

PERAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN DOGIYAI

Eliazer Untung¹, Sita Y Sabandar², Hendrik Gunadi³

Universitas Kristen Indonesia Paulus

Email: email.untungeliazer71@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai merupakan instansi strategis yang berperan penting dalam pengembangan sektor industri dan perdagangan di wilayah Papua Tengah. Namun, efektivitas kinerja pegawai dalam instansi ini masih dihadapkan pada berbagai kendala, terutama terkait lemahnya komunikasi internal, keterbatasan saluran informasi, dan kurangnya keterlibatan pegawai dalam proses kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai, serta mengidentifikasi hambatan yang menghambat efektivitas komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap empat orang pegawai sebagai informan kunci. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif berkontribusi langsung terhadap peningkatan koordinasi, motivasi, inovasi, dan kepuasan kerja pegawai. Namun, faktor penghambat seperti struktur organisasi yang hierarkis, kurangnya keterampilan komunikasi, dan beban kerja yang tinggi masih menjadi tantangan serius. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sistem komunikasi internal sebagai strategi utama untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas pelayanan publik di wilayah tertinggal. Implikasi dari penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan komunikasi organisasi di lingkungan birokrasi pemerintah daerah.

Kata Kunci: dinas perindustrian, komunikasi internal, kinerja pegawai.

ABSTRACT

The Industry and Trade Office of Dogiyai Regency is a strategic agency that plays a vital role in the development of the industrial and trade sectors in the Central Papua region. However, the effectiveness of employee performance in this agency remains limited by various obstacles, particularly related to weak internal communication, limited information channels, and a lack of employee involvement in the work process. This study aims to analyze the role of internal communication in enhancing employee performance at the Industry and Trade Office of Dogiyai Regency and to identify the obstacles that hinder its effectiveness. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were obtained through observation, in-depth interviews, and documentation of four employees as key informants. Data analysis was conducted through the processes of data reduction, data presentation, and conclusion. The study's results indicate that effective internal communication has a direct impact on improving employee coordination, motivation, innovation, and job satisfaction. However, inhibiting factors such as a hierarchical organizational structure, limited communication skills, and high workloads remain significant challenges. This study recommends strengthening the internal communication system as the primary strategy to improve organizational performance and the effectiveness of public services in disadvantaged areas. The implications of this study provide an essential contribution to the development of organizational communication policies in the local government bureaucracy.

Keywords: *department of industry, internal communication, employee performance.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan transformasi digital, organisasi sektor publik di seluruh dunia tengah menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas pegawai (Sulastris et al., 2025). Salah satu tantangan utama yang mencuat secara global adalah bagaimana menciptakan komunikasi internal yang efektif dalam struktur organisasi birokratis yang kompleks (Ulum, 2018). United Nations Public Administration Network (UNPAN) menyebutkan bahwa efektivitas komunikasi internal di sektor pemerintahan menjadi indikator utama keberhasilan tata kelola dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) (Lauranti et al., 2017), terutama dalam aspek institusi yang kuat. Komunikasi internal yang buruk telah menjadi akar permasalahan dalam rendahnya koordinasi, ketidakpastian informasi, dan meningkatnya konflik horizontal maupun vertikal dalam organisasi publik, terutama di negara berkembang (Purba et al., 2020).

Dalam konteks yang lebih luas, perkembangan teknologi komunikasi saat ini tidak hanya mengubah cara organisasi beroperasi, tetapi juga menuntut adaptasi perilaku kerja dan manajemen komunikasi antarpegawai (MP Tampubolon, 2020). World Economic Forum dalam laporan *Future of Jobs (2023)* menekankan bahwa salah satu keterampilan penting abad ke-21 adalah kemampuan komunikasi interpersonal dan kolaborasi digital, yang menjadi kunci peningkatan produktivitas dalam sistem pemerintahan modern (Rachman, 2021).

Di Indonesia, birokrasi pemerintah, termasuk instansi daerah, masih dihadapkan pada tantangan keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem manajerial yang belum optimal (W Kabuam, 2024). Komunikasi internal seringkali masih bersifat satu arah, kaku, dan kurang partisipatif. Hal ini mengakibatkan miskomunikasi antarstruktur dan berdampak pada menurunnya efektivitas kerja serta pelayanan publik. Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam laporan tahunannya (2023) mengungkapkan bahwa rendahnya komunikasi antarunit kerja menjadi salah satu penyebab utama lemahnya kinerja organisasi di sektor publik, terutama di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T).

