



Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Thafhan Kamal Azhari^{1*}, Enok Risdayah², Acep Muslim¹

¹Jurusan Hubungan Masyarakat, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : thafhankml11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi internal yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Fokus utama penelitian ini adalah pada bentuk komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal dalam implementasi kegiatan hubungan internal. Pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam serta observasi partisipatif pasif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peranan krusial dalam membangun kerja sama antarpegawai. Komunikasi vertikal dari atasan ke bawahan diwujudkan melalui kegiatan pembinaan pegawai, rapat pimpinan, dan apel pagi. Untuk komunikasi dari bawahan kepada atasan berlangsung melalui kegiatan olahraga pagi bersama, acara halal bihalal, serta kerja bakti membersihkan lingkungan kantor. Komunikasi horizontal terjadi melalui media whatsapp dan forum diskusi. Komunikasi diagonal dilakukan melalui rapat koordinasi.

Kata kunci: komunikasi internal, hubungan kerja, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, komunikasi diagonal.

ABSTRACT

This study examines the patterns of internal communication implemented at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Bandung City. The main focus is on vertical, horizontal, and diagonal communication in supporting the creation of a harmonious working relationship. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques consisting of in-depth interviews and passive participant observation. The findings indicate that internal communication plays a crucial role in fostering cooperation among employees. Vertical communication from superiors to subordinates is carried out through employee coaching activities, leadership meetings, and morning assemblies. Meanwhile, communication from subordinates to superiors takes place through joint morning exercise sessions, halal bihalal gatherings, and office cleaning activities. Horizontal communication occurs through WhatsApp and discussion forums, while diagonal communication is conducted through coordination meetings.

Keywords: internal communication, internal relationships, vertical communication, horizontal communication, diagonal communication.

PENDAHULUAN

Hubungan internal merupakan fenomena ketika seorang *public relation* dalam sebuah organisasi/lembaga menjalin komunikasi antar lini publik terutama karyawan untuk saling bersinergi dan aktif bertukar informasi untuk mencapai tujuan lembaga. Peran komunikasi internal dalam proses hubungan internal berkaitan pola komunikasi karyawan terhadap lingkungan internal lembaga. Komunikasi internal cukup dipandang sebelah mata, namun komunikasi internal memiliki peranan dalam membentuk pola komunikasi karyawan antar lini jabatan sehingga karyawan dapat mengenal satu sama lain dan meningkatkan hubungan kerja.

Untuk meningkatkan komunikasi internal seorang *public relation* perlu memahami karakteristik publik internal sehingga dapat menyesuaikan program yang dirancang dalam meningkatkan pola komunikasi antar karyawan. Kebutuhan karyawan akan aktualisasi diri dapat disalurkan melalui pola komunikasi yang terbuka antara karyawan dengan atasan. Urgensi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan internal yang terjalin di instansi pemerintahan melalui komunikasi internal, dengan harapan komunikasi internal menjadi media untuk menghubungkan alur komunikasi antar lini divisi sehingga dapat meningkatkan *chemistry* antar pegawai.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang memiliki tema serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh Karmila (2021) terkait Hubungan Internal Service Quality Dengan Loyalitas Pelanggan, dengan fokus penelitian kualitas pelayanan meningkatkan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Islam Surabaya. Hubungan internal dalam sebuah instansi/lembaga berkaitan pola komunikasi yang terjalin antara atasan, karyawan dan berbagai macam divisi kerja yang terdapat di suatu instansi. Pola komunikasi memiliki keterkaitan dalam keberhasilan dan motivasi kerja karyawan dan seluruh elemen yang terlibat dalam instansi terkait.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan Bagaimana proses komunikasi vertikal dalam hubungan internal diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, proses komunikasi horizontal dalam hubungan internal diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu? Bagaimana proses komunikasi diagonal dalam hubungan internal diterapkan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pemilihan tempat penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dilatarbelakangi oleh keunikan dan karakteristik dari kegiatan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bandung yang tidak terdapat pada instansi Dinas di Kota Bandung. Peneliti selama melaksanakan praktik kerja lapangan mengamati kegiatan hubungan internal yang menarik seperti agenda rapat, coffee break, senam karyawan, perlombaan 17 agustus khusus karyawan dan banyak macam kegiatan internal lainnya yang dilaksanakan oleh instansi.

Saat pelaksanaan praktik kerja lapangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memiliki pola komunikasi yang cukup baik antara lini divisi yang berbeda, pola komunikasi yang kuat dapat terjalin dengan adanya ikatan dan ruangan kerja tanpa sekat yang mampu mempermudah interaksi antara karyawan dalam ruang lingkup kerja. Ruangan Humas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terletak di tengah ruangan kantor yang menjadi tempat kumpul karyawan untuk sekedar berkomunikasi dan beristirahat sejenak. Fenomena ini dilengkapi dengan desain ruangan humas yang nyaman dengan interior seperti *cafe* sehingga para karyawan dari divisi yang berbeda seringkali menjadikan ruangan divisi humas sebagai tempat beristirahat dan menceritakan terkait hal-hal yang dialami selama bekerja. (Observasi 17 Juli – 17 Agustus 2023).

Penelitian ini berfokus terhadap implementasi kegiatan hubungan internal yang dilakukan melalui komunikasi internal kepada karyawan melalui komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Penelitian ini mencari keunikan bagaimana lembaga mengemas kegiatan hubungan internal sehingga pesan komunikasi internal dapat tersampaikan kepada karyawan. Humas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung banyak terlibat dengan berbagai kegiatan dan perancangan program yang melibatkan pegawai sehingga komunikasi yang terjalin dua arah antara lini atasan dengan para pegawai. Keunikan ditemukan pada setiap peringatan HUT RI, para karyawan mengenakan kostum unik dengan tema yang ditentukan. Kegiatan perlombaan dilaksanakan dengan meriah dengan lomba yang unik seperti futsal daster untuk pegawai laki-laki, *fashion show* dan lomba pingpong. Kegiatan ini memicu semangat dan kekompakan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bandung. (Observasi 17 Juni – 17 Agustus 2023)

Fenomena ini menunjukkan bahwa Humas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki peran yang sangat strategis dalam merancang, mengelola, dan mengevaluasi berbagai program internal yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi, kinerja, serta solidaritas antarkaryawan. Peran ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi satu arah, tetapi juga mencakup proses komunikasi dua arah yang aktif melalui pendekatan

interpersonal yang intensif dengan para pegawai dari berbagai divisi. Melalui interaksi yang terjalin secara langsung dan berkelanjutan, Humas mampu mengidentifikasi kebutuhan, aspirasi, serta permasalahan yang dihadapi pegawai, yang kemudian dijadikan dasar dalam merancang kegiatan-kegiatan yang tepat sasaran, partisipatif, dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, inklusif, dan produktif. Dengan demikian, fungsi Humas tidak hanya berperan sebagai penghubung informasi, melainkan juga sebagai fasilitator hubungan kerja yang harmonis dan katalisator terciptanya iklim organisasi yang positif.

