
**KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Nur Sam Sam¹, Sumarlin Mus², Syamsurijal Basri³

Universitas Negeri Makassar^{1,2,3}

nursamsam18201@gmail.com¹, sumarlin.mus@unm.ac.id², rjial@unm.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam praktik komunikasi organisasi di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dengan menitikberatkan pada dua dimensi utama, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi organisasi memiliki peran strategis dalam menjaga efektivitas koordinasi dan kelancaran pelaksanaan tugas dalam birokrasi publik yang bersifat hierarkis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap kepala dinas, pejabat struktural, serta pegawai pelaksana. Analisis data dilakukan dengan metode tematik menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui proses reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi formal berfungsi sebagai mekanisme utama dalam penyampaian informasi dan pelaporan kegiatan, sementara komunikasi informal berperan penting dalam memperkuat hubungan sosial, mempercepat koordinasi, serta mengatasi keterbatasan komunikasi struktural. Kombinasi keduanya menciptakan keseimbangan antara keteraturan administratif dan fleksibilitas interpersonal yang menjadi ciri khas komunikasi organisasi di sektor publik. Penelitian ini berkontribusi secara teoretis dalam memperkuat konsep sinergi komunikasi formal dan informal dalam konteks birokrasi pendidikan daerah, serta memberikan implikasi praktis bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan strategi komunikasi internal yang lebih terbuka, partisipatif, dan adaptif terhadap dinamika sosial organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Formal, Komunikasi Informal.

ABSTRACT

This study aims to provide an in-depth description of organizational communication practices within the Department of Education and Culture of Sidenreng Rappang Regency, focusing on two main dimensions: formal communication and informal communication. Organizational communication plays a strategic role in maintaining effective coordination and ensuring the smooth implementation of tasks within a hierarchical public bureaucracy. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation involving the head of the department, structural officials, and operational staff. Data analysis was conducted using

thematic analysis based on the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and data verification. The findings indicate that formal communication functions as the primary mechanism for information dissemination and activity reporting, while informal communication plays a crucial role in strengthening social relationships, accelerating coordination, and addressing the limitations of structural communication. The combination of both forms creates a balance between administrative order and interpersonal flexibility, which characterizes organizational communication in the public sector. This study contributes theoretically by reinforcing the concept of synergy between formal and informal communication within the context of regional educational bureaucracy, and it offers practical implications for local governments in developing internal communication strategies that are more open, participatory, and adaptive to organizational social dynamics.

Keywords: *Organizational Communication, Formal Communication, Informal Communication.*

A. PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi merupakan elemen fundamental dalam membangun efektivitas dan kinerja institusi, baik di sektor publik maupun swasta. Dalam konteks organisasi pemerintahan, komunikasi memiliki peran strategis sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi kebijakan, serta pembentukan budaya kerja yang adaptif dan partisipatif. Seiring dengan tuntutan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel, efektivitas komunikasi menjadi penentu utama keberhasilan pelaksanaan tugas dan pencapaian visi organisasi publik (Malik, 2024). Di Indonesia, dinamika komunikasi organisasi di sektor publik menghadapi tantangan tersendiri akibat struktur birokrasi yang hierarkis, budaya kerja yang kaku, serta perbedaan tingkat literasi komunikasi antarpegawai (Yudhaprimesti et al., 2021). Dalam lingkup pendidikan, khususnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, komunikasi menjadi tulang punggung dalam pengelolaan kebijakan, pelaksanaan program, dan penyebaran informasi kepada masyarakat dan lembaga pendidikan di daerah.

Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam penerapan komunikasi organisasi yang efektif di instansi pemerintahan, terutama dalam sektor pendidikan daerah. Hambatan yang sering muncul meliputi rendahnya efektivitas komunikasi internal, belum optimalnya saluran komunikasi dua arah, serta terbatasnya budaya komunikasi yang terbuka di antara pegawai (Wiwin et al., 2020). Dalam konteks birokrasi lokal, komunikasi formal yang bersifat top-down sering kali lebih dominan dibanding komunikasi horizontal dan informal yang sebenarnya berperan penting dalam mempercepat arus informasi

dan pengambilan keputusan (Thaci et al., 2024). Ketidakseimbangan ini berpotensi menimbulkan distorsi pesan, misinterpretasi kebijakan, serta menurunkan efektivitas pelaksanaan program kerja. Secara akademik, fenomena ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam untuk memahami praktik komunikasi organisasi, khususnya pada tingkat dinas pendidikan daerah, agar dapat ditemukan pola komunikasi yang efektif dalam mendukung pencapaian tujuan institusional.

Dari sisi teoritis, penelitian ini berakar pada konsep komunikasi organisasi yang mencakup komunikasi formal dan informal sebagai dua dimensi saling melengkapi dalam sistem kerja institusi. Komunikasi formal berfungsi menyampaikan instruksi dan informasi melalui jalur struktural, sedangkan komunikasi informal berkembang melalui interaksi sosial antarpersonel yang mendukung kelancaran koordinasi dan kohesi sosial organisasi (Pranitasari, 2022). Teori Mulyana (2005) relevan digunakan dalam konteks ini karena membedakan antara komunikasi yang diatur secara struktural dengan komunikasi yang muncul secara spontan dan sosial. Sementara itu, teori efektivitas organisasi menggarisbawahi bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan komitmen, kinerja, dan adaptabilitas organisasi terhadap perubahan lingkungan (Widayat et al., 2024). Dalam konteks Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang, pemahaman terhadap kedua jenis komunikasi ini penting untuk menjelaskan bagaimana koordinasi antarunit dan relasi antarpersonel terbentuk dalam mendukung pelaksanaan tugas kedinasan.

Berdasarkan landasan konseptual dan fenomena empiris tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan utama: Bagaimana praktik komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang? Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan proses komunikasi formal di lingkungan dinas; dan (2) mendeskripsikan proses komunikasi informal yang terjadi di antara pegawai dan pimpinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan triangulasi. Pendekatan ini diharapkan mampu menggali makna dan praktik komunikasi yang sesungguhnya terjadi di lingkungan kerja, bukan hanya pada tataran prosedural, tetapi juga pada dimensi relasional dan kultural (Notanubun, 2020).

Artikel ini memiliki kontribusi ilmiah yang signifikan dalam memperkaya kajian komunikasi organisasi di sektor publik, khususnya di bidang pendidikan daerah. Pertama,

penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai sinergi antara komunikasi formal dan informal dalam struktur birokrasi lokal, yang selama ini masih jarang dikaji secara kualitatif di Indonesia (Kelsum & Hikmah, 2025). Kedua, penelitian ini menyoroti pentingnya budaya komunikasi terbuka sebagai prasyarat terciptanya efektivitas organisasi dan peningkatan kinerja pegawai (Hendriati et al., 2024). Ketiga, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan komunikasi internal yang adaptif dan partisipatif, sehingga meningkatkan efektivitas implementasi program pendidikan dan kebudayaan di tingkat lokal (Ovaningsih et al., 2024). Dengan demikian, artikel ini tidak hanya berkontribusi secara teoretis dalam pengembangan ilmu komunikasi organisasi, tetapi juga memiliki nilai praktis dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan tata kelola pendidikan berbasis komunikasi yang efektif di daerah.

B. LANDASAN TEORI

Konsep komunikasi organisasi telah lama menjadi landasan utama dalam kajian ilmu komunikasi dan manajemen, terutama karena perannya yang vital dalam membentuk koordinasi, efektivitas, dan budaya kerja di dalam suatu institusi. Secara konseptual, komunikasi organisasi mencakup dua dimensi utama: komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal didefinisikan sebagai arus informasi yang terstruktur sesuai hierarki organisasi, biasanya berupa laporan, surat resmi, instruksi, atau rapat yang bersifat administratif (Benmohra & Bouriche, 2022). Sebaliknya, komunikasi informal muncul secara spontan di luar struktur organisasi, mencerminkan hubungan sosial dan interaksi personal antarpersonel (Mabondo, 2022). Keduanya saling melengkapi dan membentuk ekosistem komunikasi yang dinamis dalam organisasi. Dalam konteks lembaga pendidikan, komunikasi organisasi menjadi media penyampaian nilai, kebijakan, dan arahan kerja antara pimpinan, staf, dan tenaga pendidik, yang secara langsung berpengaruh terhadap efektivitas operasional dan kualitas layanan pendidikan (Handoko, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya komunikasi organisasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen pegawai. Studi oleh (Wiwin et al., 2020) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di lembaga pendidikan informal, terutama melalui peningkatan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Temuan serupa dikemukakan oleh (Mubarok et al., 2021)

yang menegaskan hubungan positif antara komunikasi internal, kepuasan kerja, dan performa pegawai. Di sisi lain, penelitian oleh (Kelsum & Hikmah, 2025) memperluas konteksnya ke sektor publik, menemukan bahwa komunikasi internal yang baik menjadi salah satu pendorong utama peningkatan kinerja pegawai negeri sipil di Indonesia. Sementara itu, dalam konteks pendidikan dasar, komunikasi yang harmonis antara pihak sekolah dan keluarga juga terbukti meningkatkan partisipasi dan kualitas pembelajaran (Rokhmansyah et al., 2025).