Di Papua, sebagai salah satu wilayah 3T, tantangan tersebut semakin kompleks karena faktor geografis, kultural, dan sosial yang sangat khas (Butsianto Adi et al., 2024). Kabupaten Dogiyai, sebagai bagian dari Provinsi Papua Tengah, menghadapi permasalahan serius dalam penyampaian kebijakan dan informasi antarpegawai, serta rendahnya keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai memiliki mandat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui penguatan sektor industri dan perdagangan (Charmenlino, 2023). Namun, efektivitas peran ini sangat ditentukan oleh kinerja internal dinas, khususnya dalam hal koordinasi, inovasi kebijakan, dan layanan publik. Kinerja pegawai, sebagai unsur vital dalam operasional organisasi, sangat bergantung pada seberapa baik komunikasi internal dijalankan. Oleh karena itu, riset mengenai peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai menjadi sangat urgen dan strategis, terutama untuk instansi pemerintah di daerah dengan karakteristik tantangan tersendiri. Mengingat pentingnya posisi komunikasi internal, penelitian ini tidak hanya

menjawab kebutuhan lokal, tetapi juga menjadi kontribusi ilmiah terhadap praktik tata kelola pemerintahan yang lebih efektif di Indonesia.

Kajian mengenai komunikasi internal dalam organisasi sektor publik telah banyak dilakukan. Teori klasik oleh Shannon dan Weaver menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pengirim ke penerima melalui saluran tertentu, yang efektivitasnya ditentukan oleh minimnya gangguan (noise) (Olifia et al., 2024). Dalam konteks organisasi, Robbins dan Judge (2019) menambahkan bahwa komunikasi internal yang baik menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kolaboratif (Sekar et al., 2024).

Penelitian oleh Rani dan Rachmawati (2021) pada instansi pemerintah daerah menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif berdampak langsung pada efisiensi kerja dan kepuasan pegawai (Pertiwi et al., 2024). Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik mengkaji dinamika komunikasi internal pada instansi di wilayah 3T, seperti Kabupaten Dogiyai. Kebanyakan kajian masih terfokus pada instansi di wilayah perkotaan dengan infrastruktur dan sumber daya manusia yang relatif lebih memadai. Di sinilah letak gap riset yang ingin diisi oleh penelitian ini.

Penelitian ini membawa pendekatan baru dengan mengkaji komunikasi internal dalam konteks daerah tertinggal, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur, keberagaman budaya, serta sistem manajerial lokal. Keunikan pendekatan ini terletak pada integrasi pendekatan fenomenologis dalam penggalian pengalaman pegawai terkait komunikasi internal yang mereka alami sehari-hari.

Penelitian ini tidak hanya berhenti pada analisis hubungan antara komunikasi internal dan kinerja pegawai, tetapi juga mengeksplorasi hambatan komunikasi, strategi manajemen informasi, serta implikasinya terhadap proses inovasi dan reformasi birokrasi di daerah. Hal ini menjadikan penelitian ini sebagai kontribusi penting dalam literatur komunikasi organisasi di sektor publik Indonesia, khususnya di wilayah timur Indonesia yang masih minim penelitian empiris. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Obyek penelitian ini di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai. Sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai. Informan pada penelitian adalah pegawai di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai, sejumlah 4 orang, Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan beberapa teknik validasi, antara lain: Triangulasi sumber, dengan membandingkan hasil wawancara dari beberapa informan yang berbeda. Triangulasi metode, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Member check, yaitu meminta kembali tanggapan informan terhadap hasil wawancara yang telah ditranskrip, Teknik analisis data penelitian ini berupa tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil observasi yang dilakukan dalam melakukan penelitian, maka dapat diketahui bahwa: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat upaya mereka dalam mengembangkan sektor industri dan perdagangan. Beberapa tantangan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur, akses pasar yang terbatas, kurangnya saluran komunikasi yang efektif, rendahnya keterlibatan pegawai, dan kurangnya umpan balik yang konstruktif. Keterbatasan infrastruktur, seperti jalan, fasilitas transportasi, dan sarana pendukung lainnya, menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Infrastruktur yang tidak memadai dapat menghambat pengembangan industri, mengurangi daya saing produk lokal, dan menyulitkan pelaku usaha dalam melakukan distribusi barang. Ketidakmampuan untuk mengakses pasar dan sumber daya yang penting akan mengurangi peluang pertumbuhan bagi pelaku usaha lokal.

