BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan wawancara yang dilakukan selama masa magang di Kantor Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang (BMCKRT) Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa penerapan pola komunikasi memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran dan efektivitas kinerja pegawai, terutama di tengah tantangan era digital saat ini.

Dalam pelaksanaannya, instansi ini telah mengadopsi berbagai pola komunikasi digital yang terdiri dari pola vertikal (antara pimpinan dan staf), horizontal (antar sesama pegawai satu level), serta diagonal (lintas jabatan dan bagian). Ketiga pola ini berjalan saling melengkapi dan didukung oleh pemanfaatan berbagai platform teknologi, seperti WhatsApp, email instansi, Google Meet, Zoom, Google Docs, dan Google Drive.

Komunikasi vertikal cenderung bersifat formal dan digunakan untuk menyampaikan instruksi, laporan, atau evaluasi. Sementara itu, komunikasi horizontal dan diagonal lebih sering digunakan untuk mendukung kerja sama antar unit atau lintas bagian, memungkinkan proses kerja yang lebih terbuka, cepat, dan fleksibel.

Meski demikian, pelaksanaan komunikasi digital masih menghadapi sejumlah hambatan. Di antaranya adalah kesenjangan dalam penguasaan teknologi, khususnya antara pegawai generasi muda dan senior; keterbatasan sarana seperti jaringan internet yang belum stabil dan perangkat kerja yang kurang memadai; volume pesan yang

berlebihan dalam grup komunikasi; serta lemahnya pemahaman terhadap etika dan keamanan informasi digital. Selain itu, pola kerja konvensional yang masih dominan juga menjadi kendala dalam transformasi ke sistem digital. Kendala-kendala tersebut apabila tidak ditangani secara serius, berpotensi menghambat efisiensi organisasi dan menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Di sisi lain, penggunaan komunikasi digital terbukti memberi dampak positif yang cukup besar terhadap peningkatan kinerja pegawai. Kecepatan dalam menyampaikan informasi, kemampuan berkoordinasi lintas bidang tanpa hambatan fisik, serta dokumentasi yang lebih tertata merupakan beberapa keuntungan yang dirasakan. Komunikasi digital juga memungkinkan pegawai bekerja secara lebih responsif, partisipatif, dan mandiri dalam menjalankan tugasnya.

Dengan terbukanya ruang komunikasi melalui berbagai media, pegawai merasa lebih dilibatkan dan didengar. Hal ini turut memperkuat transparansi, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan akuntabilitas organisasi. Oleh karena itu, komunikasi digital menjadi elemen kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, profesional, dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Keberhasilan komunikasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat ditentukan oleh kesiapan individu, dukungan infrastruktur, serta budaya organisasi yang mendukung inovasi dan perubahan.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi digital serta mengatasi hambatan yang masih terjadi, penulis memberikan beberapa rekomendasi strategis yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi, pegawai, maupun pemangku

kebijakan di Kantor Dinas BMCKRT Sumatera Barat:

1. Meningkatkan kompetensi digital pegawai secara berkesinambungan

   Dinas perlu menyelenggarakan pelatihan rutin mengenai penggunaan platform komunikasi digital, termasuk Google Workspace, email dinas, serta literasi keamanan digital. Pelatihan ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman dan keterampilan, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi informasi.

2. Memperkuat infrastruktur teknologi dan konektivitas

   Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat kerja yang mendukung sangat diperlukan untuk kelancaran komunikasi digital. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan dan pengadaan alat penunjang seperti laptop, *speaker*, atau proyektor untuk kegiatan rapat daring.

3. Mengatur manajemen informasi di media komunikasi internal

   Perlu dibuat pedoman atau standar penggunaan grup WhatsApp dan media komunikasi lain. Misalnya, pemisahan grup kerja formal dan nonformal agar informasi penting tidak tertumpuk oleh pesan yang tidak relevan.

4. Meningkatkan pemahaman mengenai etika dan keamanan komunikasi digital

   Edukasi tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data organisasi, serta cara mengamankan dokumen digital melalui proteksi file atau

pembatasan akses, perlu disampaikan secara menyeluruh kepada semua pegawai.

5. Mendorong perubahan budaya kerja ke arah digitalisasi yang terencana

   Para pimpinan diharapkan dapat menjadi teladan dalam menggunakan media digital secara konsisten. Dengan demikian, proses transisi dari sistem manual ke digital dapat berjalan lebih lancar dan diterima oleh seluruh pegawai.

6. Membuat SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk komunikasi digital

   Instansi perlu memiliki pedoman tertulis mengenai standar komunikasi digital, seperti waktu tanggapan, pemilihan media untuk berbagai keperluan, serta standar keamanan dokumen. SOP ini penting untuk menciptakan komunikasi yang efisien dan konsisten.

7. Melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan komunikasi digital

   Evaluasi dapat dilakukan melalui survei atau diskusi rutin dengan pegawai untuk mengetahui efektivitas dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan komunikasi digital. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam pengembangan kebijakan komunikasi ke depan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan sistem komunikasi digital di lingkungan Kantor Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Barat akan semakin optimal dan selaras dengan kebutuhan kerja modern. Komunikasi yang baik bukan hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh

komitmen bersama untuk menciptakan interaksi yang terbuka, etis, dan profesional dalam setiap aktivitas organisasi.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA