

## Komunikasi Organisasi dalam Pengambilan Kebijakan di DPMPTS Kota Tangerang

Abdul Rafi Jamaludin<sup>1</sup>, Mochammad Mirza<sup>2</sup>, Alamsyah<sup>3</sup>, Ari Suseno<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; 2101030158@students.unis.ac.id

<sup>2</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; m\_mirza@unis.ac.id

<sup>3</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; alamsyah@unis.ac.id

<sup>4</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; ariseno23@unis.ac.id

Received: 29/10/2023

Revised: 18/12/2023

Accepted: 03/01/2024

### Abstract

This research aims to explore the relationship between organizational communication and policy making at the Tangerang City DPMPTSP Secretariat. The research background arises from the important role of communication in forming effective decisions and policies in public service organizations. The main objective is to analyze how the dynamics of organizational communication influence the quality of policies and the implementation process at the DPMPTSP Secretariat. The research method used is a qualitative approach using in-depth interviews with leaders, staff and related external stakeholders. Theme analysis was used to organize and interpret the data. The research results show that the quality of organizational communication greatly influences the effectiveness of policy making and its implementation. The findings of this research highlight the importance of clarity of organizational vision and goals, open communication between leadership and staff, and horizontal coordination between units. The implication of this research is the need to strengthen organizational communication as a strategy to improve the quality of policies and be responsive to community needs.

### Keywords

DPMPTSP Secretariat; Effectiveness; Organizational Communication; Policy Making; Public Services

### Corresponding Author

Abdul Rafi Jamaludin

Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; 2101030158@students.unis.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan komunikasi organisasi yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang dalam pengambilan kebijakan di bidang sekretariat. Salah satu permasalahan utama yang muncul adalah kompleksitas struktur organisasi DPMPTSP, yang terdiri dari banyak unit kerja dengan tugas beragam. Kompleksitas ini dapat menghambat aliran informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan dan menghambat koordinasi efisien antarbagian organisasi. Perbedaan persepsi dan pemahaman antara unit kerja dan individu di dalam organisasi juga menjadi masalah serius. Setiap unit kerja dan individu mungkin memiliki sudut pandang dan prioritas yang berbeda terkait dengan pengambilan kebijakan di bidang sekretariat. Hal ini dapat menyebabkan kesenjangan dalam pemahaman tentang



tujuan dan strategi organisasi.

Kurangnya arus komunikasi yang jelas dan terstruktur menjadi tantangan lain. DPMPTSP mungkin tidak memiliki prosedur komunikasi yang baik, sehingga informasi tidak dapat mencapai pemangku kepentingan yang tepat pada waktu yang tepat. Ketidakpastian dan kebingungan di kalangan anggota organisasi dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal, seperti pihak berwenang, pelaku bisnis, atau masyarakat umum, juga menjadi aspek penting. Jika komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal tidak efektif, hal ini dapat memengaruhi citra dan reputasi DPMPTSP, serta hubungan kerjasama yang sangat penting.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi tantangan baru. DPMPTSP perlu memanfaatkan teknologi ini dengan bijak untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan eksternal. Teknologi informasi dapat menjadi alat yang efektif dalam menyampaikan informasi, memfasilitasi koordinasi, dan mempercepat pertukaran data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan untuk memahami secara mendalam dinamika komunikasi organisasi dalam konteks pengambilan kebijakan di DPMPTSP Kota Tangerang.

Dengan menganalisis tantangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang lebih kaya terkait bagaimana komunikasi organisasi dapat diperbaiki untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif dan responsif. Adapun relevansi penelitian ini dengan kondisi DPMPTSP Kota Tangerang, penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi pengambilan kebijakan dan pelaksanaannya (Purba, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan sumbangan pengetahuan baru yang dapat diimplementasikan oleh DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas komunikasi organisasi dan efektivitas dalam pengambilan kebijakan. Dalam pengembangan metodologi penelitian, wawancara mendalam dengan pimpinan, staf, dan pemangku kepentingan eksternal terkait akan digunakan. Analisis tema akan digunakan untuk mengorganisir dan menginterpretasi data yang diperoleh dari wawancara tersebut (Nugroho, 2016).