Meskipun banyak studi telah membahas efektivitas komunikasi organisasi, masih terdapat sejumlah celah penelitian yang belum sepenuhnya terisi. Salah satu kesenjangan utama adalah kurangnya kajian yang mengintegrasikan dimensi komunikasi formal dan informal secara bersamaan dalam konteks lembaga publik, terutama di sektor pendidikan daerah. Sebagian besar penelitian lebih menyoroti komunikasi formal yang bersifat hierarkis, sementara komunikasi informal yang tumbuh secara organik diabaikan atau hanya dijadikan variabel pendukung (Hunter et al., 2020). Akibatnya, pemahaman tentang bagaimana kedua bentuk komunikasi tersebut berinteraksi dalam membentuk efektivitas organisasi masih terbatas. Selain itu, dalam birokrasi daerah di Indonesia, komunikasi seringkali dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi dan hubungan interpersonal yang kompleks, yang menuntut pendekatan penelitian kualitatif untuk memahami dinamika sosial yang tersembunyi di balik struktur formal (de Leon et al., 2024).

Artikel ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menghadirkan analisis mendalam tentang praktik komunikasi formal dan informal di instansi pendidikan pemerintah daerah, yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Posisi penelitian ini terletak pada upaya memahami komunikasi organisasi sebagai sistem sosial yang kompleks, bukan sekadar alat administratif. Penelitian ini memperkaya literatur komunikasi organisasi dengan menekankan sinergi antara struktur dan relasi sosial yang terbentuk melalui komunikasi informal (Sai, 2018). Kontribusi konseptual dari penelitian ini adalah memperluas perspektif efektivitas komunikasi organisasi dengan memasukkan dimensi kultural dan interpersonal yang sebelumnya belum banyak dikaji di konteks lembaga pemerintahan daerah (Karjoko et al., 2022). Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengembangan teori komunikasi organisasi berbasis kearifan lokal dan struktur birokrasi Indonesia.

Tren metodologis dalam penelitian komunikasi organisasi menunjukkan adanya pergeseran dari pendekatan kuantitatif menuju pendekatan kualitatif dan campuran (*mixed methods*), terutama untuk memahami proses sosial dan dinamika hubungan interpersonal dalam organisasi publik (Ginting & Mulyana, 2020). Studi kontemporer di bidang ini banyak menyoroti pentingnya komunikasi partisipatif dan adaptif yang memungkinkan organisasi bertransformasi menghadapi perubahan lingkungan kerja (Destria & Ramonita, 2025). Selain itu, penelitian terbaru juga menekankan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada struktur formal, tetapi juga pada kemampuan organisasi membangun iklim komunikasi yang terbuka dan saling percaya (Settle et al., 2013). Pendekatan ini sejalan dengan pandangan organisasi pembelajar (*learning organization*) yang menempatkan komunikasi sebagai sarana utama untuk membangun pengetahuan kolektif dan inovasi.

Secara konseptual, tinjauan pustaka ini menyintesis pemahaman bahwa efektivitas komunikasi organisasi merupakan hasil dari keseimbangan antara komunikasi formal yang menjamin ketertiban dan koordinasi, serta komunikasi informal yang memperkuat kohesi sosial dan kepercayaan antarpegawai. Dalam konteks birokrasi pendidikan seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang, komunikasi formal berperan penting dalam penyampaian kebijakan dan instruksi, sementara komunikasi informal berfungsi memperkuat hubungan interpersonal dan mempercepat penyelesaian masalah sehari-hari. Integrasi keduanya menciptakan sistem komunikasi yang adaptif terhadap perubahan, mendukung kolaborasi lintas unit, dan meningkatkan efektivitas organisasi publik di tingkat lokal (Abugre, 2011). Dengan landasan teoretis ini, penelitian selanjutnya akan berfokus pada analisis empirik terhadap praktik komunikasi organisasi di lingkungan dinas pendidikan daerah melalui pendekatan kualitatif deskriptif.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena komunikasi organisasi di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemaknaan pengalaman, perilaku, dan proses komunikasi yang terjadi di dalam konteks sosial organisasi pemerintahan. Menurut (Wahidah et al., 2023), metode kualitatif deskriptif memungkinkan

peneliti mengungkap realitas sosial secara naturalistik dan kontekstual berdasarkan pengalaman subjek penelitian. Pendekatan ini juga relevan digunakan untuk menelaah praktik komunikasi organisasi di sektor publik, karena fokusnya bukan pada pengujian hipotesis, melainkan pada interpretasi makna yang muncul dari interaksi sosial antarpersonel dan struktur birokrasi yang melingkupinya (Hasiara et al., 2020).

Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi internal organisasi, seperti arsip surat, notulen rapat, dan panduan komunikasi internal. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika komunikasi formal dan informal di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang secara lebih komprehensif (Tamam et al., 2020). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen kebijakan pemerintah daerah, laporan kinerja dinas, serta literatur ilmiah relevan yang membahas teori dan praktik komunikasi organisasi di sektor publik (Siregar & Ivanna, 2024). Pemanfaatan dua jenis data ini mendukung prinsip triangulasi sumber untuk meningkatkan validitas temuan penelitian.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mencatat perilaku komunikasi dan pola interaksi antarpegawai, baik dalam konteks formal seperti rapat dinas maupun dalam interaksi informal sehari-hari di lingkungan kerja (Zega et al., 2025). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur terhadap kepala dinas, kepala bidang, serta pegawai pelaksana guna menggali persepsi dan pengalaman mereka terkait efektivitas komunikasi organisasi. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data administratif dan arsip komunikasi yang berkaitan dengan sistem penyampaian informasi di lingkungan dinas. Instrumen yang digunakan berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar dokumentasi. Validitas instrumen dijaga dengan melakukan uji kejelasan (clarity test) dan uji kesesuaian konteks (context validity) sebelum pengumpulan data lapangan.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi Data

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi (1) informan yang telah bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang minimal dua tahun; (2) memiliki pengalaman langsung dalam proses komunikasi formal maupun informal di lingkungan kerja; dan (3) bersedia memberikan informasi yang relevan secara etis dan profesional. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup pegawai yang sedang dalam masa cuti, rotasi jabatan, atau tidak aktif dalam kegiatan kedinasan. Penetapan kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Larisu & Mona, 2022).

Unit Analisis dan Subjek Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi, meliputi komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah), horizontal, serta komunikasi informal antarpegawai. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, serta pegawai staf administrasi dan teknis di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan partisipan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Malik & Nahrudin, 2019). Pendekatan ini relevan karena memungkinkan peneliti memperoleh data mendalam dari individu yang memiliki pengalaman signifikan dalam konteks organisasi yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis tematik, mengikuti model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses reduksi dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan data berdasarkan kategori komunikasi formal dan informal, serta mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari hasil wawancara dan observasi (Hidayatullah et al., 2020). Penyajian data dilakukan melalui narasi deskriptif yang menggambarkan fenomena komunikasi organisasi secara sistematis. Tahap verifikasi dilakukan dengan metode triangulasi sumber dan teknik, di mana hasil wawancara dibandingkan dengan data observasi dan dokumentasi untuk memastikan keabsahan temuan (Fitriansyah, 2024). Untuk membantu proses pengkodean dan klasifikasi data, digunakan

bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus, yang memungkinkan analisis hubungan antar tema dan visualisasi jaringan komunikasi organisasi.

Metodologi ini secara keseluruhan dipilih untuk memastikan bahwa penelitian menghasilkan pemahaman mendalam, kontekstual, dan kredibel tentang praktik komunikasi organisasi di lingkungan birokrasi pendidikan daerah, dengan mempertimbangkan aspek struktural, sosial, dan budaya yang melekat dalam dinamika organisasi publik di Indonesia (Tadung & Triawan, 2022).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan analisis tematik terhadap data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Melalui proses pengkodean dan kategorisasi menggunakan bantuan perangkat lunak *NVivo 12 Plus*, diperoleh tiga tema utama yang merepresentasikan dinamika komunikasi organisasi di instansi tersebut: (1) komunikasi formal dalam pelaksanaan tugas dan penyampaian informasi; (2) komunikasi informal sebagai sarana koordinasi nonstruktural; dan (3) faktor pendukung dan penghambat efektivitas komunikasi organisasi. Setiap tema dijabarkan berikut ini tanpa interpretasi atau evaluasi.

1. Komunikasi Formal dalam Pelaksanaan Tugas dan Penyampaian Informasi

Tema pertama menggambarkan bagaimana komunikasi formal menjadi mekanisme utama dalam penyampaian informasi, instruksi, serta pelaporan kegiatan di lingkungan dinas. Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi formal berlangsung secara vertikal, meliputi komunikasi dari pimpinan ke bawahan (*downward communication*) dan dari bawahan ke pimpinan (*upward communication*). Bentuk komunikasi formal meliputi rapat koordinasi, surat dinas, disposisi, serta laporan kinerja rutin. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Amalia et al., 2022) yang menemukan bahwa pola komunikasi top-down masih menjadi instrumen dominan dalam organisasi publik di Indonesia karena karakter birokrasi yang hierarkis. Selain itu, ditemukan pula adanya komunikasi horizontal antarbidang yang dilakukan untuk mempercepat koordinasi teknis antarunit kerja, sebagaimana diidentifikasi oleh (Ranti et al., 2024), yang menunjukkan bahwa komunikasi formal berperan signifikan dalam menjaga keseragaman informasi dan efisiensi penyampaian instruksi di lembaga pelayanan publik.