Hal ini dapat menyebabkan stagnasi dalam pengembangan industri, menurunkan produktivitas, dan menghambat penciptaan lapangan kerja di daerah tersebut. Pelaku usaha lokal seringkali menghadapi kendala dalam mengakses pasar yang lebih luas, baik itu pasar regional, nasional, maupun internasional. Faktor-faktor seperti kurangnya informasi tentang pasar, jaringan distribusi yang lemah, dan keterbatasan promosi produk menjadi hambatan bagi mereka untuk bersaing. Keterbatasan akses pasar mengurangi potensi pendapatan pelaku usaha, sehingga berdampak langsung pada keberlanjutan usaha mereka. Jika pelaku usaha tidak dapat menjangkau pelanggan yang lebih luas, maka pendapatan mereka akan terhambat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja dan motivasi pegawai. Saluran komunikasi yang tidak efektif dapat menjadi penghalang dalam penyampaian informasi penting. Tanpa adanya mekanisme komunikasi yang jelas, informasi terkait kebijakan, prosedur, dan peluang bisnis tidak dapat disampaikan dengan baik kepada pegawai dan pelaku usaha.

Ketidakhelasan dalam penyampaian informasi akan menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman, yang dapat menghambat pelaksanaan tugas pegawai (Adnyana, 2025). Selain itu, pegawai yang tidak mendapatkan informasi yang tepat waktu akan kesulitan dalam mengambil keputusan yang informasional, sehingga kinerja mereka dapat menurun. Rendahnya keterlibatan pegawai dalam proses kerja dapat menjadi tantangan tersendiri. Ketika pegawai merasa tidak terlibat atau diabaikan dalam pengambilan keputusan, mereka cenderung kurang termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal. Keterlibatan pegawai yang rendah dapat mengurangi semangat kerja dan produktivitas. Pegawai mungkin tidak merasa memiliki tanggung jawab terhadap hasil kerja tim, yang dapat menyebabkan penurunan kinerja secara keseluruhan. Selain itu, kurangnya keterlibatan dapat menghambat inovasi dan kreativitas di tempat kerja. Kurangnya umpan balik yang konstruktif dari manajemen dapat menghambat perkembangan pegawai.

Tanpa adanya umpan balik yang jelas, pegawai tidak mengetahui area yang perlu diperbaiki atau kekuatan yang perlu ditingkatkan. Tanpa umpan balik yang bermanfaat, pegawai mungkin merasa tidak dihargai dan kehilangan motivasi untuk meningkatkan kinerja mereka. Hal ini juga dapat menyebabkan kesalahpahaman mengenai harapan dan tujuan, yang berpotensi mengarah pada ketidakpuasan kerja dan penurunan produktivitas.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pengembangan industri dan perdagangan. Keterbatasan infrastruktur, akses pasar yang terbatas, kurangnya saluran komunikasi yang efektif, rendahnya keterlibatan pegawai, dan kurangnya umpan balik yang konstruktif semuanya berkontribusi pada tantangan ini (Malikhah et al., 2024). Untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi, penting bagi manajemen untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan tersebut dengan strategi yang tepat, seperti memperbaiki infrastruktur, meningkatkan saluran komunikasi, dan mendorong keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan.

Pembahasan

Peran Komunikasi internal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai.