Penelitian ini berangkat dari pertanyaan: bagaimana implementasi kegiatan hubungan internal antar karyawan melalui komunikasi internal di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung? Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menjelaskan proses komunikasi vertikal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pada publik internal. (2) Menjelaskan proses komunikasi horizontal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada publik internal dan (3) Menjelaskan proses komunikasi diagonal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada publik internal.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada humas dan pegawai terkait, observasi partisipatif selama masa magang, serta dokumentasi aktivitas-aktivitas informal yang berlangsung di lingkungan kerja. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan kontekstual terkait implementasi kegiatan hubungan internal antar karyawan melalui komunikasi internal. Fokus penelitian diarahkan pada komunikasi internal yang berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini berlandaskan pada sejumlah konsep yang mendasari praktik komunikasi internal sebagai bagian dari implementasi kegiatan hubungan internal dalam menciptakan kenyamanan iklim kerja. Kerangka teoritis ini mencakup pemahaman mengenai komunikasi vertikal atasan kepada bawahan dan bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Kerangka konsep komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan yang menjadi acuan utama dalam penelitian ini. Landasan teoritis menuliskan teori/konsep utama di Bab II skripsi secara ringkas.

Hubungan internal merupakan salah satu bagian dari public relations yang memiliki peran penting dalam menjalin serta menjaga hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara manajemen dan karyawan, yang menjadi fondasi utama keberhasilan suatu organisasi. Sebelum menjalin komunikasi dengan pihak eksternal seperti konsumen, investor, maupun mitra lainnya,

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung organisasi perlu terlebih dahulu membangun hubungan yang kuat dengan karyawan. Menurut Cutlip (2006:11) menyatakan bahwa hubungan internal merupakan aspek khusus dari kehumasan yang berfokus pada terciptanya relasi yang baik antara pimpinan dan karyawan, di mana keduanya memegang peranan penting dalam menentukan arah dan pencapaian tujuan organisasi.

Karyawan dan pimpinan dipandang sebagai kelompok utama sekaligus aset berharga dalam sebuah lembaga, karena mereka berperan dalam menciptakan budaya kerja yang mampu menarik dan mempertahankan sumber daya manusia yang produktif. Dalam konteks ini, hubungan internal memegang peran sentral, khususnya dalam bidang kehumasan, karena bertujuan membentuk komunikasi yang kuat di antara elemen internal organisasi. Komunikasi yang terbangun di dalam lembaga harus terjalin dengan baik terlebih dahulu, sebelum organisasi mampu membangun relasi yang positif dengan publik eksternal. Pihak internal yang mencakup karyawan, manajemen, dan pemangku kepentingan lainnya menjadi unsur kunci dalam menentukan keberhasilan lembaga atau organisasi tersebut.

Menurut Musi (2022: 30) hubungan internal merupakan kegiatan untuk khalayak internal dari lembaga/organisasi, hubungan internal merupakan fokus hubungan antara lembaga/organisasi dengan karyawan yang merupakan publik internal yang berkaitan dengan keberlanjutan lembaga/organisasi. Dengan adanya kegiatan hubungan internal diharapkan lembaga/organisasi dapat memenuhi kebutuhan publik internal. *Hubungan Internal* berfokus pada audiens internal dalam sebuah organisasi. Tugas utama dari internal public relations adalah untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang dapat menimbulkan persepsi atau sikap negatif di kalangan masyarakat sebelum kebijakan atau tindakan tertentu diimplementasikan.

Komunikasi internal merujuk pada proses pertukaran ide antara pimpinan dan anggota dalam suatu organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal, yang bertujuan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas (operasional maupun manajerial). Berdasarkan pola hubungan atau interaksi di lingkungan organisasi, pesan yang disampaikan dapat dibedakan menjadi komunikasi antar individu dan komunikasi dalam kelompok Brennan (1960:4).

Komunikasi internal terjadi di dalam suatu organisasi itu sendiri. Contohnya adalah pertukaran pendapat antara pihak manajemen dan karyawan dalam suatu perusahaan, yang berlangsung dalam struktur organisasi yang utuh, mencakup pertukaran informasi secara menyeluruh baik dari atas ke bawah maupun sebaliknya guna memastikan kelangsungan pekerjaan. Komunikasi internal dalam organisasi atau perusahaan merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung antar anggota organisasi demi kepentingan bersama, seperti interaksi antara atasan dan bawahan maupun antar sesama karyawan Effendy

Komunikasi internal mencakup berbagai saluran penyampaian informasi yang berlangsung di antara pihak-pihak yang berada dalam lingkup internal suatu lembaga atau organisasi. Proses komunikasi ini melibatkan pertukaran pesan yang dilakukan oleh publik internal, yaitu individu-individu yang memiliki keterkaitan langsung dengan operasional dan kegiatan organisasi, seperti pimpinan, staf, maupun karyawan lainnya. Menurut Brennan (1960:4), komunikasi internal memiliki beberapa dimensi utama yang berfungsi untuk menunjang efektivitas kerja dan memperkuat hubungan antarindividu di dalam organisasi. Dimensi-dimensi tersebut mencakup komunikasi vertikal, yaitu komunikasi antara atasan dan bawahan yang berlangsung secara hierarkis; komunikasi horizontal, yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kedudukan setara dalam struktur organisasi

Komunikasi vertikal yang lancar dan terbuka merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik. Kesuksesan dalam komunikasi vertikal adalah mengetahui tingkah laku manusia dalam berorganisasi, *frame of reference* manusia merupakan cerminan dari tingkah lakunya yang dapat mempengaruhi proses komunikasi Effendy (2017:123). Komunikasi vertikal adalah bentuk komunikasi yang berlangsung dari atasan ke bawahan (komunikasi ke bawah) maupun dari bawahan ke atasan (komunikasi ke atas), yang terjadi secara timbal balik atau dua arah. Dalam proses ini, pimpinan menyampaikan instruksi, arahan, serta informasi guna memberikan pemahaman kepada bawahannya. Sebaliknya, bawahan menyampaikan laporan, pendapat, atau usulan kepada pimpinan sebagai bentuk tanggapan maupun partisipasi dalam proses komunikasi tersebut.

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota organisasi yang sama di lini hierarki Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian mengenai strategi hubungan antar manusia (*human relations*) melalui komunikasi internal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan lebih lanjut, khususnya terkait pengelolaan komunikasi internal serta peningkatan kualitas hubungan kerja di lingkungan DPMPTSP Kota Bandung. Komunikasi seperti komunikasi karyawan dengan karyawan dan staf dengan staf. Komunikasi horizontal berbeda dengan komunikasi vertikal yang lebih formal, komunikasi horizontal berlangsung secara tidak formal, para anggota organisasi saling berkomunikasi satu sama lain saat sedang bekerja, jam istirahat, rekreasi dan pulang kerja dalam proses komunikasi horizontal informasi informal dapat menyebar dengan skala cepat, informasi ini sering kali menyangkut pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Pemecahan masalah timbul akibat proses komunikasi

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dengan jalur tersebut, hal ini menjadi tanggung jawab seorang *public relations officer* Effendy (2017:124).

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi antara pimpinan divisi dengan pegawai seksi lain atau bisa disebut komunikasi silang (*cross communication*). Contoh ketika dimana pimpinan divisi angkutan berkomunikasi dengan seksi personel, yang secara hierarki structural tidak berada dalam seksi yang sama. Andaikata komunikasi di atas terjalin secara informal maka tidak akan menimbulkan masalah, namun komunikasi antara kepala bagian dan anggota divisi lain yang berbeda lini sering terjadi yang disebabkan tidak cukupnya informasi yang diperoleh anggota divisi yang diberikan oleh atasannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai instansi yang menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Kota Bandung bertanggung jawab untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian hukum dalam proses perizinan dan nonperizinan, baik bagi masyarakat umum, pelaku usaha, maupun investor. Dengan adanya sistem pelayanan terpadu satu pintu, diharapkan proses administrasi yang sebelumnya cenderung rumit dan memakan waktu dapat disederhanakan menjadi lebih efisien dan transparan. Berdasarkan regulasi yang berlaku, tugas pokok DPMPSTSP Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta bidang pelayanan terpadu satu pintu. Ini mencakup berbagai kegiatan mulai dari perencanaan, pengembangan, promosi investasi, hingga pengelolaan sistem pelayanan yang terintegrasi dengan instansi terkait lainnya. Melalui peran ini, DPMPSTSP diharapkan mampu menciptakan iklim investasi yang kondusif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung secara menyeluruh.

Hasil observasi pasif, dokumentasi, serta wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap tiga informan utama, diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan implementasi kegiatan hubungan internal di lingkungan kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Informan pertama adalah Rina Mariana Sobandi selaku Pranata Humas Ahli yang telah bekerja selama 14 tahun dan memiliki peran sentral dalam pelaksanaan kebijakan internal terkait hubungan antarpegawai. Informan kedua adalah Rafi Parulian Siregar selaku Tenaga Humas Ahli yang telah bekerja selama 3 tahun dan memberikan perspektif dari sisi pelaksanaan teknis komunikasi internal. Sementara itu, informan ketiga adalah Hendi Suhendi selaku Bagian Umum Dan Kepegawaian.

Komunikasi Vertikal dalam Kegiatan Hubungan Internal

Komunikasi vertikal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung terjalin melalui berbagai kegiatan hubungan internal yang dirancang sebagai wadah interaksi antara atasan dan bawahan. Komunikasi dari atasan kepada bawahan diwujudkan dalam bentuk kegiatan pembinaan pegawai, rapat pimpinan, serta apel pagi. Sementara itu, komunikasi dari bawahan kepada atasan terjadi melalui kegiatan seperti olahraga pagi, halal bihalal, dan kerja bakti membersihkan lingkungan kantor. Seluruh aktivitas tersebut dilaksanakan berdasarkan kesepakatan bersama yang ditetapkan dalam agenda rutin instansi. Pelaksanaan kegiatan hubungan internal ini secara tidak langsung membentuk jalur komunikasi formal yang memperkuat penyampaian instruksi dari atasan kepada bawahan, sehingga mendukung kelancaran proses kerja di lingkungan DPMPSTP Kota Bandung.

Menurut Brennan (1960) Komunikasi vertikal merupakan suatu proses pertukaran informasi, ide, dan gagasan yang terjadi antara pimpinan dan anggota dalam suatu organisasi melalui jalur hierarki yang bersifat vertikal. Proses komunikasi ini berperan penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas operasional maupun manajerial, karena memungkinkan adanya pemahaman yang selaras antara pihak yang memiliki otoritas dan pihak pelaksana. Melalui interaksi ini, berbagai ide dan masukan yang disampaikan dapat berkembang menjadi gagasan yang konstruktif dan aplikatif, sehingga mampu mendorong terciptanya inovasi dan perbaikan sistem kerja di lingkungan organisasi atau lembaga tersebut. Dengan demikian, komunikasi vertikal tidak hanya menjadi sarana penyampaian instruksi, tetapi juga wadah bagi pertumbuhan pemikiran yang mendukung efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Bentuk komunikasi vertikal dari atasan kepada bawahan di DPMPSTP Kota Bandung yang pertama diwujudkan melalui kegiatan pembinaan karyawan yang dilaksanakan secara rutin. Kegiatan ini mewajibkan kehadiran seluruh pegawai sebagai bentuk interaksi langsung antara pimpinan dan seluruh jajaran organisasi. Dalam forum tersebut, pimpinan menyampaikan apresiasi kepada pegawai, memberikan informasi mengenai kebijakan organisasi, serta menyampaikan dorongan semangat dalam bekerja. Melalui kegiatan ini, pimpinan memiliki ruang untuk menyampaikan berbagai hal penting yang berkaitan dengan arah kebijakan lembaga, perkembangan pelaksanaan tugas, serta dinamika internal yang perlu dipahami bersama. Selain itu, apresiasi terhadap kinerja karyawan disampaikan secara verbal maupun simbolis sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi mereka terhadap instansi.

Bentuk komunikasi atasan kepada bawahan yang kedua dilakukan melalui pelaksanaan rapat pimpinan yang juga menjadi agenda rutin di DPMPSTP Kota

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Bandung. Kegiatan ini bertujuan mempererat hubungan antara pimpinan dan staf melalui dialog yang mendorong kolaborasi dalam pelaksanaan tugas. Dalam rapat pimpinan, atasan menyampaikan arahan yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan perizinan dan isu-isu yang berkembang di lingkungan kerja. Forum ini menjadi sarana terjadinya komunikasi verbal yang memungkinkan pertukaran informasi, pandangan, dan masukan dari berbagai pihak, sehingga menciptakan suasana kerja yang saling memahami. Rapat tersebut tidak hanya membentuk ruang komunikasi formal, tetapi juga membangun ikatan emosional yang memperkuat hubungan antara pimpinan dan bawahan. Suasana yang terbuka dan dilandasi rasa saling menghargai mendorong bawahan untuk lebih terlibat dalam proses kerja, menyampaikan pendapat, serta merasa memiliki peran dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, rapat pimpinan menjadi bagian penting dalam memperkuat komunikasi internal yang mendukung pelaksanaan tugas kelembagaan.

Bentuk komunikasi vertikal yang ketiga terwujud melalui kegiatan apel pagi yang dilaksanakan secara berkala. Di DPMPSTSP Kota Bandung, apel pagi menjadi salah satu media komunikasi langsung antara pimpinan dan pegawai yang berlangsung dalam suasana formal namun tetap membangun kedekatan. Melalui kegiatan ini, pimpinan menyampaikan berbagai informasi administratif, arahan kerja, serta penekanan terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi. Penyampaian informasi dalam apel pagi tidak hanya bertujuan memberi pemahaman yang seragam kepada seluruh pegawai mengenai arah kebijakan organisasi, tetapi juga menciptakan keselarasan dalam pelaksanaan tugas. Apel pagi turut berperan dalam membangun budaya kerja yang terbuka, harmonis, dan saling menghargai.

Menurut Suhandang (2004) setiap individu dalam suatu lembaga atau perusahaan, mulai dari pimpinan hingga petugas paling bawah, sebenarnya berperan sebagai petugas hubungan masyarakat yang tidak bersifat formal. Mereka perlu memahami bahwa sebagai bagian dari perusahaan. Komunikasi vertikal dapat terjalin melalui kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Peran karyawan dijelaskan sebagai petugas hubungan masyarakat yang bersifat tidak formal. Mereka perlu berperan aktif dalam setiap kegiatan hubungan internal yang dilaksanakan. Dengan peran aktif para karyawan dalam mengikuti kegiatan hubungan internal, komunikasi vertikal atasan kepada bawahan dapat terjalin.

Keterbukaan dalam komunikasi dari bawahan kepada atasan di lingkungan DPMPSTSP Kota Bandung menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran kegiatan hubungan internal. Komunikasi ini tidak semata berfungsi sebagai sarana penyampaian laporan atau instruksi, melainkan juga berperan dalam membangun kepercayaan, menciptakan kesamaan pemahaman, serta memperkuat suasana kerja yang saling mendukung.

Menurut Oemi (2010:33) Hubungan internal yang baik ditandai dengan perlakuan yang adil terhadap seluruh karyawan, tanpa adanya perbedaan di antara mereka. Salah satu bentuk perhatian dari internal public relations terhadap perkembangan dan kebutuhan karyawan adalah dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan tambahan. Langkah ini tidak hanya mendukung peningkatan kemampuan, tetapi juga memberikan dampak psikologis positif yang dapat mengangkat harga diri karyawan.

Bentuk komunikasi bawahan kepada atasan yang pertama terwujud melalui kegiatan olahraga pagi yang dilaksanakan di luar lingkungan kantor. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan menjaga kesehatan fisik, tetapi juga membuka ruang interaksi sosial antarpegawai, termasuk antara bawahan dan atasan. Dalam suasana santai yang tercipta, percakapan informal seperti berbagi cerita atau canda tawa menjadi hal yang wajar, sehingga mempererat hubungan personal antarindividu dalam organisasi. Interaksi semacam ini mendukung terbentuknya kedekatan emosional dan komunikasi yang lebih terbuka.

Bentuk komunikasi antara bawahan dan atasan yang kedua terjalin melalui kegiatan halal bihalal yang diadakan pada momen tertentu, seperti setelah Hari Raya. Kegiatan ini dilaksanakan di kantor atau di kediaman kepala dinas dan diisi dengan makan bersama serta interaksi bebas antarpegawai. Meskipun berlangsung dalam suasana nonformal, kegiatan ini memberikan kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan pendapat atau informasi yang mungkin sulit diungkapkan dalam situasi resmi. Interaksi yang terjadi selama kegiatan ini menciptakan suasana yang lebih cair dan membuka ruang komunikasi yang lebih leluasa antara pimpinan dan staf.

Bentuk komunikasi lainnya adalah melalui kegiatan membersihkan lingkungan kantor yang dilaksanakan setiap hari Jumat di kawasan Jalan Cianjur. Kegiatan ini melibatkan seluruh pegawai tanpa membedakan jenjang jabatan, termasuk karyawan dari instansi lain yang berkantor di lokasi yang sama. Seluruh peserta bekerja secara gotong royong dalam tim yang terdiri dari berbagai level jabatan. Interaksi yang terjalin selama kegiatan berlangsung bersifat spontan dan informal, sering kali diselingi percakapan ringan atau gurauan. Kondisi ini memungkinkan terjadinya komunikasi yang lebih akrab dan memperkuat hubungan antarpegawai lintas struktur.

Menurut Rizkyana (2024) Hubungan internal yang bersifat terbuka, jelas, dan transparan memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman setiap karyawan terhadap peran, fungsi, serta tanggung jawab mereka di dalam organisasi. Selain itu, komunikasi yang efektif tersebut juga berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif, membangun rasa saling percaya antar individu, dan mempererat hubungan kerja yang harmonis di antara seluruh anggota organisasi. Hubungan internal memegang peranan penting dalam

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memperkuat jalannya komunikasi internal di dalam suatu organisasi. Komunikasi yang berlangsung secara terbuka, jelas, dan transparan tidak hanya menjadi sarana untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk dasar bagi terciptanya pemahaman bersama antarpegawai mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing. Ketika pesan-pesan dari organisasi disampaikan secara lugas dan tidak membingungkan, maka setiap individu dalam organisasi akan lebih mudah memahami arah kerja yang diharapkan dan menyesuaikan diri dengan tuntutan tugas yang ada.

Praktisi *public relations* harus berkomunikasi secara langsung dengan para karyawannya, kontak pribadi harus terjalin seperti harus senantiasa mengadakan kontak pribadi dengan karyawan seperti mendatangi para karyawan saat sedang mendapatkan kesulitan, sehingga informasi mengenai kesulitan, keinginan dan harapan karyawan sehingga perbedaan yang terdapat antar para karyawan dapat dipersatukan dalam satu kerangka kegiatan yang dapat menjadi Solusi permasalahan karyawan (Yulianita 2012: 64).

Komunikasi Horizontal dalam Kegiatan Hubungan Internal

Penerapan komunikasi horizontal dalam kegiatan hubungan internal di DPMPSTP Kota Bandung tercermin melalui berbagai aktivitas kerja, seperti rapat koordinasi antarbidang, diskusi santai antarpegawai, hingga kerja sama dalam pelaksanaan program maupun layanan kepada masyarakat. Bentuk interaksi ini tidak hanya mempermudah proses penyampaian informasi dan pembagian tanggung jawab, tetapi juga membantu membangun hubungan yang dilandasi rasa saling percaya dan keterbukaan di antara pegawai yang memiliki tugas berbeda namun bergerak menuju tujuan yang sama.

Menurut Brennan (1960) Komunikasi horizontal dapat diartikan sebagai suatu bentuk pertukaran informasi atau interaksi yang berlangsung antara bagian atau unit kerja dalam suatu organisasi yang memiliki kedudukan sejajar dalam struktur hierarki. Dalam hal ini, proses komunikasi tidak melibatkan hubungan atasan dan bawahan secara langsung, melainkan terjadi di antara individu atau kelompok yang berada pada level organisasi yang setara. Tujuan utama dari komunikasi jenis ini adalah untuk mendukung koordinasi, memperlancar kolaborasi, serta memastikan keselarasan tugas dan tanggung jawab antar unit yang saling berkaitan.

Komunikasi horizontal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung memberikan kontribusi penting dalam mendukung kelancaran koordinasi pelaksanaan tugas antarpegawai. Komunikasi ini mengacu pada bentuk interaksi yang terjadi di antara pegawai yang memiliki posisi sejajar dalam struktur organisasi. Salah satu wujud komunikasi horizontal di lingkungan kerja tersebut tampak melalui penggunaan aplikasi WhatsApp

sebagai media pertukaran informasi. Kebiasaan pegawai dalam berbagi pesan, menyampaikan arahan, atau bertukar informasi melalui WhatsApp menjadi bagian dari pola komunikasi nonverbal yang berkembang di lingkungan kerja.

Penggunaan media tersebut menciptakan suasana kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif, di mana setiap pegawai dapat menjalin koordinasi secara cepat dan langsung. Kedekatan hubungan antarpegawai juga mendukung kelancaran komunikasi horizontal, yang terbentuk dari interaksi sehari-hari di ruang kerja yang sama maupun dari frekuensi pertemuan yang tinggi. Hubungan yang terbangun melalui komunikasi informal dan interaksi rutin ini turut memperkuat rasa kebersamaan serta kedekatan emosional di antara rekan kerja.

Media seperti WhatsApp memudahkan penyampaian pesan secara langsung dan nonverbal, serta memungkinkan respons yang cepat dalam koordinasi kerja. Komunikasi horizontal yang berlangsung melalui platform ini menjadi bagian dari budaya kerja yang terbentuk secara alami, didukung oleh keterbukaan dan fleksibilitas dalam berinteraksi. Interaksi informal yang terjadi di luar percakapan formal kantor, baik dalam bentuk percakapan harian maupun kegiatan hubungan internal lainnya, turut membentuk lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung kerja sama tim.

Menurut Susanty (2019), pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi internal memberikan kemudahan dalam menjalin interaksi antarpegawai yang memiliki posisi sejajar. Komunikasi semacam ini memungkinkan pertukaran informasi secara langsung tanpa perlu melalui jalur hierarki, sehingga mempercepat proses kerja dan memperkuat kerja sama tim. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi horizontal yang memanfaatkan media digital dapat memperlancar proses koordinasi, memperkuat hubungan internal, dan mendorong terbentuknya suasana kerja yang lebih dinamis.

Komunikasi horizontal berlangsung secara terbuka dan umumnya bersifat nonformal. Interaksi antarpegawai cenderung dilakukan dalam suasana yang akrab, meskipun tetap menjaga batas profesional dalam pelaksanaan tugas. Percakapan yang terjalin tidak bersifat kaku, sehingga menciptakan kenyamanan dalam komunikasi sehari-hari. Untuk keperluan koordinasi yang lebih kompleks, komunikasi langsung atau tatap muka masih menjadi pilihan utama karena dinilai lebih tepat dalam menyampaikan informasi serta menyamakan pemahaman antaranggota tim.

Forum diskusi antar rekan kerja merupakan salah satu bentuk komunikasi horizontal yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di lingkungan DPMPSTSP Kota Bandung. Kegiatan diskusi ini mencerminkan adanya interaksi antara pegawai yang berada pada tingkat hierarki

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang sejajar, yang masing-masing membawa pemikiran dan sudut pandang yang berbeda. Perbedaan cara pandang tersebut justru menjadi unsur yang memperkaya isi diskusi dan memperluas wawasan dalam menyikapi persoalan pekerjaan.

Menurut Rahmansari (2017) Aplikasi WhatsApp telah menjadi sarana komunikasi yang efektif di lingkungan organisasi, terutama dalam mempercepat pertukaran informasi antar pegawai. Dengan kemudahan akses dan penggunaan, aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi kerja serta memperkuat koordinasi antarpersonel dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Pernyataan Brennan tersebut sejalan dengan praktik komunikasi yang berlangsung di lingkungan DPMPSTP Kota Bandung, di mana forum diskusi antarpegawai digunakan sebagai sarana bertukar informasi dan menyatukan pendapat. Komunikasi yang terjadi secara langsung dan berlangsung dalam suasana yang terbuka, menjadi jembatan untuk memperkuat kerja sama tim. Hubungan internal yang baik ditunjukkan melalui sikap saling mengenal, menghargai, dan terbuka dalam menyampaikan pandangan masing-masing.

Suasana kerja yang dinamis terkadang memunculkan perbedaan pendapat, hal ini tidak selalu membawa dampak yang negatif. Beberapa informan menyampaikan bahwa perdebatan antar rekan kerja sering kali terjadi dalam forum diskusi. Namun, perbedaan tersebut justru mendorong munculnya pemikiran baru yang membantu tim melihat persoalan dari berbagai sisi. Proses ini membuka ruang untuk menghasilkan solusi yang lebih matang dan sesuai dengan kebutuhan bersama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perbedaan pendapat dalam komunikasi horizontal tidak perlu dihindari, selama dikelola secara terbuka dan profesional. Diskusi yang memuat perbedaan pandangan tetap dapat memperkuat hubungan internal apabila dilandasi oleh kepentingan bersama dalam menyelesaikan pekerjaan. Melalui komunikasi yang terbuka dan dialog yang berjalan dua arah, ikatan kerja antartim menjadi lebih kuat dan suasana kerja pun semakin solid. Oleh karena itu, dinamika dalam komunikasi verbal di antara rekan kerja dapat menjadi bagian penting dalam membentuk hubungan kerja yang sehat, selama tetap diarahkan pada tujuan bersama dalam organisasi.

Menurut Asri (2022) Kegiatan diskusi dalam lingkungan kerja tidak hanya berfungsi sebagai sarana bertukar pendapat, tetapi juga menjadi medium strategis untuk merumuskan solusi dan menggali ide-ide baru yang konstruktif. Dalam proses ini, setiap pegawai diberi ruang untuk menyampaikan pandangan serta berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan, sehingga tercipta rasa dihargai dan diakui perannya oleh organisasi. Forum diskusi di lingkungan kerja memiliki peran yang signifikan sebagai sarana untuk bertukar gagasan, mencari jalan keluar

atas permasalahan, serta menggali dan mengembangkan ide-ide yang konstruktif. Melalui forum ini, setiap pegawai dapat berpartisipasi secara aktif dengan menyampaikan pandangan, memberikan masukan, serta terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi tersebut tidak hanya membangun rasa dihargai di antara pegawai, tetapi juga mempererat hubungan antara individu dengan organisasi. Pada akhirnya, hal ini turut menciptakan iklim kerja yang lebih sinergis dan produktif.

Menurut Liliweri (2007) Komunikasi horizontal merupakan proses penyampaian informasi yang terjadi antara individu maupun kelompok yang memiliki kedudukan setara dalam suatu struktur organisasi. Dalam konteks ini, forum diskusi dapat berperan penting sebagai media yang efisien karena mampu menciptakan ruang dialog yang terbuka, mendukung pertukaran gagasan, serta memperkuat kolaborasi dan saling pengertian antar rekan sejawat.

Forum diskusi memberikan ruang yang setara bagi setiap anggota untuk mengemukakan gagasan, menyampaikan tanggapan, dan menanggapi pendapat pihak lain. Bentuk interaksi ini tidak hanya memperlancar arus komunikasi, tetapi juga mendorong terbentuknya kerja sama yang sehat serta pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai sudut pandang. Selain itu, forum diskusi berfungsi sebagai sarana untuk meminimalisasi kesalahpahaman, karena setiap individu dapat mengonfirmasi atau memperjelas informasi secara langsung dengan cara yang terbuka dan jujur. Sebagai media komunikasi horizontal, forum diskusi sangat berperan dalam menciptakan suasana kerja atau akademik yang inklusif, partisipatif, dan produktif.

Komunikasi Diagonal dalam Kegiatan Hubungan Internal

Komunikasi diagonal memiliki peranan penting dalam mendukung koordinasi antarunit yang tidak berada dalam satu jalur struktural secara langsung. Pola komunikasi ini memungkinkan terjadinya interaksi antara pegawai dari divisi yang berbeda dan memiliki jenjang jabatan yang tidak sejajar, seperti antara staf pelaksana di satu bidang dengan pejabat struktural di bidang lainnya. Salah satu bentuk komunikasi diagonal yang dijalankan di DPMPSTSP Kota Bandung diwujudkan melalui kegiatan rapat koordinasi.

Menurut (Brennan, 1960), komunikasi diagonal merupakan proses penyampaian pesan yang berlangsung antara individu dari unit kerja berbeda dalam organisasi, di mana hubungan keduanya tidak berada dalam satu garis komando. Dengan kata lain, komunikasi ini terjadi antara pihak-pihak yang berada pada jenjang atau fungsi organisasi yang berbeda, namun tetap menjalin interaksi karena adanya kebutuhan koordinasi atau kerja sama dalam pelaksanaan tugas yang melibatkan lintas bidang. Meskipun tidak terdapat hubungan struktural secara langsung, komunikasi tetap berlangsung karena masing-masing

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pihak memiliki tanggung jawab dalam penyelesaian agenda yang sama.

Komunikasi diagonal dalam organisasi merujuk pada pertukaran informasi antara individu-individu dari unit kerja yang berbeda, tanpa terikat oleh hubungan hierarkis atasan dan bawahan. Pola ini tidak mengikuti alur struktural seperti komunikasi vertikal atau horizontal, melainkan terbentuk karena adanya kepentingan kerja yang membutuhkan kolaborasi antardivisi. Dalam pelaksanaannya, komunikasi ini mendukung kelancaran koordinasi dan pemahaman bersama atas tujuan organisasi.

Menurut Siregar (2022:105) Komunikasi diagonal menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di organisasi antara tenaga yang memimpin dan tenaga yang dipimpin. Pemimpin dari setiap kelompok kerja ini membuat peraturan sehingga tidak perlu berkomunikasi secara langsung dengan para anggotanya.

Komunikasi diagonal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dilaksanakan melalui forum rapat koordinasi yang melibatkan pegawai dari berbagai unit dan tingkatan jabatan. Rapat koordinasi ini menjadi bagian dari rutinitas kerja, terutama dalam pelaksanaan program yang memerlukan kerja sama lintas bidang. Interaksi dalam forum ini berlangsung dalam suasana formal dan melibatkan pertukaran informasi antara pegawai yang berasal dari unit berbeda, termasuk antara staf pelaksana dengan pejabat dari bidang lain yang tidak berada dalam satu jalur koordinasi langsung.

Rapat koordinasi memegang peranan penting dalam pelaksanaan program kerja di lingkungan DPMPSTP Kota Bandung. Setiap program yang dirancang memerlukan kontribusi dari berbagai bagian, sehingga kerja sama lintas unit menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Pelaksanaan agenda tidak dapat dilakukan hanya oleh satu bidang, melainkan membutuhkan sinergi antarbagian agar pelaksanaannya berjalan sesuai rencana. Oleh karena itu, forum ini menjadi tempat untuk menyamakan pemahaman serta menyusun langkah bersama dalam menghadapi agenda kerja. Rapat koordinasi juga membuka ruang bagi terjadinya komunikasi verbal antarpegawai dari berbagai divisi. Dalam forum ini, pegawai memiliki kesempatan untuk memahami bidang lain di luar tugas pokok mereka. Proses ini memperkaya pemahaman terhadap peran masing-masing bagian dalam organisasi serta memperluas wawasan mengenai pendekatan atau penyelesaian masalah yang berbeda. Interaksi lintas bidang seperti ini menggambarkan kerja sama yang berorientasi pada ketelitian, pemahaman terhadap regulasi, dan kehati-hatian dalam menjalankan setiap program yang dirancang.

Menurut Oktavianoer (2023), komunikasi diagonal memiliki peranan penting dalam memperlancar koordinasi antarunit dalam organisasi. Dengan menggunakan pola ini, proses penyampaian informasi dapat dilakukan secara

langsung tanpa harus mengikuti jalur struktural yang cenderung panjang. Komunikasi lintas divisi ini juga memperkuat pemahaman antara pegawai dari unit yang berbeda, sehingga mendorong terciptanya kerja sama yang lebih terarah dalam menjalankan fungsi masing-masing. Komunikasi diagonal membantu mempercepat proses koordinasi dan mempererat hubungan kerja antarunit. Interaksi yang terjadi melalui komunikasi ini mendorong pertukaran informasi yang terbuka dan mendalam, serta menciptakan pemahaman yang selaras terhadap tujuan kerja. Dalam pelaksanaannya, pola komunikasi ini memperkuat keterhubungan antara bagian-bagian dalam organisasi yang berbeda struktur namun memiliki tanggung jawab yang saling berkaitan.

Koordinasi antarbidang di lingkungan DPMPSTSP Kota Bandung sering kali dilakukan, khususnya untuk agenda-agenda yang dianggap penting atau sensitif. Dalam situasi tersebut, pegawai dari satu unit akan menjalin komunikasi dengan bidang lain yang memiliki pemahaman lebih dalam terhadap aspek hukum, teknis, atau administratif tertentu. Praktik ini mencerminkan adanya kebutuhan kerja sama lintas bidang yang tidak selalu mengikuti jalur komando formal.

Menurut Suranto (2018) menjelaskan bahwa komunikasi lintas divisi dalam organisasi adalah proses pertukaran informasi yang terjadi antara dua pihak dari jenjang hierarki yang berbeda, namun tidak memiliki hubungan langsung dalam struktur komando. Artinya, meskipun kedua pihak berasal dari level atau fungsi yang berbeda, mereka tetap dapat berinteraksi karena memiliki keterkaitan dalam pelaksanaan tugas. Hubungan yang terbentuk bukan karena struktur formal, melainkan karena kebutuhan koordinasi di antara berbagai bagian dalam organisasi.

Rapat koordinasi ini melibatkan sejumlah bidang, antara lain pelayanan perizinan, pengawasan, pengaduan, serta bagian administrasi umum. Meskipun masing-masing bidang memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda, mereka tetap perlu menjalin komunikasi yang terbuka guna menyamakan pandangan, menyelesaikan permasalahan operasional, dan merancang strategi kerja yang saling terhubung. Misalnya, dalam pembahasan mengenai peningkatan mutu layanan perizinan, informasi teknis dari satu bidang perlu disampaikan kepada bidang lain yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, meskipun keduanya tidak terhubung secara langsung dalam struktur hierarki organisasi.

Menurut Qosidah (2023:105) tujuan utama dari komunikasi internal adalah menjamin agar seluruh aktivitas organisasi dapat berjalan dengan lancar. Komunikasi ini memiliki berbagai peran dalam mewujudkan tujuan tersebut. Salah satu fungsi utamanya dijelaskan sebagai berikut: agar kegiatan organisasi dapat berlangsung dengan baik, pihak manajemen perlu membuat keputusan.

Implementasi Kegiatan Hubungan Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung
Karena itu, komunikasi internal menjadi hal yang krusial bagi manajemen dalam mengambil keputusan yang akurat dan tepat waktu, melalui penyediaan informasi yang berkaitan dengan bidang yang bersangkutan.

Komunikasi verbal yang terjadi dalam forum ini penting untuk mendukung proses penyampaian informasi yang jelas dan pengambilan keputusan yang cepat. Melalui forum rapat tersebut, koordinasi antarbidang dapat terjalin secara menyeluruh, sehingga membentuk kerja sama yang selaras dan mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, komunikasi lintas divisi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi menjadi bagian penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang bersifat kolaboratif dan mampu menyesuaikan diri dengan berbagai kebutuhan organisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disampaikan bahwa penerapan komunikasi diagonal di lingkungan DPMPSTSP Kota Bandung tercermin dalam kegiatan rapat koordinasi yang dilakukan antarbidang. Komunikasi ini memungkinkan terjadinya pertukaran informasi antara pegawai dari unit yang berbeda, meskipun tidak berada dalam jalur koordinasi yang sama secara struktural.

