

POLA KOMUNIKASI ANTAR UNIT DI SATINTELKAM POLRES PELABUHAN TANJUNG PERAK

Ibra Yuniar Kuriawan¹, Tri Prasetijowati²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari 2026

Accepted Januari 2026

Available Januari 2026

Ibrayuniar29@gmail.com

trprasetijowati@gmail.com

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi antar unit di Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak serta implikasinya terhadap efektivitas koordinasi dan kinerja organisasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumen internal, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar unit masih didominasi oleh pola komunikasi vertikal formal yang bersifat hierarkis. Namun, komunikasi informal berperan penting sebagai sarana mempercepat pertukaran informasi dan memperlancar koordinasi lintas unit. Selain itu, pemanfaatan media digital mendukung kecepatan arus informasi meskipun belum merata dalam hal kapasitas penggunaan. Pola komunikasi formal, informal, dan penggunaan media digital tersebut membentuk sistem komunikasi yang saling melengkapi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas komunikasi antar unit di Satintelkam bergantung pada keseimbangan antara struk

formal dan fleksibilitas komunikasi informal dalam mendukung koordinasi operasional.

Kata Kunci: komunikasi antar unit, komunikasi organisasi, Satintelkam, kepolisian.

ABSTRACT

This study examines inter-unit communication patterns within the Intelligence and Security Unit (Satintelkam) of the Port Police of Tanjung Perak and their implications for coordination effectiveness. Using a qualitative case study approach, data were collected through in-depth interviews, participant observation, and document analysis, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The findings indicate that communication is predominantly formal and vertical, reflecting a strong hierarchical structure. However, informal communication plays a crucial role in accelerating information exchange and facilitating inter-unit coordination. The use of digital communication media also supports operational efficiency, although differences in digital capacity remain. Overall, effective inter-unit communication is shaped by the balance between formal structures and informal communication practices.

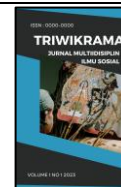
Keywords: *organizational communication, inter-unit communication, police organization, Satintelkam.*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi komunikasi, organisasi pemerintahan dan penegakan hukum di seluruh dunia dihadapkan dengan tantangan kompleks dalam fungsi koordinasi internal dan eksternal. Dalam organisasi besar yang memiliki unit-unit fungsional beragam, pola komunikasi antar-unit menjadi sangat krusial agar informasi dapat mengalir secara cepat, tepat dan akurat. Gangguan dalam alur komunikasi—seperti mismatch informasi, hambatan teknologi, perbedaan

*Corresponding author

E-mail addresses: Ibrayuniar29@gmail.com



persepsi antarunit—dapat menimbulkan inefisiensi, tumpang tindih tugas, dan melemahnya koordinasi. Misalnya, studi menunjukkan bahwa organisasi besar dengan struktur hierarkis tinggi menghadapi hambatan komunikasi dua-arah yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan (Hartanto, 2024).

Fenomena ini relevan dalam konteks lembaga kepolisian sebagai institusi yang harus merespons cepat dinamika keamanan, menjaga sinergi antar-unit, serta memastikan publik menerima layanan yang efektif dan responsif.

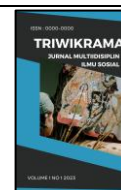
Di tingkat nasional Indonesia, institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dan jajaran setingkat daerah terus mengupayakan peningkatan kinerja melalui optimalisasi komunikasi organisasi. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa meskipun komunikasi formal sudah diterapkan, realitas di lapangan mengungkap hambatan seperti kultur organisasi yang masih sangat hierarkis, media komunikasi yang terbatas, dan kurangnya dialog antarunit (Hartanto, 2024).

Sebagai contoh di sektor pelayanan publik kepolisian, penelitian di Polres Jember menunjukkan bahwa interaksi komunikatif di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) cenderung efisien namun minim pergantian peran maupun dialog atas laporan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa alur komunikasi masih dominan dari atas ke bawah dan kurang reflektif atas umpan balik (Hardiansyah et al., 2024). Meskipun banyak penelitian telah mengulas komunikasi organisasi di tingkat lembaga kepolisian, fokus spesifik pada “antar-unit internal” dalam satuan intelijen/keamanan di level polres pelabuhan masih relatif sedikit tersentuh.