Situasi ini menunjukkan perlunya solusi konkret untuk meningkatkan komunikasi organisasi di DPMPTSP. Langkah-langkah strategis yang fokus pada penguatan struktur komunikasi, peningkatan koordinasi antarunit, dan pemanfaatan teknologi informasi dengan bijak dapat diambil untuk mengatasi tantangan yang dihadapi (Hidayat, 2023). Penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang permasalahan komunikasi organisasi dalam pengambilan kebijakan di DPMPTSP, tetapi juga memberikan panduan praktis untuk meningkatkan kualitas komunikasi tersebut. Implementasi rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat membawa dampak positif

pada efektivitas pengambilan kebijakan dan pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tangerang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami permasalahan yang muncul dalam konteks komunikasi organisasi dan pengambilan kebijakan di Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tangerang. Permasalahan yang diidentifikasi melibatkan dua aspek utama. Pertama, bagaimana komunikasi organisasi memengaruhi kualitas keputusan dan kebijakan yang diambil di Sekretariat DPMPTSP? Pengaruh komunikasi dalam konteks ini mencakup aspek keterbukaan, kejelasan, dan efisiensi aliran informasi di dalam organisasi. Kualitas komunikasi ini dianggap sebagai faktor kritis yang dapat berdampak langsung pada proses pengambilan keputusan, dengan asumsi bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman bersama dan menyuburkan lingkungan yang mendukung pengambilan keputusan yang optimal.

Kedua, identifikasi hambatan apa yang dihadapi dalam melakukan pengambilan kebijakan di bidang sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang. Penghambat ini dapat melibatkan berbagai faktor, seperti struktur organisasi yang kompleks, perbedaan persepsi antarunit kerja, kurangnya arus komunikasi yang terstruktur, dan tantangan dalam berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal. Pemahaman mendalam terhadap hambatan-hambatan ini diharapkan dapat membuka jalan untuk pengembangan solusi yang tepat guna.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan ganda. Pertama, tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam alur komunikasi organisasi yang digunakan oleh bidang sekretariat di DPMPTSP Kota Tangerang dalam konteks pengambilan kebijakan. Tujuan ini mencerminkan keinginan untuk memahami bagaimana proses komunikasi di dalam organisasi memainkan peran dalam membentuk kualitas kebijakan yang dihasilkan. Kedua, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam melakukan pengambilan kebijakan di bidang sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang. Melalui tujuan ini, penelitian bertujuan memberikan gambaran holistik tentang tantangan yang mungkin dihadapi oleh organisasi dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan di tingkat sekretariat. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan panduan yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan proses pengambilan kebijakan di masa depan.

## **2. METODE**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang aktivitas manusia dan interaksi sosial dalam konteks komunikasi organisasi. Metode ini melibatkan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, yang juga dikenal sebagai triangulasi, untuk mendapatkan informasi rinci melalui suasana alami (Fadli, 2021).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi sosial yang diteliti dengan fokus pada komunikasi organisasi di DPMPTSP Kota Tangerang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian (Saleh, 2021).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik wawancara dengan pihak terkait di DPMPTSP Kota Tangerang. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari e-journal, e-book, buku, dan sumber lainnya (Sidiq & Choiri, 2019).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, yang merupakan pendekatan interaktif di mana peneliti berkomunikasi langsung dengan partisipan atau informan. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh data langsung, memfasilitasi klarifikasi, dan mendapatkan pandangan serta pemahaman secara lebih rinci (Rijal Fadli, 2021).

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman. Proses ini melibatkan reduksi data untuk menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisir data, penyajian data untuk membuat representasi visual, dan penarikan kesimpulan untuk membentuk pemahaman atau temuan baru (Miles & Huberman, Hardani dkk., 2020).

Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memahami dengan lebih mendalam tentang komunikasi organisasi dalam pengambilan kebijakan di DPMPTSP Kota Tangerang. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan pemahaman praktis dalam konteks komunikasi organisasi di lingkungan pemerintahan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Komunikasi Organisasi Di Sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang Memengaruhi Kualitas Keputusan Dan Kebijakan Yang Diambil**

Komunikasi organisasi menjadi elemen kritis dalam konteks ini, karena kesuksesan suatu kebijakan tidak hanya tergantung pada substansi kebijakan itu sendiri tetapi juga pada bagaimana informasi dan arahan disampaikan, dipahami, dan dijalankan oleh semua pihak terkait.