Komunikasi internal yang efektif sangat penting bagi setiap organisasi, termasuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai. Hal ini berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan bersama. Berikut adalah pembahasan detail mengenai peran komunikasi internal dalam beberapa aspek kunci sebagai berikut:

a. Meningkatkan Koordinasi

Koordinasi yang baik antara berbagai departemen di Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi internal yang efektif memfasilitasi aliran informasi yang lancar antara departemen, memungkinkan mereka untuk bekerja sama dalam proyek dan inisiatif yang saling terkait. Misalnya, ketika departemen perdagangan dan departemen industri berkolaborasi dalam program pelatihan untuk pengusaha lokal, komunikasi yang jelas mengenai tujuan, jadwal, dan tanggung jawab masing-masing pihak akan memastikan keberhasilan program tersebut. Dengan adanya koordinasi yang baik, potensi tumpang tindih dalam tugas dapat diminimalkan, sehingga pegawai dapat fokus pada peran mereka masing-masing.

b. Membangun Hubungan

Komunikasi internal juga berfungsi untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pegawai dan manajemen. Ketika pegawai merasa didengar dan diperhatikan, kepercayaan antara manajemen dan staf akan meningkat. Manajemen yang terbuka dalam berkomunikasi, misalnya, dengan mengadakan sesi tanya jawab atau diskusi rutin, akan menunjukkan bahwa mereka menghargai masukan dari pegawai. Hal ini akan menciptakan suasana kerja yang lebih positif, di mana pegawai merasa nyaman untuk berbagi ide dan mengemukakan pendapat tanpa rasa takut akan konsekuensi negatif. Dengan hubungan yang baik, pegawai akan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

c. Menyampaikan Informasi Penting

Saluran komunikasi yang efektif sangat penting untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan, prosedur, dan perkembangan terbaru kepada pegawai. Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan, informasi mengenai regulasi baru, program kerja, atau perubahan kebijakan harus bisa disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Misalnya, penggunaan buletin internal, email, atau rapat rutin dapat menjadi sarana untuk memastikan semua pegawai mendapatkan informasi yang sama. Ketika pegawai memiliki akses yang baik terhadap informasi penting, mereka akan lebih siap dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan

kerja.

d. Mendorong Inovasi

Komunikasi internal yang terbuka dan kolaboratif juga mendorong inovasi. Dengan memfasilitasi pertukaran ide antara pegawai dari berbagai departemen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kreativitas. Misalnya, mengadakan forum atau sesi brainstorming secara berkala dapat memberi kesempatan bagi pegawai untuk berbagi gagasan baru yang dapat meningkatkan proses kerja atau pelayanan. Ketika pegawai merasa bahwa ide mereka dihargai, mereka akan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara aktif dalam pengembangan solusi baru.

e. Meningkatkan Keterlibatan Pegawai

Komunikasi yang terbuka juga penting untuk meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan. Dengan melibatkan pegawai dalam proses diskusi dan memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan pendapat (Rachmadhani et al., 2023), Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat menciptakan rasa memiliki di kalangan pegawai. Misalnya, melibatkan pegawai dalam perumusan kebijakan atau program kerja akan membuat mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga menciptakan rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap hasil kerja mereka.

f. Peningkatan Kinerja Tim

Terakhir, komunikasi internal yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja tim. Dengan memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama tentang tugas dan tanggung jawab mereka, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat mengoptimalkan kinerja tim secara keseluruhan. Rapat tim yang teratur, pembagian tugas yang jelas, dan penggunaan alat komunikasi seperti aplikasi manajemen proyek dapat membantu menjaga semua anggota tim tetap terinformasi dan berfokus pada tujuan bersama. Ketika semua anggota tim bekerja dengan pemahaman yang sama, sinergi dalam tim akan tercipta, dan hasil kerja akan lebih maksimal.

Implikasi Peran Komunikasi Internal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai sebagai berikut:

a. Peningkatan Koordinasi.

Dengan meningkatkan komunikasi internal, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat memperbaiki koordinasi antar departemen. Hal ini akan mempermudah kolaborasi dalam proyek dan inisiatif, sehingga mengurangi tumpang tindih tugas dan meningkatkan efisiensi operasional.

b. Penguatan Hubungan.

Komunikasi yang efektif membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pegawai dan manajemen. Ketika pegawai merasa didengar dan dihargai, kepercayaan terhadap manajemen akan meningkat, yang berujung pada suasana kerja yang lebih kondusif dan kolaboratif.

c. Penyampaian Informasi yang Efisien.