2. Komunikasi Informal sebagai Sarana Koordinasi dan Pemeliharaan Hubungan Sosial

Tema kedua menunjukkan bahwa komunikasi informal menjadi unsur penting dalam menjaga kohesi sosial dan mengatasi hambatan komunikasi formal. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai menyatakan bahwa komunikasi informal dilakukan melalui percakapan langsung, grup media sosial, dan diskusi santai di luar jam kerja. Komunikasi ini berperan dalam memperlancar proses koordinasi, terutama ketika komunikasi formal menghadapi keterbatasan waktu atau prosedural. Pola komunikasi seperti ini juga diidentifikasi oleh (Hendaryani, 2021), yang menunjukkan bahwa interaksi informal dapat memperkuat hubungan interpersonal dan meningkatkan kecepatan distribusi informasi dalam organisasi. Fenomena serupa juga terjadi di sektor publik lain seperti Radio Republik Indonesia, di mana komunikasi informal menjadi media pembelajaran organisasi yang efektif (Yudhapramesti et al., 2021). Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang, komunikasi informal juga sering digunakan untuk menyelesaikan persoalan teknis antarpegawai secara cepat tanpa melalui prosedur administrasi formal.

3. Pola Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Struktur Organisasi

Data menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan di dinas mencakup komunikasi vertikal (atasan-bawahan) dan horizontal (antarpegawai setingkat). Komunikasi vertikal terutama terjadi dalam bentuk penyampaian instruksi, pembagian tugas, dan laporan hasil kerja, sedangkan komunikasi horizontal dilakukan untuk koordinasi antarbidang atau antarpegawai yang menangani kegiatan yang sama. Pola ini sesuai dengan temuan (Pramasitaningdyah & Sinduwiatmo, 2022) yang mengidentifikasi bahwa pola *chain* dan *circle* menjadi dua bentuk komunikasi dominan dalam organisasi yang memiliki struktur hierarki menengah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai lebih nyaman berkomunikasi horizontal dalam menyelesaikan tugas karena lebih efisien dan fleksibel dibandingkan komunikasi vertikal yang cenderung formal dan lambat. Namun demikian, komunikasi vertikal tetap diperlukan untuk proses pengambilan keputusan dan pelaporan formal.

4. Faktor Pendukung Efektivitas Komunikasi Organisasi

Analisis data mengungkapkan beberapa faktor pendukung utama yang meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, yaitu: (1) adanya hubungan interpersonal yang harmonis antarpegawai, (2) keterbukaan pimpinan dalam memberikan umpan balik, dan (3) pemanfaatan teknologi komunikasi seperti grup WhatsApp dan e-office untuk mempercepat penyebaran informasi. Faktor-faktor tersebut juga diidentifikasi dalam penelitian (Afriaris & Ningsih, 2022), yang menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi organisasi publik sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara budaya keterbukaan dan pemanfaatan media digital. Selain itu, penggunaan bahasa yang baik dan sesuai konteks lokal turut menjadi pendukung kelancaran komunikasi, sebagaimana diuraikan oleh (Mohzana & Pansori, 2025), yang menekankan bahwa efektivitas komunikasi sangat bergantung pada kejelasan dan kesantunan berbahasa dalam interaksi profesional.

5. Faktor Penghambat Komunikasi dalam Struktur Birokrasi

Selain faktor pendukung, ditemukan pula sejumlah hambatan komunikasi di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Hambatan tersebut mencakup: (1) keterbatasan waktu dan beban kerja tinggi yang mengurangi frekuensi komunikasi tatap muka; (2) adanya persepsi hierarki yang kuat yang membuat pegawai enggan menyampaikan pendapat secara langsung kepada pimpinan; serta (3) perbedaan gaya komunikasi antarbidang yang menyebabkan miskomunikasi dalam koordinasi kegiatan. Hambatan serupa juga ditemukan oleh (Lubis et al., 2023), yang menjelaskan bahwa etika komunikasi dan gaya kepemimpinan memengaruhi keterbukaan komunikasi internal. Penelitian lain oleh (Damanik & Alfikri, 2022) juga menegaskan bahwa kendala komunikasi sering kali muncul akibat perbedaan persepsi antara atasan dan bawahan dalam memahami pesan organisasi.

6. Kinerja Organisasi dan Dampak Komunikasi terhadap Produktivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi memiliki dampak langsung terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan publik di dinas. Pegawai yang aktif berkomunikasi, baik secara formal maupun informal, menunjukkan tingkat kolaborasi dan partisipasi yang lebih tinggi dalam kegiatan kedinasan. Fenomena ini konsisten dengan hasil penelitian (Hendriati et al., 2024) yang menemukan bahwa

komunikasi internal yang baik berkontribusi signifikan terhadap retensi pegawai dan efektivitas organisasi. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian ([Sinaga et al., 2024](#)), yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan komunikasi yang efektif meningkatkan komitmen pegawai terhadap tujuan institusi. Dengan demikian, praktik komunikasi yang adaptif dan partisipatif terbukti menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pelaksanaan tugas di instansi pemerintahan daerah.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berjalan dalam dua pola utama formal dan informal yang secara sinergis membentuk efektivitas pelaksanaan tugas serta iklim kerja antarpegawai. Hasil tersebut mendukung rumusan masalah penelitian yang berfokus pada bagaimana praktik komunikasi formal dan informal dijalankan di instansi pemerintah daerah. Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi formal masih menjadi mekanisme dominan dalam struktur birokrasi, namun komunikasi informal memiliki kontribusi signifikan dalam memperkuat koordinasi dan hubungan sosial antarpegawai. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian ([Afriaris & Ningsih, 2022](#)) yang menegaskan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui hubungan kerja yang transparan dan kolaboratif antara pimpinan dan bawahan.