Komunikasi organisasi di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang menjadi fondasi utama dalam pembentukan kualitas keputusan dan kebijakan. Proses komunikasi yang efektif memastikan pemahaman yang mendalam di antara berbagai tingkatan dan unit organisasi. Pimpinan yang mampu menyampaikan visi dan arah kebijakan secara jelas melalui saluran komunikasi yang tepat akan menciptakan landasan yang kuat bagi kebijakan yang relevan dan dapat diterapkan. Selain itu, komunikasi organisasi yang baik juga mencakup pertukaran informasi secara horizontal antarstakeholder di dalam sekretariat. Kolaborasi yang kuat antarunit dan individu dapat meningkatkan pemahaman bersama dan memfasilitasi pertukaran ide dan pandangan yang mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih baik.

Dinamika komunikasi organisasi tidak hanya berpengaruh pada perumusan kebijakan tetapi juga sangat menentukan keberhasilan implementasinya. Dalam fase ini, komunikasi berperan dalam menjembatani kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dan realitas penerapannya. Pemahaman yang jelas, dukungan aktif, dan komunikasi yang terbuka dapat memotivasi staf untuk melaksanakan kebijakan dengan baik. Selain itu, saluran komunikasi yang efektif antara pimpinan dan staf sangat penting. Pemimpin yang dapat menyampaikan arahan dengan jelas dan mendukungnya dengan komunikasi yang terbuka akan menciptakan lingkungan di mana implementasi kebijakan dapat berjalan dengan lancar. Komunikasi yang intensif dan terbuka juga memungkinkan adanya umpan balik, yang dapat menjadi alat penting untuk perbaikan dan penyesuaian kebijakan selama implementasi (Mansur, 2021).

Dinamika komunikasi organisasi yang positif di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efektivitas kebijakan. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan tingkat penerimaan dan dukungan terhadap kebijakan di semua tingkatan organisasi (Ramadhani, et al 2023). Ketika para pemangku kepentingan merasa terlibat dan diinformasikan dengan baik, mereka lebih cenderung untuk berpartisipasi aktif dalam implementasi kebijakan. Selain itu, dinamika komunikasi yang efektif dapat meminimalkan hambatan dan resistensi yang mungkin muncul selama implementasi kebijakan. Pemahaman yang jelas tentang tujuan kebijakan, peran masing-masing individu, dan manfaat yang diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran yang sering menjadi penyebab resistensi.

Secara keseluruhan, komunikasi organisasi di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang memiliki peran kunci dalam membentuk kualitas keputusan dan kebijakan, serta menentukan keberhasilan implementasinya. Penting untuk terus memperkuat komunikasi organisasi melalui saluran yang tepat, memfasilitasi kolaborasi antarstakeholder, dan menciptakan lingkungan di mana informasi dapat mengalir dengan lancar. Dengan demikian, dapat diharapkan bahwa komunikasi organisasi yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pengambilan kebijakan dan pelaksanaannya di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang.

### **Faktor-Faktor Penghambat dalam Proses Pengambilan Kebijakan di Sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang**

Proses pengambilan kebijakan di bidang sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang tidak luput dari berbagai faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kelancaran dan efektivitasnya. Dalam pemahaman ini, kita akan mengeksplorasi faktor-faktor tersebut, dengan penekanan pada kendala-kendala komunikasi organisasi yang mungkin timbul dalam interaksi antarstakeholder di lingkungan tersebut.

1. Ketidakjelasan Visi dan Tujuan

Salah satu faktor penghambat utama dalam pengambilan kebijakan adalah ketidakjelasan terkait visi dan tujuan organisasi. Hasil wawancara dengan pimpinan DPMPTSP mencerminkan bahwa pemahaman yang homogen terhadap arah kebijakan sering kali kurang, menyebabkan ketidakpastian di antara staf dan pemangku kepentingan lainnya. Komunikasi organisasi yang tidak menyampaikan visi dan tujuan dengan jelas dapat menjadi hambatan serius dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan.

