Selain itu, kesulitan menghubungi sumber informasi dan wilayah Kabupaten Sukabumi yang sangat luas membuat upaya pengumpulan informasi menjadi terhambat (S6W1J3)"

Kendala yang dihadapi dalam proses penyebaran informasi ini sejalan dengan pengamatan narasumber sebelumnya, khususnya terkait keterbatasan kekuatan sinyal atau ketersediaan jaringan saat mencari informasi dari sumber informasi yang berada di daerah terpencil. Selain itu, ketidaklengkapan informasi yang diterima terkadang menjadi kendala tambahan bagi @MyPalabuhanratu dalam mengolah data secara efektif.

Untuk mengatasi kendala sinyal yang kurang memadai, kami akan mencari lokasi dengan konektivitas internet yang andal untuk berbagi informasi di akun Instagram @MyPalabuhanratu. Kendala utama terletak pada keterbatasan jangkauan dan akses ke sumber informasi, sehingga kami akan melakukan observasi langsung dan pendataan lapangan. Jika sumber informasi tidak mudah diakses, kami akan menghubungi rekan-rekan di sekitar lokasi atau menggunakan WhatsApp atau telepon untuk melakukan kontak.

Narasumber ketujuh yang bertindak sebagai pengelola @MyPalabuhanratu memaparkan kendala yang dihadapi dalam penyebaran informasi. Beliau menyampaikan kendala yang cukup berarti ketika banyaknya permintaan informasi, sehingga karena keterbatasan kapasitas administratif, kami tidak dapat memenuhi semua permintaan. Kendala ini diperparah dengan jangkauan geografis @MyPalabuhanratu yang sangat luas, yang tersebar di

berbagai wilayah di Kabupaten Sukabumi. Berikut ini adalah strategi yang diterapkan @MyPalabuhanratu untuk mengatasi kendala tersebut.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi, pengurus @MyPalabuhanratu harus kembali melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Proses ini akan difasilitasi melalui telepon atau platform pesan singkat. Lebih lanjut, pengurus telah mengartikulasikan sifat kendala tersebut dan dampaknya terhadap strategi penyebaran informasi, dengan menyatakan bahwa:

"Urgensi informasi menentukan pendekatan; jika komunikasi segera diperlukan, hal itu dapat mempersulit strategi penyebaran. Meskipun demikian, solusinya ada, dan prioritasnya tetap memastikan bahwa informasi tersampaikan secara akurat kepada penerima yang dituju, disertai dengan kesempatan untuk memberikan umpan balik (S7W1J1)"

Bagi pengurus Organisasi Komunitas @MyPalabuhanratu, kendala yang dalam hambatan komunikasi publik adalah penyebaran informasi bergantung pada kebutuhan informasi masyarakat. Menanggapi kendala tersebut, @MyPalabuhanratu secara konsisten berupaya untuk berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat, sehingga terjalin umpan balik antara kedua belah pihak.

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami masyarakat ketika memberikan informasi kepada MyPalabuhanratu.

KESIMPULAN

Untuk mengatasi hambatan yang dihadapi, pengelola @MyPalabuhanratu harus kembali melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Wawancara ini akan difasilitasi melalui telepon atau platform pesan singkat. Lebih lanjut, pengelola telah mengartikulasikan bahwa

sifat kendala tersebut secara signifikan memengaruhi strategi yang digunakan untuk penyebaran informasi. Secara khusus, pengelola mencatat, "Urgensi informasi menentukan pendekatan kami; jika komunikasi segera diperlukan, hal itu dapat mempersulit strategi penyebaran kami. Meskipun demikian, kami mengutamakan memastikan bahwa informasi tersampaikan secara akurat kepada penerima yang dituju, sehingga memungkinkan adanya umpan balik timbal balik."

Bagi Organisasi Masyarakat @My Palabuhanratu, kendala yang memengaruhi strategi penyebaran informasi bergantung pada kebutuhan informasi masyarakat. Dalam menanggapi tantangan ini, organisasi secara konsisten berupaya untuk berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat, sehingga tercipta siklus umpan balik antara kedua belah pihak.

Selain itu, peneliti mengajukan pertanyaan kepada masyarakat untuk mendapatkan mengenai kendala yang mereka alami saat menyampaikan informasi kepada @My Palabuhanratu. Salah seorang warga masyarakat menyatakan, "Tantangan utama muncul ketika informasi tersebut berkaitan dengan kebijakan publik atau fasilitas publik. Palabuhanratu saya menekankan etika komunikasi dan praktik media sosial, sehingga saya harus memberikan informasi yang kredibel yang didukung oleh bukti dan foto. Akibatnya, kendala yang signifikan dalam proses ini adalah perlunya mengunjungi lokasi untuk memverifikasi informasi."

Tantangan awal yang dihadapi masyarakat dalam menyebarluaskan informasi ke My Palabuhanratu adalah perlunya penyediaan informasi yang akurat dan valid, yang didukung oleh bukti foto. Informan sering kali mengalami kesulitan untuk mencapai lokasi karena kesibukan pekerjaan. Selain itu, salah seorang warga masyarakat yang menjadi informan pendukung penelitian tentang kendala komunikasi menyampaikan kekhawatiran

berikut: "Apa saja kendalanya? Oh ya, terkadang kendalanya adalah sinyal internet yang tidak memungkinkan untuk melakukan posting (S9W1J2)" Informan ini menyoroti ketidakstabilan jaringan sebagai kendala signifikan dalam upaya menyampaikan informasi ke Kelompok Informasi Komunitas My Palabuhanratu. Akibatnya, ketidakmampuan menjaga koneksi yang stabil menghambat penyampaian informasi penting.

KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan, hambatan komunikasi merupakan tantangan yang sulit dihadapi oleh Organisasi Komunitas media sosial Instagram @MyPalabuhanratu, terutama ketika melakukan wawancara dan observasi di daerah terpencil untuk memverifikasi informasi yang diterima. Jangkauan internet yang terbatas di wilayah tertentu menjadi kendala substansial dalam penyebaran informasi yang tepat waktu. Selain itu, maraknya misinformasi atau berita bohong di berbagai media massa juga mempersulit situasi karena tidak semua informasi yang beredar akurat. Kendati demikian, @My Palabuhanratu menyikapi tantangan tersebut dengan berkoordinasi dengan tim lain untuk melakukan verifikasi keaslian peristiwa, sehingga meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi yang disebar.

Rekomendasi Teoritis Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan agar Dinas Komunikasi dan Informatika Organisasi masyarakat melalui media sosial instagram @MyPalabuhanratu lebih menjunjung tinggi kode etik jurnalistik sebagaimana yang terlihat selama proses penelitian selama satu tahun.

DAFTAR PUSTAKA

Ajinegoro, D. O., & Kurniawan, K. (2023). Efektivitas Media Sosial Instagram dalam Penyebaran Informasi Covid-19 oleh Diskominfo Kota Kupang Provinsi NTT. *Jurnal Terapan Pemerintahan*

- Minangkabau*, 3(1), 56–68.
<https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.3071>
- Andi Asyhary, H. C. dan A. (2019). Ketahanan Organisasi Masyarakat (Ormas) Dalam Keragaman Ideologi Islam Padamasyarakat Di Indonesia (Studi Kasus Pada Organisasi Wahdah Islamiyah). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 9 No., 40–55.
- Anggraini, Q., & Kurniawati, D. (2022). *Organizational Communication Audit of Clean. Iccs*, 719–727.
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administasi Kemennterian Agama RI. *Ikon --Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267–285.
<https://doi.org/10.37817/ikon.v27i3.2615>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In *Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Hojanto, O., & Jamalullail, J. (2022). Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Etos Kerja Karyawan TDW Grup. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 1–7.
<https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4631%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/4631/3908>
- Komunikasi, M., & Informatika, D. a N. (2009). *Perkominfo tentang KIM*. 3–5.
- Maurer, M., Bach, N., & Oertel, S. (2023). Changes in formal structure towards self-managing organization and their effects on the intra-organizational communication network. *Journal of Organization Design*, 12(3), 83–98.
<https://doi.org/10.1007/s41469-023-00143-z>
- Nurlita, I. (2012). Investigation of Organizational Communication Climate At Bhayangkara Surabaya University Using Communication Climate Inventory (Cci) Method. *Academic Research International*, 3(2), 259–264.
<https://vpn.utm.my/docview/1266226481?accountid=41678>
- Paisal, P., Hamidah, H., & Walian, A. (2024). Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuwasin. *Buletin Antropologi Indonesia*, 1(2), 1–13.
<https://doi.org/10.47134/bai.v1i2.3161>
- Puspita, C., Hasan, K., Anggi D Harahap, M., Chalida Sabiha Bancin, A., Jikwa, E., & Syahputra, A. (2024). Analysis Of Organizational Communication In Student Organizations Of Malikussaleh University In 2023. *Proceedings of International Conference on Social Science, Political Science, and Humanities (ICoSPOLHUM)*, 4(ICoSPOLHUM), 00010.
<https://doi.org/10.29103/icospolhum.v4i.381>
- Rashid, Y., Rashid, A., Warraich, M. A., Sabir, S. S., & Waseem, A. (2019). Case Study Method: A Step-by-Step Guide for Business Researchers. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1–13.
<https://doi.org/10.1177/1609406919862424>
- Ruliana, P., Lestari, P., Andrini, S., & Atmaja, S. (2018). The Role Of Communication Climate In Improving Work Performance. *MIMBAR : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 34(1), 237–245.
<https://doi.org/10.29313/mimbar.v34i1.3145>
- Surya, R., & Pratama, R. A. (2024). Pattern Transactional Communication in Mashasiswa Organization in UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *Semantik: Journal of Social, Media, Communication, and Journalism*, 2(1), 74.
<https://doi.org/10.31958/semantik.v2i1.10042>
- Syakur, A., Susilo, T. A. B., Wike, W., & Ahmadi, R. (2020). Sustainability of Communication, Organizational Culture, Cooperation, Trust and Leadership Style

for Lecturer Commitments in Higher Education. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1325–1335.
<https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.980>

Widyasari, W., & Rosilawati, Y. (2023). Enhancing Leadership and Communication Strategies for PCIM (Pimpinan Cabang Istimewa Muhammadiyah) Islamabad, Pakistan. *Proceeding International Conference of Technology on Community and Environmental Development*, 1(2), 465–471.
<https://doi.org/10.18196/ictced.v1i2.62>