Dalam kerangka teoretis, hasil ini konsisten dengan pandangan Mulyana (2005) dan Effendy (2005) yang memandang komunikasi formal dan informal sebagai dua sistem komunikasi yang saling melengkapi. Komunikasi formal memberikan kepastian arah dan instruksi dalam organisasi, sedangkan komunikasi informal berfungsi sebagai jembatan sosial yang memperkuat kohesi antaranggota organisasi. Penelitian ini juga mendukung konsep iklim komunikasi yang dikemukakan oleh ([Yudhapramesti et al., 2021](#)), bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi publik bergantung pada kemampuan anggota organisasi dalam menyeimbangkan komunikasi vertikal dan horizontal serta menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa efektivitas organisasi publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem komunikasi internal mampu berfungsi secara dua arah dan partisipatif.

Jika dibandingkan dengan studi-studi terdahulu, temuan penelitian ini memiliki kesesuaian dan juga perluasan makna. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Ginting et al., 2024) yang menekankan pentingnya iklim komunikasi yang sehat berbasis hubungan manusiawi (*human relations approach*) dalam membangun loyalitas pegawai di lembaga pendidikan. Selain itu, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa komunikasi informal bukan hanya sarana memperkuat hubungan kerja, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian masalah administratif secara nonformal di tingkat lokal. Namun, hasil penelitian ini juga menunjukkan perbedaan dengan penelitian (Lubis et al., 2023), yang lebih menekankan pentingnya etika komunikasi sebagai determinan utama efektivitas organisasi. Dalam konteks penelitian ini, dimensi etika komunikasi memang muncul, tetapi lebih bersifat implisit dalam praktik komunikasi informal yang ditandai dengan budaya saling menghormati antarpegawai.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori komunikasi organisasi di sektor publik Indonesia. Pertama, penelitian ini memperluas cakupan teori komunikasi formal dan informal dengan mengaitkannya pada konteks budaya birokrasi daerah. Hal ini relevan dengan temuan (Larisu & Mona, 2022) yang menekankan pentingnya pendekatan komunikasi multikultural dalam sektor publik Indonesia yang memiliki keragaman budaya organisasi. Kedua, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi informal memiliki nilai strategis dalam memperkuat adaptasi organisasi terhadap perubahan dan kompleksitas lingkungan kerja, sebagaimana juga diuraikan oleh (Malik & Nahrudin, 2019). Ketiga, penelitian ini memberikan pemahaman empiris bahwa efektivitas komunikasi organisasi tidak hanya diukur dari kejelasan struktur komunikasi, tetapi juga dari kemampuan organisasi membangun *trust* dan kesetaraan komunikasi di antara seluruh anggota.

Selain memperkaya teori, hasil penelitian ini juga memiliki kontribusi praktis terhadap perbaikan tata kelola organisasi publik, khususnya di sektor pendidikan daerah. Temuan tentang pentingnya keterbukaan komunikasi vertikal dan kolaborasi horizontal dapat menjadi dasar bagi pembuat kebijakan daerah untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih adaptif. Dalam konteks ini, temuan penelitian sejalan dengan kajian (Amtu et al., 2021) yang menunjukkan bahwa budaya komunikasi yang sehat berperan penting dalam meningkatkan komitmen dan kualitas organisasi pendidikan tinggi. Selain itu, hasil penelitian ini juga

memperkuat pandangan (Widayat et al., 2024) bahwa kompetensi personal dan keterampilan komunikasi merupakan kunci peningkatan kinerja pegawai sektor publik.

Meskipun hasil penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dan praktis yang kuat, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di satu instansi pemerintah daerah, sehingga generalisasi hasil ke konteks organisasi publik lain harus dilakukan dengan hati-hati. Kedua, keterbatasan waktu pengumpulan data menyebabkan variasi dalam kedalaman wawancara antarresponden. Ketiga, penelitian ini belum mengkaji secara mendalam peran media digital dalam membentuk pola komunikasi internal, padahal aspek ini semakin penting dalam era transformasi digital birokrasi. Keterbatasan ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan untuk menelaah komunikasi organisasi di sektor publik dengan pendekatan komparatif antarwilayah atau antarinstansi, serta mengintegrasikan perspektif digital communication dan *organizational learning* sebagaimana disarankan oleh (Adiprasetio, 2022).