2. Tidak Efektifnya Komunikasi Antara Pimpinan dan Staf

Ketidakefektifan komunikasi antara pimpinan dan staf dapat menjadi penghambat serius dalam pengambilan kebijakan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa staf merasakan kurangnya arahan yang jelas dan komunikasi yang terbuka dari pimpinan, menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas mereka. Kurangnya saluran komunikasi yang efektif dapat menciptakan kesenjangan persepsi dan menghambat aliran informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang informasional dan kontekstual.

3. Ketidakseimbangan Informasi dan Partisipasi Stakeholder

Proses pengambilan kebijakan yang efektif membutuhkan informasi yang seimbang dan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan. Wawancara dengan pihak eksternal menyoroti adanya ketidaksetaraan dalam akses informasi dan peluang partisipasi. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan kebijakan yang tidak mempertimbangkan perspektif masyarakat atau pelaku usaha secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memastikan bahwa seluruh stakeholder memiliki akses yang setara terhadap informasi dan memiliki peluang untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan (Efendi, 2023).

4. Kurangnya Koordinasi Antarunit

Kurangnya koordinasi antarunit di dalam organisasi dapat menjadi penghambat dalam pengambilan kebijakan. Wawancara dengan staf menunjukkan bahwa terkadang ada kurangnya komunikasi horizontal antarunit, yang dapat menghambat pertukaran informasi dan ide. Hal ini dapat menciptakan redundansi kerja, konflik kepentingan, dan menghambat efisiensi dalam proses pengambilan kebijakan. Koordinasi yang efektif antarunit menjadi krusial untuk mengatasi kompleksitas dan tantangan dalam menjalankan fungsi sekretariat DPMPTSP.

5. Kurangnya Kesadaran akan Pentingnya Komunikasi Organisasi

Kesadaran akan pentingnya komunikasi organisasi sering kali kurang diakui sebagai faktor penting dalam pengambilan kebijakan. Hasil wawancara mencerminkan bahwa beberapa pemangku kepentingan mungkin tidak sepenuhnya menyadari dampak positif yang dapat dihasilkan melalui

komunikasi yang efektif. Pendidikan dan pelatihan mengenai pentingnya komunikasi organisasi dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran di seluruh organisasi.

#### 6. Ketidaktersediaan Infrastruktur Komunikasi yang Memadai

Kendala teknis dan infrastruktur komunikasi yang tidak memadai juga dapat menjadi hambatan dalam proses pengambilan kebijakan. Wawancara menyoroti bahwa terkadang terdapat kendala teknis seperti keterbatasan sarana komunikasi digital. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur komunikasi yang memadai menjadi krusial untuk memastikan arus informasi yang lancar dan efektif (Hartanto, 2022).

Hasil wawancara menunjukkan perlunya meningkatkan transparansi komunikasi organisasi, memperkuat saluran komunikasi antarstakeholder, dan memberikan pelatihan yang lebih intensif terkait kebijakan dan komunikasi organisasi. Pimpinan diharapkan untuk lebih aktif terlibat dalam berkomunikasi dengan staf, mendengarkan masukan mereka, dan menciptakan lingkungan yang mendukung pertukaran ide dan informasi. Dalam konteks teknis, investasi dalam infrastruktur komunikasi yang canggih dan pelatihan terkait teknologi dapat membantu mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul.

Faktor-faktor penghambat dalam proses pengambilan kebijakan di bidang sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang melibatkan berbagai aspek, dengan komunikasi organisasi yang efektif menjadi kunci penyelesaiannya. Oleh karena itu, perlu diambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan komunikasi organisasi, merampingkan saluran informasi, dan memperkuat partisipasi stakeholder agar proses pengambilan kebijakan dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

### **Pembahasan**

Proses pengambilan kebijakan di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang melibatkan dinamika kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas komunikasi organisasi dan sejumlah penghambat yang dapat mempengaruhi efektivitas dan kelancaran proses tersebut. Melalui pembahasan ini, akan diselidiki kaitan antara komunikasi organisasi dengan faktor-faktor penghambat yang muncul selama proses pengambilan kebijakan.