Saluran komunikasi yang baik memastikan bahwa informasi penting mengenai kebijakan, prosedur, dan perkembangan terbaru dapat disampaikan dengan cepat dan jelas kepada semua pegawai. Ini akan mengurangi kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

d. Dorongan untuk Inovasi.

Komunikasi yang terbuka memungkinkan pegawai untuk berbagi ide dan masukan, yang dapat mendorong inovasi dalam proses kerja dan layanan. Ketika pegawai merasa bahwa ide-ide mereka dihargai, mereka lebih cenderung untuk berkontribusi secara aktif.

e. Meningkatkan Keterlibatan Pegawai.

Dengan melibatkan pegawai dalam proses komunikasi, mereka akan merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan ini tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga menciptakan rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap hasil kerja mereka.

f. Optimisasi Kinerja Tim.

Komunikasi internal yang baik membantu memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini akan meningkatkan sinergi dan kolaborasi antar anggota tim, yang berujung pada kinerja tim yang lebih baik.

g. Adaptasi terhadap Kebutuhan dan Tantangan.

Dengan terus mengembangkan dan memperbaiki saluran komunikasi internal, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat lebih baik beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan tantangan yang ada. Hal ini akan menjadikan organisasi lebih responsif dan dinamis dalam menghadapi situasi yang terus berkembang.

Implikasi dari peran komunikasi internal yang efektif di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai sangat luas dan signifikan. Dengan mengutamakan komunikasi yang baik, organisasi tidak hanya dapat meningkatkan kinerja pegawai, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif. Oleh karena itu, manajemen harus berkomitmen untuk terus berinvestasi dalam pengembangan komunikasi internal untuk memastikan keberhasilan dan ketahanan organisasi di masa depan.

Peran komunikasi internal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai sangat penting dalam meningkatkan koordinasi, membangun hubungan, menyampaikan informasi, mendorong inovasi, meningkatkan keterlibatan pegawai, dan mengoptimalkan kinerja tim. Dengan menciptakan komunikasi yang efektif dan terbuka, instansi ini dapat mencapai tujuan bersama dan meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki saluran komunikasi internal agar dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan tantangan yang ada.

Faktor penghambat Komunikasi Internal di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai

Komunikasi internal yang efektif sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Namun, di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai, terdapat beberapa faktor yang menghambat komunikasi internal tersebut.

Berikut adalah pembahasan detail mengenai faktor-faktor penghambat tersebut beserta implikasinya sebagai berikut:

a. Kurangnya Saluran Komunikasi

Salah satu penghambat utama komunikasi internal adalah tidak adanya saluran komunikasi yang jelas dan efektif. Tanpa saluran yang terstruktur, informasi penting tidak dapat disampaikan dengan baik kepada pegawai. Misalnya, jika tidak ada sistem

pengumuman resmi atau platform digital untuk berbagi informasi, pegawai mungkin kehilangan informasi penting mengenai kebijakan baru atau perubahan prosedur. Implikasi yang muncul adanya Ketidakjelasan dalam saluran komunikasi dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pegawai, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini juga dapat menurunkan motivasi pegawai karena mereka merasa tidak mendapatkan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik.

b. Hierarki yang Ketat

Struktur organisasi yang terlalu hierarkis dapat menghambat aliran informasi. Dalam organisasi yang memiliki banyak lapisan hierarki, informasi sering kali terjebak di antara tingkatan, sehingga pegawai di level bawah tidak mendapatkan akses yang cepat dan jelas terhadap informasi penting dari manajemen. Implikasinya Hambatan ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan respons terhadap masalah yang muncul. Pegawai di lapisan bawah mungkin merasa terisolasi dan tidak memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mengurangi rasa memiliki dan keterlibatan mereka dalam organisasi.

c. Kurangnya Keterampilan Komunikasi

Tidak semua pegawai memiliki keterampilan komunikasi yang memadai untuk menyampaikan pesan secara jelas dan efektif. Beberapa pegawai mungkin mengalami kesulitan dalam menyampaikan ide atau informasi, baik secara lisan maupun tulisan. Implikasinya Kurangnya keterampilan komunikasi dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan misinterpretasi informasi. Pegawai mungkin tidak dapat menyampaikan masalah yang mereka hadapi atau memberikan umpan balik yang konstruktif, sehingga menciptakan hambatan dalam kolaborasi dan kerja tim.