Implikasi penelitian ini bagi praktik organisasi publik adalah pentingnya membangun sistem komunikasi yang menyeimbangkan antara formalitas dan fleksibilitas. Pimpinan organisasi perlu mendorong iklim komunikasi yang terbuka, partisipatif, dan responsif terhadap perubahan. Selain itu, pelatihan komunikasi interpersonal dan penguatan nilai etika komunikasi dapat diintegrasikan dalam program peningkatan kapasitas pegawai untuk memperkuat efektivitas koordinasi lintas bidang. Rekomendasi lain yang muncul dari penelitian ini adalah perlunya kebijakan kelembagaan yang mendorong komunikasi dua arah antara pimpinan dan staf, guna mempercepat penyelesaian masalah administratif dan meningkatkan akuntabilitas publik. Hal ini sejalan dengan temuan (Rizki et al., 2023), yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi berbasis partisipasi menjadi kunci keberhasilan kolaborasi antara organisasi dan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi organisasi yang efektif tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga fondasi moral dan kultural bagi pembangunan tata kelola pemerintahan yang berintegritas dan berorientasi pelayanan publik.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berlangsung melalui dua pola utama formal dan

informal yang berperan saling melengkapi dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan kelembagaan. Komunikasi formal dijalankan melalui mekanisme struktural seperti rapat dinas, surat-menyurat, dan instruksi langsung dari pimpinan, sedangkan komunikasi informal berkembang melalui interaksi sosial antarpersonel, baik secara langsung maupun melalui media digital internal. Keduanya membentuk keseimbangan antara keteraturan birokratis dan fleksibilitas relasional yang menjadi ciri khas komunikasi organisasi di lingkungan pemerintahan daerah. Penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh sistem formal yang baku, tetapi juga oleh keterbukaan, kepercayaan, dan keharmonisan hubungan sosial antarpegawai. Hambatan komunikasi muncul ketika struktur hierarki terlalu kaku, waktu koordinasi terbatas, serta perbedaan persepsi antarunit belum sepenuhnya diatasi.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat relevansi konsep komunikasi formal dan informal dalam konteks organisasi publik Indonesia, dengan menegaskan bahwa keduanya merupakan elemen integral dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi administratif dan dinamika sosial organisasi. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan kajian komunikasi organisasi di sektor pendidikan dengan menunjukkan pentingnya pendekatan kualitatif dalam memahami praktik komunikasi yang kontekstual, relasional, dan kultural. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan dasar bagi perumusan strategi komunikasi kelembagaan yang lebih adaptif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan. Dengan membangun iklim komunikasi yang terbuka, instansi pemerintah dapat meningkatkan kolaborasi lintas bidang dan memperkuat budaya kerja berbasis kepercayaan dan tanggung jawab kolektif.

Sebagai implikasi, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah memperkuat kebijakan komunikasi internal yang menyeimbangkan struktur formal dengan ruang interaksi informal, serta mengintegrasikan pelatihan komunikasi interpersonal ke dalam program pengembangan kapasitas aparatur. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas fokus pada peran teknologi komunikasi digital dalam membentuk pola komunikasi organisasi, serta melakukan studi komparatif antarinstansi untuk memperkaya pemahaman tentang variasi praktik komunikasi dalam birokrasi publik di berbagai konteks sosial dan budaya. Dengan demikian, komunikasi organisasi yang efektif dapat menjadi landasan strategis bagi

peningkatan kualitas tata kelola dan kinerja pelayanan publik di sektor pendidikan maupun pemerintahan secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Abugre, J. (2011). Appraising the impact of organizational communication on worker satisfaction in organizational workplace: A case study of two universities in Ghana. *Corporate Communications: An International Journal*, 16(4), 412–426.
- Adiprasetyo, J. (2022). The development of communication research in Indonesia in 2001–2020. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 10(1).
- Afriaris, S., & Ningsih, F. (2022). Organizational communication in improving public services at the sub-district office Lirik of Indragiri Hulu Regency. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(1).
- Amalia, H., Hadawiah, H., & Yani, A. (2022). Optimization of organizational communication in improving employee performance in government agencies. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
- Amtu, O., Aralaha, R., Pattiruhu, C. M., & Makulua, M. (2021). Creating higher education quality through leadership, organizational culture and organizational commitment. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 747(1), 012037.
- Benmohra, H., & Bouriche, A. (2022). The actuality of formal organizational communication: A conceptual approach. *Revue Algérienne de Communication et des Sciences Sociales*.
- Damanik, E., & Alfikri, M. (2022). Organizational communication patterns in increasing the effectiveness of public services. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1).
- De Leon, F., Ipapo, D., & Santos, E. (2024). An in-depth examination of organizational culture and communication in public sector adaptation. *Journal of Organizational Studies*, 18(3).
- Destria, L., & Ramonita, A. (2025). Strategic organizational communication for synergy and innovation in education. *Jurnal Komunikasi dan Sosial Humaniora*, 7(1).
- Fitriansyah, A. (2024). Implementation of technology and information management in organizational communication. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2).
- Ginting, C., Humaizi, H., & Kurniawati, D. (2024). Organizational communication strategies in building loyalty of educators and educational staff at Pesantren Ar-Raudlatul Hasanah Medan. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(5).