#### 1. Komunikasi Organisasi sebagai Landasan Kebijakan

Dalam pembahasan sebelumnya, kita mengidentifikasi bahwa komunikasi organisasi di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang memainkan peran kunci dalam membentuk kualitas keputusan dan kebijakan. Komunikasi yang jelas dari pimpinan, pertukaran informasi yang efektif antarstakeholder, dan kolaborasi yang kuat antarunit merupakan elemen-elemen penting dalam merancang dan merumuskan kebijakan yang berkualitas. Namun, perlu dicatat bahwa kesuksesan komunikasi organisasi ini juga sangat tergantung pada pemahaman yang mendalam terkait visi dan

tujuan organisasi. Jika terdapat ketidakjelasan dalam arah kebijakan atau tujuan organisasi, komunikasi organisasi mungkin tidak dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pembentukan kebijakan yang efektif.

## 2. Faktor Penghambat dalam Konteks Komunikasi Organisasi

Sebaliknya, faktor-faktor penghambat yang diidentifikasi dalam kedua rumusan masalah juga membawa dampak langsung terhadap kualitas komunikasi organisasi dan, akibatnya, proses pengambilan kebijakan. Misalnya, ketidakjelasan visi dan tujuan organisasi dapat menciptakan kebingungan di kalangan staf dan pemangku kepentingan, menghambat pemahaman yang seharusnya diperoleh melalui komunikasi. Tidak efektifnya komunikasi antara pimpinan dan staf juga dapat mempengaruhi kualitas kebijakan, karena informasi dan arahan yang kurang jelas dapat menimbulkan ketidakpastian dan kebingungan. Selain itu, kurangnya koordinasi antarunit yang diakibatkan oleh kurangnya komunikasi horizontal dapat menyebabkan ketidakberlanjutan dalam aliran informasi, menghambat proses pengambilan keputusan yang berkelanjutan. Ketidakterdediaan infrastruktur komunikasi yang memadai juga dapat menciptakan hambatan teknis yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi. Jika saluran komunikasi tidak memadai atau terhambat oleh kendala teknis, pertukaran informasi yang efektif menjadi sulit dicapai.

Dalam hasil wawancara, terungkap bahwa pemimpin dan staf di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang merasakan kebutuhan akan komunikasi yang lebih efektif dan terbuka. Pimpinan menyadari bahwa kesuksesan kebijakan mereka tidak hanya bergantung pada substansi kebijakan itu sendiri tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dikomunikasikan dan diimplementasikan. Para pemangku kepentingan eksternal juga menyoroti pentingnya partisipasi dan akses yang setara terhadap informasi. Ini memberikan wawasan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya tentang dialog internal tetapi juga tentang hubungan yang dibangun dengan pihak eksternal, yang dapat mempengaruhi penerimaan dan keberlanjutan kebijakan.

Berdasarkan pembahasan ini, beberapa rekomendasi terintegrasi dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi organisasi dan mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pengambilan kebijakan di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang.

### 1. Penguatan Visi dan Tujuan Organisasi

Pimpinan perlu berfokus pada menyampaikan visi dan tujuan organisasi secara jelas dan konsisten. Komunikasi yang efektif mengenai arah kebijakan dapat memberikan landasan yang kuat untuk pengambilan keputusan yang berkualitas.

## 2. Fasilitasi Dialog Pimpinan-Staf

Meningkatkan komunikasi antara pimpinan dan staf melalui dialog terbuka, pertemuan rutin, dan mekanisme umpan balik dapat membantu mengatasi ketidakpastian dan meningkatkan pemahaman bersama.

## 3. Peningkatan Koordinasi Antarunit

Fasilitasi koordinasi horizontal antarunit melalui pertukaran informasi yang rutin dan kolaborasi lebih dekat. Ini dapat membantu memecahkan hambatan dalam aliran informasi dan meminimalkan redundansi dalam pengambilan keputusan.

## 4. Investasi dalam Infrastruktur Komunikasi

Mengidentifikasi dan mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul dalam infrastruktur komunikasi dapat meningkatkan efisiensi komunikasi dan memastikan informasi dapat mengalir secara lancar.