d. Perbedaan Budaya dan Bahasa

Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan, terdapat pegawai dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda. Perbedaan ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam komunikasi, terutama jika tidak ada upaya untuk menjaga inklusivitas dalam berkomunikasi. Implikasinya Kesalahpahaman yang disebabkan oleh perbedaan budaya dan bahasa dapat mengakibatkan konflik atau ketidakpuasan di antara pegawai. Hal ini dapat menurunkan semangat kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak harmonis, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja organisasi.

e. Beban Kerja yang Tinggi

Pegawai yang memiliki beban kerja tinggi cenderung kurang berkomunikasi karena keterbatasan waktu. Ketika pegawai terfokus pada tugas-tugas yang harus diselesaikan, mereka mungkin tidak memiliki waktu untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan rekan kerja. Implikasinya Situasi ini dapat mengakibatkan hilangnya peluang untuk kolaborasi dan pertukaran informasi yang dapat meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, kurangnya komunikasi dapat menyebabkan pegawai merasa tertekan dan tidak didukung, yang berdampak pada kepuasan kerja dan retensi pegawai.

f. Kurangnya Dukungan Manajemen

Ketidakpedulian dari manajemen terhadap pentingnya komunikasi internal dapat menghambat upaya untuk meningkatkan komunikasi. Jika manajemen tidak memberikan perhatian atau sumber daya yang cukup untuk membangun saluran komunikasi yang efektif, pegawai akan merasa bahwa komunikasi tidak dianggap sebagai prioritas. Implikasinya

Kurangnya dukungan manajemen dapat membuat pegawai merasa tidak dihargai dan mengurangi motivasi mereka untuk berkomunikasi. Hal ini juga dapat mengakibatkan stagnasi dalam inovasi dan perbaikan proses, karena pegawai tidak merasa didorong untuk berbagi ide atau memberikan umpan balik.

Faktor-faktor penghambat komunikasi internal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai, seperti kurangnya saluran komunikasi, hierarki yang ketat, kurangnya keterampilan komunikasi, perbedaan budaya dan bahasa, beban kerja yang tinggi, dan kurangnya dukungan manajemen, memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai dan efektivitas organisasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor ini agar komunikasi internal dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan kinerja pegawai, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Pembahasan dampak Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai

Komunikasi internal yang efektif di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Berikut adalah pembahasan mengenai beberapa dampak utama dari komunikasi internal dan implikasinya bagi organisasi adalah:

a. Peningkatan Produktivitas

Komunikasi yang jelas dan efektif memungkinkan pegawai untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik. Ketika pegawai mendapatkan informasi yang relevan dan tepat waktu, mereka dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efisien tanpa kebingungan atau kesalahpahaman. Misalnya, rapat yang teratur dan sistem pengumuman yang efektif dapat memastikan bahwa semua pegawai berada pada halaman yang sama mengenai proyek dan target yang harus dicapai. Implikasinya Peningkatan produktivitas ini tidak hanya menguntungkan pegawai secara individu, tetapi juga membantu organisasi mencapai tujuan secara keseluruhan. Dengan pegawai yang lebih produktif, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan memenuhi target kerja yang telah ditetapkan.

b. Motivasi yang Lebih Tinggi

Ketika pegawai menerima umpan balik yang konstruktif dan informasi yang jelas dari atasan, mereka merasa bahwa kontribusi mereka dihargai. Komunikasi yang terbuka menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa didukung dalam pengembangan profesional mereka, yang dapat meningkatkan motivasi untuk bekerja. Implikasinya Motivasi yang tinggi dapat berujung pada peningkatan performa kerja, di mana pegawai lebih proaktif dalam menyelesaikan tugas dan berkontribusi pada inovasi. Dengan pegawai yang termotivasi, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat menciptakan budaya kerja yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan retensi pegawai.

c. Pengurangan Konflik

Komunikasi yang baik berfungsi sebagai alat untuk mengurangi potensi konflik antarpegawai. Dengan adanya komunikasi yang jelas, pegawai dapat mengekspresikan pendapat dan kekhawatiran mereka secara terbuka, sehingga mengurangi kesalahpahaman yang dapat menyebabkan ketegangan. Implikasinya Lingkungan kerja yang harmonis akan meningkatkan kolaborasi di antara pegawai, yang penting untuk mencapai tujuan bersama.

Ketika konflik diminimalkan, pegawai dapat lebih fokus pada tugas mereka dan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

d. Penyelesaian Masalah yang Lebih Cepat

Dengan komunikasi internal yang jelas, pegawai dapat dengan cepat mengidentifikasi masalah yang muncul dan mengambil langkah untuk menyelesaikannya. Misalnya, jika ada kendala dalam proses kerja, pegawai yang memiliki akses ke informasi dan dukungan dapat segera mencari solusi. Implikasinya Penyelesaian masalah yang cepat tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap manajemen. Pegawai yang merasa bahwa masalah mereka dapat diselesaikan dengan cepat akan lebih cenderung untuk tetap berkomitmen pada organisasi.

e. Kepuasan Kerja yang Meningkat

Pegawai yang merasa didengar dan diperhatikan melalui komunikasi internal cenderung merasa puas dengan pekerjaan mereka. Ketika manajemen secara aktif mendengarkan masukan pegawai dan merespons kebutuhan mereka, pegawai akan merasa lebih terhubung dengan organisasi. Implikasinya Peningkatan kepuasan kerja akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang puas lebih cenderung untuk berkontribusi secara maksimal dan menunjukkan loyalitas terhadap organisasi, yang juga dapat mengurangi angka turnover.

f. Peningkatan Kualitas Layanan

Komunikasi internal yang baik berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika pegawai memiliki pemahaman yang jelas tentang kebijakan dan prosedur, mereka dapat memberikan informasi dan layanan yang lebih akurat kepada masyarakat. Implikasinya Peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan reputasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan di mata publik. Kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah akan meningkat, yang dapat berujung pada peningkatan partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap program-program yang dijalankan.

Komunikasi internal yang efektif di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan meningkatkan produktivitas, motivasi, dan kepuasan kerja, serta mengurangi konflik dan meningkatkan kualitas layanan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki saluran komunikasi internal demi keberhasilan jangka panjang organisasi.

KESIMPULAN

Peran komunikasi internal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai sangat krusial dalam meningkatkan berbagai aspek kinerja organisasi, termasuk koordinasi antardepartemen, hubungan antara pegawai dan manajemen, penyampaian informasi penting, dorongan untuk berinovasi, keterlibatan pegawai, serta optimasi kinerja tim. Faktor-faktor penghambat komunikasi internal di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai, seperti: kurangnya saluran komunikasi, hierarki yang ketat, kurangnya keterampilan komunikasi, perbedaan budaya dan bahasa, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya dukungan manajemen, memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai dan efektivitas organisasi. Komunikasi internal yang efektif di Dinas Perindustrian