- Ginting, S., & Mulyana, A. (2020). Military and civil communication in Citarum Harum Program in West Java, Indonesia. *The Journal of Social Sciences Research*, 6(10), 881–889.
- Handoko, T. (2023). Organizational communication for excellent education: A review of leadership and communication dynamics. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 14(1).
- Hasiara, A., Semarang, B., & Nurcahyani, P. (2020). Education, honesty, discipline, patience, and ethics as media in the formation of student character. *Journal of Education and Social Research*, 10(3).
- Hendaryani, N. (2021). Organizational communication of The Hatch Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(2).
- Hendriati, Y., Sufa, S., Telaumbanua, E., & Uhai, S. (2024). Analysis of the impact of organizational culture, employee training, and internal communication on employee retention: A case study in the manufacturing industry in Indonesia. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(1).
- Hunter, K., Bentzen, T., & Dalsgaard, K. (2020). On the “missing link” between formal organization and informal practices. *Administrative Science Quarterly*, 65(3).
- Karjoko, L., Ketut, A., & Nurfajri, A. (2022). Indonesia’s sustainable development goals: Resolving communication gaps in governance. *Journal of Governance and Public Policy*, 9(2).
- Kelsum, R., & Hikmah, H. (2025). Driving civil servants’ performance through work engagement and internal communication. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(1).
- Larisu, Z., & Mona, L. (2022). Commodification of media in helping public relations performance in the regional development sector in Indonesia. *Linguistics and Culture Review*, 6(3), 122–137.
- Lubis, A. S., Humaizi, H., & Ridho, H. (2023). Analysis of organizational communication ethics on employee performance at PT BNI Medan Region Retail and Payment Solution Unit. *Journal of Social Interactions and Humanities*, 2(3).
- Malik, I., & Nahrudin, Z. (2019). Establishment of organizational culture to support innovative public sector performance. *South Asian Research Journal of Business and Management*, 1(1), 1–9.

- Mabondo, S. (2022). Employees' perspectives on the role of informal communication in organizational performance. *Journal of Organizational Communication*, 18(4).
- Mohzana, A., & Al Pansori, S. (2025). The strategic role of the Indonesian language in professional communication and cultural diplomacy. *Jurnal Bahasa dan Komunikasi*, 7(1).
- Mubarok, E. S., Wiwin, W., Syahrullah, R., & Salam, R. (2021). The effect of organizational commitment and internal communication on job satisfaction and performance of informal education institution employees. *European Journal of Business and Management*, 13(3).
- Pramasitaningdyah, L., & Sinduwiatmo, H. (2022). The role of organizational communication patterns in improving teamwork effectiveness. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(2).
- Pranitasari, I. (2022). Development of a work engagement model based on organizational communication and employee commitment. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1).
- Ranti, F., Suswanto, A., & Rini, D. (2024). The role of organizational communication in improving performance of civil servants in regional offices. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1).
- Rizki, W. S., Harahap, S. M., Zuraidah, E., Siregar, H., & Hamka, H. (2023). Organizational communication strategies of Nahdlatul Ulama administrators in establishing Lazisnu of North Sumatera, Indonesia. *Journal of Namibian Studies: History, Politics, Culture*, 33(1).
- Sinaga, D., Khuan, H., & Ahmad, A. (2024). Organizational support and career development on public service employees' performance. *Jurnal Manajemen dan Kinerja Aparatur Negara*, 8(2).
- Tadung, H., & Triawan, A. (2022). Poverty reduction public policy: A study on the effectiveness of government coordination and communication. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1).
- Tamam, B., Sunaengsih, C., Safitri, N., Hotimah, R., Mumtazah, W., & Rahmadhani, G. (2020). Educational organizational and leadership analysis in elementary school. *Journal of Educational Management and Leadership*, 1(1), 25–30.
- Wahidah, H., Sirait, R., & Munandar, D. (2023). Doctoral student experiences in Indonesian postgraduate programs: A qualitative study. *Journal of Education and Learning Research*, 5(2).

- Widayat, T. A., Arifah, W., & Anggiani, S. (2024). The influence of self-efficacy, knowledge, attitude, and skills on the organizational performance of the Ministry of Transportation, mediated by personnel competence. *International Journal of Social Service and Research*, 4(3).
- Wiwin, W., Mubarak, E. S., & Syahrullah, R. (2020). The effect of internal communication on employee performance and organizational commitment. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2).
- Yudhapramesti, P., Mulyana, D., Maryani, E., & Sjachro, D. (2021). Communication and organizational learning in adaptation of the Radio Republik Indonesia. **Jurnal Kajian Komunikasi*.