## 5. Pelatihan dan Pendidikan

Memberikan pelatihan dan pendidikan terkait kebijakan dan komunikasi organisasi untuk seluruh personel dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya komunikasi dalam konteks pengambilan kebijakan.

Dengan pendekatan yang terintegrasi terhadap komunikasi organisasi dan faktor-faktor penghambat, diharapkan dapat menciptakan lingkungan di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang yang mendukung proses pengambilan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan.

## 4. KESIMPULAN

Dari analisis terintegrasi terkait komunikasi organisasi dan faktor penghambat dalam pengambilan kebijakan di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang, beberapa temuan dan rekomendasi dapat ditarik untuk memperkuat proses pengambilan keputusan di lembaga tersebut.

Pertama, komunikasi organisasi diidentifikasi sebagai fondasi utama pembentukan kebijakan. Kualitas keputusan dan kebijakan yang dihasilkan sangat tergantung pada kemampuan pimpinan dalam menyampaikan visi dan tujuan secara jelas, serta pertukaran informasi yang efektif di antara seluruh stakeholder. Oleh karena itu, perlu diperkuat upaya untuk menyelaraskan komunikasi organisasi dengan arah strategis organisasi guna menciptakan pemahaman bersama dan komitmen terhadap tujuan bersama.

Kedua, faktor-faktor penghambat yang muncul dalam proses pengambilan kebijakan menjadi tantangan yang harus diatasi. Ketidakjelasan visi dan tujuan, ketidakefektifan komunikasi antara pimpinan dan staf, serta kurangnya koordinasi antarunit dapat memperlambat dan menghambat

proses tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian khusus pada peningkatan komunikasi organisasi, pembinaan hubungan pimpinan-staf, dan koordinasi yang lebih baik antarunit.

Dalam hasil wawancara, terungkap bahwa ada kebutuhan mendesak akan pemahaman yang lebih baik terkait kebijakan dan komunikasi organisasi. Pelatihan dan pendidikan terkait kebijakan dan komunikasi organisasi dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.

Rekomendasi terintegrasi mencakup penguatan visi dan tujuan organisasi, fasilitasi dialog antara pimpinan dan staf, peningkatan koordinasi antarunit, investasi dalam infrastruktur komunikasi, dan pelatihan terkait kebijakan dan komunikasi organisasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat tercipta sinergi antara komunikasi organisasi yang efektif dan mitigasi faktor penghambat, menciptakan lingkungan yang mendukung pengambilan kebijakan yang efektif, responsif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan.

Sebagai penutup, melibatkan seluruh pihak terkait dalam proses komunikasi dan pengambilan kebijakan akan menjadi kunci keberhasilan. Transformasi komunikasi organisasi dan penanganan faktor penghambat harus menjadi perjalanan bersama, di mana sinergi dan kolaborasi menjadi landasan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, diharapkan sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang dapat terus meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan kebijakan, menjadikan lembaga tersebut sebagai pionir dalam pelayanan publik yang efektif dan responsif..

Saran pertama adalah mengenai peningkatan pelatihan komunikasi organisasi bagi seluruh personel di sekretariat DPMPTSP Kota Tangerang. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan penguatan kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas dan persuasif. Dengan peningkatan keterampilan komunikasi, diharapkan pimpinan dan staf dapat lebih efektif berinteraksi, memahami peran masing-masing, serta menjalin koordinasi yang lebih baik dalam proses pengambilan kebijakan.

Saran kedua adalah mengimplementasikan saluran komunikasi terbuka yang memungkinkan dialog antara pimpinan dan staf. Hal ini dapat mencakup pembuatan forum diskusi reguler, sesi tanya jawab terbuka, atau penggunaan platform digital yang memfasilitasi pertukaran ide dan umpan balik. Dengan adanya saluran komunikasi terbuka, pimpinan dapat lebih mudah menyampaikan arahan, menjelaskan kebijakan, dan mendengarkan masukan serta kekhawatiran dari staf, menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif.