dan Perdagangan Kabupaten Dogiyai berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, dengan meningkatkan produktivitas, motivasi, dan kepuasan kerja, serta mengurangi konflik dan meningkatkan kualitas layanan, organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan lebih baik, oleh karena itu, pengembangan komunikasi internal harus menjadi prioritas untuk mendukung keberhasilan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana. (2025). Strategi Dan Hambatan Dalam Mewujudkan Komunikasi Organisasi Yang Efektif. *Journal.Ikopin.Ac.Id*. <https://doi.org/10.51672/jbpi.v5i2.402>
- Butsianto Adi, T., Misrah, I., Ilmu Manajemen, M., & Studi Ilmu Pemerintahan, P. (2024). *Tantangan Dan Peluang Implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi Dalam Pengabdian Masyarakat Di Tanah Papua*. <https://doi.org/10.61578/honai.vol4.no2.art6>
- Charmenlino Tuhuleruw. (2023). *Strategi Promosi Pariwisata Di Kabupaten Kaimana, Papua Barat*. http://repo.apmd.ac.id/2891/1/Meithchris%20charmenlino%20t_16530030.pdf
- Lauranti, M., Afrina, E., Handoko, A. S., Vonika, N., & Maarif, S. (2017). *Sebuah Refleksi Perjalanan E-Government Di Daerah*. <https://repository.theprakarsa.org/es/publications/293896/sebuah-refleksi-perjalanan-e-government-di-daerah>
- Malikhah, I., Nasution, A., & Sari, Y. (2024). *Sdm Dalam Umkm*. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=FiU2eqaaqbaj&oi=fnd&pg=pa1&dq=keterbatasan+infrastruktur,+akses+pasar+yang+terbatas,+kurangnya+saluran+komunikasi+yang+efektif,+rendahnya+keterlibatan+pegawai,+dan+kurangnya+umpan+balik+yang+konstruktif+semuanya+berkontribusi+pada+tantangan+ini.&ots=Bbiax0oots&sig=Cox0-Nm8xlcefi5wpb77puy8iw>
- Mp Tampubolon. (2020). *Change Management: Manajemen Perubahan: Individu, Tim Kerja, Organisasi*. <http://repository.uki.ac.id/2339/2/Changemanagement.pdf>
- Olifia, S., Ambulani, N., Andini, D., Nahdiana, N., & Azis, F. (2024). *Seni Komunikasi: Membangun Keterampilan Komunikasi Yang Kuat Di Era Digital*. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Frkleqaaqbaj&oi=fnd&pg=pa37&dq=teori+klasik+oleh+shannon+dan+weaver+menyebutkan+bahwa+komunikasi+adalah+proses+penyampaian+pesan+dari+pengirim+ke+penerima+melalui+saluran+tertentu,+yang+efektivitasnya+ditentukan+oleh+minimnya+gangguan+\(noise\).&ots=Gn9dvw53li&sig=Ewkgquzrm71bawjxddd_Yps1rnk](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Frkleqaaqbaj&oi=fnd&pg=pa37&dq=teori+klasik+oleh+shannon+dan+weaver+menyebutkan+bahwa+komunikasi+adalah+proses+penyampaian+pesan+dari+pengirim+ke+penerima+melalui+saluran+tertentu,+yang+efektivitasnya+ditentukan+oleh+minimnya+gangguan+(noise).&ots=Gn9dvw53li&sig=Ewkgquzrm71bawjxddd_Yps1rnk)
- Pertiwi, Z. A., Prasetyo, T., Sahlan, F., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pns Rsud Xyz Kota Bekasi. *Journal.Drafpublisher.Com*, 2(3). <http://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/view/299>
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyrri, M., Putriana, A., & Hastuti, P. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. <http://repository.unifa.ac.id/id/eprint/292/1/ilmu%20komunikasi%20sebuah%20pengantar.pdf>
- Rachmadhani, S., Manafe, L. A., Manajemen, P. S., Tinggi, S., & Mahardhika, E. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis. *Digital Economic, Management And*

- Accounting Knowledge Development (Demand)*, 5(1), 82–98.
<https://doi.org/10.46757/Demand.V5i1.313>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. <http://repository.untag-smd.ac.id/375/>
- Sekar, D., Kirani, P., Semarang, U. N., Syifa, A., Riyani, I., Aini, I. N., & Hadi, J. S. (2024). Dampak Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Ejurnal.Kampusakademik.Co.Id*, 2(11), 184–195.
<https://doi.org/10.61722/Jiem.V2i11.2897>
- Sulastri, S., Ekonomi, M. M.-E. J., Manajemen, Undefined, & 2025, Undefined. (2025). Transformasi Digital Dalam Manajemen Sdm Serta Dampaknya Terhadap Produktivitas Dan Kepuasan Pegawai. *Ulilalbabinate.Id*, 4(2).
<https://ulilalbabinate.id/index.php/ekoma/article/view/7150>
- Ulum, M. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=U_-Fdwaaqbaj&oi=fnd&pg=pr7&dq=salah+satu+tantangan+utama+yang+mencuat+secara+global+adalah+bagaimana+menciptakan+komunikasi+internal+yang+efektif+dalam+struktur+organisasi+birokratis+yang+kompleks.+&ots=Ly-6xxknph&sig=4wc5rfk2xy6lbqakmv9fwnibkg
- W Kabuam. (2024). Reformasi Birokrasi Di Merauke: Evaluasi Kebijakan Dan Tantangan Dalam Pelayanan Publik. *Jicnusantara.Com*.
<https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/view/2719>