Menurut Ruslan (2007) Program komunikasi internal dapat memberikan keterbukaan informasi terkait lembaga/organisasi kepada publik internal. Program komunikasi internal dapat dikemas dalam bentuk seperti pelatihan dan Pendidikan yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan, kemudian program penghargaan terhadap kinerja karyawan sehingga karyawan merasa dihargai terkait target yang telah dicapai oleh karyawan,

Rapat koordinasi tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi terkait hal teknis, tetapi juga menjadi wadah untuk memperluas pemahaman pegawai terhadap tugas dan peran bidang lain, mempererat hubungan antarunit, serta mendukung kerja sama yang mengedepankan ketelitian dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Melalui pola komunikasi ini, pegawai dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai tugas lintas bidang, sehingga mereka dapat menyusun kebijakan dan merancang program kerja dengan lebih tepat serta mempertimbangkan berbagai pandangan dari divisi lain yang turut terlibat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelaksanaan hubungan antarpegawai melalui komunikasi internal di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Bandung telah berjalan sejalan dengan konsep komunikasi internal yang dikemukakan oleh

Lawrence D. Brennan. Teori tersebut menjelaskan bahwa komunikasi internal terbagi ke dalam tiga bentuk utama, yakni komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Ketiga bentuk komunikasi ini telah diterapkan secara nyata dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bandung sebagai bagian dari upaya membangun interaksi kerja yang harmonis dan terpadu.

Komunikasi vertikal yang berlangsung di DPMPTSP Kota Bandung mencerminkan proses penyampaian pesan antara atasan dan bawahan, maupun sebaliknya. Komunikasi dari atasan kepada bawahan diwujudkan melalui sejumlah kegiatan yang bersifat formal dan rutin, seperti pelaksanaan pembinaan terhadap karyawan, kegiatan rapat pimpinan, serta apel pagi. Melalui kegiatan tersebut, pimpinan menyampaikan arahan, kebijakan, serta motivasi kerja kepada seluruh jajaran pegawai. Sementara itu, komunikasi dari bawahan kepada atasan terjalin melalui interaksi dalam kegiatan informal seperti olahraga pagi, acara halal bihalal, dan kegiatan gotong royong membersihkan lingkungan kantor. Kegiatan-kegiatan tersebut memberikan ruang bagi pegawai untuk menjalin komunikasi yang lebih terbuka dan membangun kedekatan emosional dengan pimpinan, sehingga memungkinkan tersampainya informasi dari bawah ke atas dengan lebih leluasa.

Komunikasi horizontal di lingkungan DPMPTSP Kota Bandung mengarah pada bentuk interaksi yang terjalin antara pegawai yang berada pada tingkatan jabatan yang sejajar dalam struktur organisasi. Komunikasi ini berlangsung secara dua arah dan bersifat timbal balik, dengan tujuan utama membangun kerja sama yang solid dan koordinasi yang baik antarbagian. Komunikasi horizontal dalam pelaksanaannya tampak dalam aktivitas seperti pertukaran pesan melalui aplikasi WhatsApp, yang memfasilitasi penyampaian informasi antarpegawai secara nonverbal dalam suasana kerja sehari-hari, serta dalam forum-forum diskusi yang diadakan untuk mendiskusikan berbagai permasalahan internal dan mencari solusi secara bersama-sama.

Komunikasi diagonal di DPMPTSP Kota Bandung merujuk pada interaksi yang terjalin antara pegawai dari unit kerja atau divisi yang berbeda dan tidak berada dalam jalur struktural yang sama. Meskipun tidak terhubung langsung dalam hubungan komando, komunikasi tetap berlangsung karena adanya kebutuhan koordinasi dalam pelaksanaan tugas-tugas yang melibatkan beberapa bidang sekaligus. Salah satu bentuk nyata dari komunikasi diagonal ini ialah melalui pelaksanaan rapat koordinasi yang rutin dilaksanakan untuk menyatukan persepsi, menyusun strategi bersama, dan membangun kerja sama lintas divisi. Melalui forum ini, terjadi pertukaran informasi antara pegawai dari berbagai bidang, yang pada akhirnya memperkuat koordinasi internal dan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di lingkungan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, I. (2022). Strategi komunikasi organisasi dalam membangun semangat kerja pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 267–281.
- Brennan, L. D. (1960). *Business communication*. Littlefield, Adams & Co.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2016). *Effective public relations* (edisi ke-9). Prenamedia Group.
- Deviani, E. (2024). Peran komunikasi internal karyawan dalam meningkatkan kinerja di PT Jaya Kencanamas Farma. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 597–605.
- Dewi. (2022). Pengaruh komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal terhadap semangat kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Parivisata*, 357–365.
- Effendy, O. U. (2016). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Harahap. (2022). *Strategi komunikasi organisasi*. Prenada Media.
- Hariyanto, D. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi*. Umsida Press.
- Iranda, A. (2021). Strategi internal public relations dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 390–393.
- Liliweri, A. (2007). *Dasar-dasar komunikasi kesehatan*. Pustaka Pelajar.
- Musi, S. (2022). *Penulisan kreatif public relations*. Nas Media Indonesia.
- Oemi, A. (2010). *Dasar-dasar public relations*. Aditya Bakti.
- Putri, N. A. (2023). Peran public relations dalam membangun komunikasi dengan publik internal pada PT Indonesia Power Priok POMU. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 11259–11268.
- Rahmansari, R. (2017). Penggunaan aplikasi WhatsApp dalam komunikasi organisasi pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 77–90.
- Rizkyana, N. P. (2024). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 1–8.
- Ruslan, R. (2007). *Manajemen public relations dan media komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Siregar, R. T. (2021). *Komunikasi organisasi*. Widina Bakti Persada.
- Suhandang, K. (2004). *Public relations perusahaan: Kajian program implementasi*. Nuansa.
- Suranto, A. W. (2005). *Komunikasi perkantoran: Prinsip komunikasi untuk meningkatkan kinerja perkantoran*. Media Wacana.
- Suranto, A. W. (2018). *Komunikasi organisasi: Prinsip komunikasi untuk peningkatan kinerja organisasi*. Remaja Rosdakarya.
- Yulianita, N. (2012). *Dasar-dasar public relations*. LPPM UNISBA.