Saran ketiga adalah penguatan koordinasi antarunit dengan mengimplementasikan mekanisme yang memfasilitasi pertukaran informasi secara terstruktur. Ini dapat mencakup pembuatan tim kerja lintasunit, rapat koordinasi rutin, atau penggunaan teknologi yang mendukung kolaborasi antarunit. Dengan penguatan koordinasi, diharapkan kesenjangan dalam aliran informasi dapat diatasi,

meminimalkan redundansi pekerjaan, dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengambilan kebijakan.

## REFERENSI

- Abdulah, Fitri, A. H., Sari, A. M., Gistituati, N., & Rusdinal. (2022). Tahapan Pembuatan Kebijakan Publik Sebagai Landasan Pengambil Kebijaksanaan. *Jurnal Muara Pendidikan*, 7(1), 148–155.
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013). 濟無No Title No Title No Title. *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Dpmpmsp. (2023). *No Title*. Dpmpspkotatangerang. <https://dpmpmsp.tangerangkota.go.id/>
- Efendi, N., & Sholeh, M. I. (2023). Dinamika Sosial Dalam Proses Pengambilan Keputusan dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Attanwir: Jurnal Keislaman dan Pendidikan*, 14(2), 45-67.
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Faisal, M. Z., Nur, M. J., Putri, E., & Paramita. (2023). *Pola Komunikasi Organisasi Wedding Orrganizer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. 1–14.
- Goulding, S. (2020). Corporate Decision Making. *Company Law*, 165–166. <https://doi.org/10.4324/9781843140139-16>
- Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). HAMBATAN-HAMBATAN DALAM IMPLEMETASI LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA PEMERINTAH DAERAH. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 5(3), 215-223.
- Hidayat, M., Pratiwi, W., & Sitanggang, T. (2023). Komunikasi dalam Organisasi. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 113–116. <https://doi.org/10.37010/kangmas.v4i3.1342>
- Hukum, K., Kampung, M., Memiliki, M. U., Atas, S., Ulayat, H., Metodologi, B. I., Pendekatan, P. A., & Penelitian, M. (2013). *Metodelogi Penelitian*. 66–79.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324-334.
- Martin, N. O., Komunikasi, J. I., Dakwah, F., Komunikasi, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2022). *MEMBANGUN HUBUNGAN INTERNAL PEGAWAI*.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. 228.
- Muktaf, Z. M. (2016). Paradigma dari pendekatan teori. *Paradigma Journal*, 1990, 1–5. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/20164>
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota

- Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>
- Nugroho, D. B. (2016). Iklim Komunikasi Organisasi PT. Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 4, 11.
- Purba, B., Hasoloan, A., & Yasir, A. (2021). Komunikasi Organisasi dalam Proses Pengambilan Keputusan di UPT-PTPH Provinsi Sumatera Utara. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 7(1), 84–95. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v7i1.4444>
- Ramadhani, P., Indrijawati, A., & Ferdiansyah, M. I. (2023). STUDI LITERATUR SISTEMATIS: FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN PENERAPAN ERP DALAM ORGANISASI. *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*, 4(1), 58-71.
- Riskandyani, K. (2020). PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN SPIRITUAL, DAN KECERDASAN ADVERSITAS TERHADAP KINERJA AUDITOR Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu. *Repository.Upi.Edu*, 1–134.
- Rosad, S. dan. (2020). Manajemen Pemasaran. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Rusdiana, A. (2013). Implementasi Kebijakan Pengembangan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–60.
- Saleh, Z. (2021). BAB III analisis 2. *1Lexy J. Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007)*, 1, 9–25. <http://repository.iainpare.ac.id/2732/>
- Sulasamono, B. S. (2016). Teori Implementasi Kebijakan. *A Companion to Cogn. Sci.*, May, 289–298.
- Syahril, N. (2016). Metodologi Penelitian. *Metodologi Penelitian*, hal 57. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Tâm, T., Vả, N. C. Ú U., Giao, C. Ê N., Ngh, C., & Chu, Á N B Û I. (2016). *Title. 01*, 1–23.
- Tawa, A. B. (2019). Kebijakan Pendidikan Nasional Dan Implementasinya Pada Sekola Dasar. *SAPA - Jurnal Kateketik Dan Pastoral*, 4(2), 107–117. <https://doi.org/10.53544/sapa.v4i2.82>