Secara lebih khusus, di lingkungan Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak—sebagai unit yang menangani intelijen, keamanan dan koordinasi strategis di wilayah pelabuhan—komunikasi antarunit menjadi semakin penting karena karakter tugasnya yang cepat, rahasia dan lintas fungsi (misalnya intelijen, keamanan laut, patroli, data analisis). Dalam praktik lapangan, dapat muncul gejala seperti: kecepatan informasi yang terhambat karena alur formal yang panjang; unit-unit yang belum saling memahami prosedur unit lain; ketergantungan pada komunikasi informal yang tidak terekam secara resmi; serta potensi distorsi informasi ketika berpindah antarunit. Dampak dari pola komunikasi yang kurang optimal muncul pada aspek psikologis (misalnya anggota unit merasa kurang dilibatkan atau miskomunikasi), sosial (terputusnya koordinasi antar-unit, bahkan konflik internal ringan), dan moral (terjadinya persepsi ketidakadilan atau kurangnya transparansi dalam pembagian tugas dan informasi). Fenomena tersebut memerlukan pemahaman mendalam mengenai bagaimana pola komunikasi antar-unit berlangsung, faktor apa yang memengaruhi efektivitasnya, dan bagaimana implikasinya terhadap kinerja koordinasi organisasi di Satintelkam.

Dari tinjauan literatur, sejumlah penelitian telah menyentuh ruang lingkup komunikasi organisasi di kepolisian. Contoh: - Penelitian mengenai model hierarki komunikasi organisasi di Bareskrim Polri yang menemukan bahwa meskipun komunikasi dua arah tersedia, implementasi formal tetap sangat berbasis prosedur dan etika (Hartanto, 2024). Penelitian tentang pola komunikasi di Polrestabes Medan dalam membangun citra positif masyarakat yang menekankan pola komunikasi eksternal dan internal institusi kepolisian (Irwanty & Ritonga, 2023). - Studi tentang peran keterbukaan komunikasi dalam membangun budaya organisasi di kepolisian (Nasution et al., 2024).

Meskipun demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) sebagai berikut: pertama, sedikit penelitian yang secara eksplisit mengkaji komunikasi antar-unit internal (bukan hanya atasan-bawahan atau eksternal publik) di satuan intelijen/keamanan di tingkat polres. Kedua, konteks pelabuhan (sebagai lingkungan kepolisian yang memiliki tantangan khas: lintas fungsi keamanan pelabuhan, lalu lintas orang dan barang, kerjasama antar unit operasional) masih jarang dieksplorasi dalam literatur komunikasi organisasi kepolisian. Ketiga, dari aspek



metodologis, banyak penelitian bersifat deskriptif umum; pendekatan kualitatif mendalam terhadap pola antar-unit dalam situasi nyata masih minim.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat urgent dilakukan untuk memahami secara empiris pola komunikasi antar-unit di Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pola komunikasi antarunit, menganalisis faktor pendukung dan penghambatnya, serta memahami implikasi pola tersebut terhadap efektivitas koordinasi dan kinerja unit. Manfaat penelitian ini terbagi dua: secara teoretis, memperkaya literatur komunikasi organisasi dan kepolisian dengan fokus kontekstual pelabuhan dan intelkam; secara praktis, memberikan rekomendasi bagi lembaga kepolisian agar memperkuat jalur komunikasi antarunit, memperbaiki alur formal-informal, dan meningkatkan performa koordinasi internal yang berdampak pada kecepatan dan ketepatan layanan keamanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Governance Komunikasi Organisasi: konsep inti dan fungsi

Komunikasi organisasi dipahami sebagai proses pertukaran pesan yang berlangsung dalam jaringan relasi antaranggota organisasi untuk mengoordinasikan aktivitas, membangun makna bersama, dan mengatasi ketidakpastian lingkungan. Komunikasi bukan sekadar transfer informasi teknis, tetapi juga sarana pembentukan norma, budaya, dan legitimasi organisasi (Goldhaber; Katz & Kahn). Dalam konteks kepolisian, komunikasi organisasi menjembatani perintah formal, penyampaian intelijen, dan hubungan kerja antar-unit operasional sehingga berdampak langsung pada efektivitas tugas keamanan publik. Konsep ini menjadi landasan untuk mendeskripsikan pola (vertikal/horizontal/diagonal), saluran, serta fungsi komunikasi dalam Satintelkam.

Implikasi untuk penelitian: fokus pada bagaimana pesan dibentuk, disalurkan, dan diterima antar-unit (kejelasan, saluran, frekuensi, dan umpan balik), serta bagaimana komunikasi tersebut membentuk tindakan kolektif di lapangan

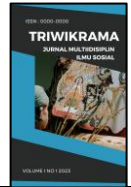
Teori Jaringan Komunikasi (Communication Network Theory)

Teori jaringan melihat organisasi sebagai himpunan node (individu/unit) dan tie (hubungan komunikasi). Struktur jaringan—apakah terpusat (centralized), desentralisasi (decentralized), atau terhubung penuh (dense)—menentukan aliran informasi, kecepatan pengambilan keputusan, dan tempat munculnya bottleneck informasi. Pada satuan intelijen/keamanan, pola jaringan akan mempengaruhi bagaimana informasi sensitif bergerak antar-unit dan sejauh mana ada dependensi pada beberapa aktor kunci. Penelitian tentang pola jaringan komunikasi di institusi kepolisian menunjukkan variasi antara jaringan formal yang birokratis dan jaringan informal yang mengisi celah koordinasi.

Implikasi untuk penelitian: perlu memetakan jaringan komunikasi antar-unit (siapa berkomunikasi dengan siapa, lewat kanal apa, dan siapa yang menjadi broker informasi) untuk mengidentifikasi sentralisasi, hambatan, dan jalur alternatif dalam Satintelkam.

Pola Komunikasi: Vertikal, Horizontal, Diagonal; Formal vs. Informal

Literatur klasik membedakan pola komunikasi formal (saluran resmi: perintah, laporan, prosedur) dan informal (hubungan personal, gossip, komunikasi cepat antarrekan). Dalam organisasi kepolisian, pola vertikal (atasan-bawahan) sering mendominasi struktur formal, sedangkan komunikasi horizontal (antar-unit setara) dan diagonal (lintas fungsi) penting untuk koordinasi operasional di lapangan. Studi-studi empiris di lingkungan kepolisian Indonesia menunjukkan bahwa ketergantungan berlebih pada saluran formal berpotensi memperlambat



respons operasional, sehingga komunikasi informal kerap menjadi pengisi praktis kebutuhan koordinasi cepat.

Implikasi untuk penelitian: analisis harus membedakan antara isi dan fungsi komunikasi formal vs informal misalnya. apakah komunikasi informal mempercepat pekerjaan tetapi mengurangi akuntabilitas, atau justru menjadi mekanisme adaptif yang positif.

Media, Teknologi, dan Media Richness

Teori media richness (Daft & Lengel) menyatakan bahwa pemilihan media komunikasi harus disesuaikan dengan ambiguitas tugas—pesan kompleks atau sensitif memerlukan media kaya (tatap muka, diskusi langsung), sedangkan pesan rutin dapat memakai media tipis (laporan tertulis, pesan singkat). Di era digital, aplikasi pesan instan, radio, dan platform manajemen kasus menjadi bagian saluran komunikasi kepolisian. Penelitian kontemporer di tubuh kepolisian Indonesia memperlihatkan kombinasi penggunaan radio, telepon, pesan instan, dan dokumen resmi; namun adopsi teknologi tidak selalu menjamin keefektifan bila struktur organisasi dan budaya tidak mendukung penggunaannya.

Implikasi untuk penelitian: perhatikan kecocokan isi pesan dan saluran—apakah unit memilih media yang tepat untuk jenis pesan intelijen/operasional yang berbeda, serta hambatan teknis atau kultur yang mempengaruhi penggunaan media.

Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Kepercayaan

Budaya organisasi (Schein) dan gaya kepemimpinan mempengaruhi keterbukaan informasi, pola umpan balik, dan kesiapan unit menerima serta menyebarkan intelijen. Kepemimpinan yang transformasional atau komunikatif cenderung membuka kanal komunikasi dua-arah dan mengurangi hambatan hierarkis. Dalam konteks Polri, budaya profesionalisme, loyalitas komando, dan sensitivitas terhadap rahasia intelijen membentuk batasan dan praktik komunikasi internal. Penelitian tentang komunikasi humas dan citra kepolisian menemukan keterkaitan antara budaya organisasi dan kualitas komunikasi internal/eksternal.

Implikasi untuk penelitian: analisis aspek norma, nilai, dan gaya kepemimpinan di Satintelkam untuk memahami hambatan psikososial (mis. rasa takut berbagi informasi, kecurigaan antarunit) serta sumber-sumber kepercayaan yang memfasilitasi pertukaran informasi.

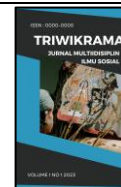
Sensemaking dan Koordinasi (Weick)

Sensemaking menjelaskan bagaimana aktor dalam organisasi menafsirkan informasi yang ambigu dan merumuskan aksi bersama. Dalam situasi intelijen dan keamanan yang rawan ambiguitas, proses sensemaking antar-unit menentukan apakah informasi akan ditindaklanjuti atau diabaikan. Koordinasi efektif membutuhkan kesamaan makna antar-unit sehingga tindakan bersama dapat dilakukan dengan cepat dan terkoordinasi. Studi kualitatif di unit keamanan menekankan peran aktivitas bersama (briefing, debriefing) sebagai mekanisme sensemaking kolektif.

Implikasi untuk penelitian: amati praktik-praktik sensemaking (briefing rutin, pertukaran laporan informal, rapat koordinasi) yang memungkinkan unit memahami konteks intelijen bersama.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (single-case study). Unit analisis dalam penelitian ini adalah Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam pola komunikasi antar unit dalam konteks nyata dan terbatas, yaitu lingkungan operasional intelijen dan keamanan pelabuhan, di mana batas antara fenomena yang diteliti (komunikasi antar unit) dan konteks organisasi tidak dapat dipisahkan secara tegas.



Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara holistik dinamika proses komunikasi, struktur organisasi, budaya kerja, serta saluran komunikasi formal dan informal yang digunakan dalam koordinasi antar unit (Elva & Murhayati, 2025).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif. Data penelitian diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data primer berasal dari hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap anggota unit-unit di Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak yang terlibat langsung dalam proses komunikasi dan koordinasi antar unit, seperti unit intelijen, unit patroli pelabuhan, unit analisis data, dan unit keamanan laut. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi berupa laporan koordinasi, prosedur komunikasi formal, arsip kegiatan, serta dokumen internal lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap 10-12 informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam alur koordinasi dan komunikasi antar unit, dengan pertanyaan yang diarahkan pada proses komunikasi, saluran yang digunakan, hambatan yang dihadapi, serta praktik koordinasi yang berlangsung. Observasi partisipatif dilakukan selama kegiatan briefing, rapat koordinasi, dan pelaporan harian di Satintelkam, dengan peneliti berperan sebagai pengamat yang mencatat interaksi antar unit, media komunikasi yang digunakan, serta artefak komunikasi seperti formulir pelaporan dan grup percakapan internal. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah laporan koordinasi, standar operasional prosedur komunikasi, serta arsip internal unit. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode, melakukan member checking dengan mengonfirmasi temuan sementara kepada informan, serta menyusun audit trail berupa catatan aktivitas penelitian, transkrip wawancara, catatan observasi, dan refleksi peneliti terkait posisi dan potensi bias (Malahati et al., 2023).

Analisi Data

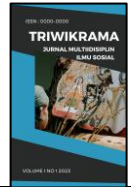
Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang berlangsung secara siklus dan berulang. Reduksi data dilakukan melalui proses pengodean dan kategorisasi untuk menyederhanakan serta memfokuskan data penelitian, diawali dengan open coding guna mengidentifikasi tema-tema awal, seperti saluran komunikasi formal dan informal serta peran penghubung informasi. Proses ini dilanjutkan dengan axial coding untuk mengaitkan tema-tema tersebut ke dalam kategori yang lebih luas, seperti faktor pendukung dan penghambat komunikasi antar unit, serta selective coding untuk membangun narasi akhir mengenai pola komunikasi antar unit. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan bagan guna mempermudah pemahaman hubungan antar kategori. Tahap akhir analisis dilakukan dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan untuk memastikan konsistensi dan ketepatan interpretasi data. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan dengan mengacu pada teori jaringan komunikasi, komunikasi organisasi formal dan informal, serta konsep sensemaking organisasi untuk menjelaskan hubungan antara struktur komunikasi, media, budaya organisasi, dan efektivitas koordinasi antar unit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

*Corresponding author

E-mail addresses: lbrayuniar29@gmail.com



Dominasi Komunikasi Vertikal Formal

Temuan pertama menunjukkan bahwa pola komunikasi yang paling menonjol dalam lingkungan Satintelkam adalah komunikasi vertikal formal yang berlangsung antara atasan dan bawahan. Komunikasi ini banyak terjadi melalui jalur komando, laporan kegiatan, serta briefing harian. Salah satu informan menyampaikan:

“Setiap informasi dari lapangan tetap harus disampaikan ke atasan dulu, baru bisa diteruskan ke unit lain. Jadi semua jalurnya formal dan berjenjang.” (Informan A, Wawancara, Agustus 2025)

Hasil observasi menunjukkan bahwa struktur hierarki yang kuat membentuk sistem komunikasi yang disiplin dan tertib, namun juga memperpanjang waktu dalam penyampaian informasi antar unit. Dalam dokumen internal terlihat bahwa setiap laporan harus melewati tahapan verifikasi berlapis sebelum disampaikan ke bagian lain. Pola ini mencerminkan karakter birokratis khas lembaga kepolisian yang menekankan akurasi dan keamanan informasi.

Komunikasi Informal sebagai Jembatan Koordinasi

Temuan kedua memperlihatkan bahwa meskipun komunikasi formal mendominasi, komunikasi informal berperan penting dalam memperlancar koordinasi lintas unit. Hubungan personal dan rasa saling percaya menjadi modal sosial utama dalam mempercepat arus informasi di lapangan. Salah satu informan menjelaskan:

“Kalau lewat jalur resmi agak lama, jadi kami sering langsung kontak teman di unit lain lewat WhatsApp. Tapi tetap nanti kami laporkan secara resmi juga.” (Informan F, Wawancara, September 2025)

Observasi menunjukkan adanya grup percakapan daring antar anggota lintas unit yang berfungsi sebagai kanal cepat berbagi informasi awal sebelum dilakukan pelaporan resmi. Pola ini menunjukkan dual system communication, di mana struktur formal menjamin legitimasi informasi sementara jaringan informal menjamin kecepatan respons operasional.

Adaptasi Media Digital dan Dinamika Sensemaking Kolektif

Tema ketiga menggambarkan proses adaptasi teknologi komunikasi dalam mendukung pelaksanaan tugas di Satintelkam. Aplikasi pesan instan, radio internal, serta laporan digital menjadi sarana utama komunikasi lintas unit. Namun, tidak semua anggota memiliki kapasitas digital yang sama. Informan G menuturkan:

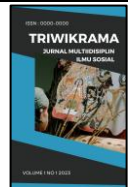
“Ada anggota yang masih lebih nyaman laporan lewat kertas atau langsung bicara, jadi adaptasinya belum merata.” (Informan G, Wawancara, September 2025)

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa penggunaan media digital sering disertai dengan briefing langsung untuk menafsirkan makna informasi yang diterima. Proses ini menjadi bagian dari sensemaking kolektif (Weick, 1995) yaitu bagaimana anggota organisasi bersama-sama menafsirkan informasi ambigu agar dapat segera direspons dengan tindakan yang tepat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar unit di Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak masih didominasi oleh struktur formal yang kuat, tetapi keberadaan jaringan informal dan penggunaan teknologi digital berfungsi sebagai mekanisme adaptif yang menjaga efektivitas koordinasi di tengah kompleksitas tugas operasional.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini memperkuat pandangan Katz & Kahn (1978) tentang komunikasi organisasi sebagai sistem terbuka yang mempertahankan keseimbangan antara stabilitas struktural dan adaptasi terhadap lingkungan. Dominasi komunikasi vertikal formal di Satintelkam menunjukkan bahwa struktur hierarki tetap menjadi kerangka utama dalam pengelolaan informasi, selaras dengan hasil penelitian Irwanti & Ritonga (2023) yang menemukan bahwa organisasi kepolisian masih bergantung pada komunikasi birokratis untuk menjaga akuntabilitas dan keamanan data.



Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pola komunikasi informal memainkan peran yang signifikan dalam mempercepat aliran informasi dan memperkuat kolaborasi lintas unit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hartanto (2024) yang menyebutkan bahwa jaringan informal di lingkungan kepolisian berfungsi sebagai mekanisme bridging communication yang membantu proses koordinasi cepat tanpa mengorbankan struktur formal. Dengan demikian, dalam konteks Satintelkam, pola komunikasi informal bukan bentuk deviasi, melainkan strategi adaptif dalam menghadapi situasi operasional yang menuntut kecepatan dan fleksibilitas.

Temuan mengenai penggunaan media digital juga mendukung teori media richness (Daft & Lengel, 1986), yang menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi sangat bergantung pada kesesuaian antara media dan kompleksitas pesan. Dalam Satintelkam, media digital seperti WhatsApp dan aplikasi pelaporan digunakan untuk pesan yang memerlukan kecepatan, sementara komunikasi tatap muka tetap dipertahankan untuk informasi sensitif. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran anggota terhadap tingkat “kekayaan media” yang sesuai dengan konteks tugas, sebagaimana juga ditemukan oleh Abdurrafi (2023) dalam penelitian tentang strategi komunikasi digital di Polda Kepulauan Riau.

Selain itu, praktik sensemaking kolektif yang muncul dalam briefing dan rapat koordinasi mengindikasikan adanya proses sosial dalam memahami makna informasi, bukan sekadar transfer pesan. Hal ini memperkuat teori Weick (1995) yang menekankan bahwa organisasi membentuk realitas melalui proses komunikasi interpretatif yang melibatkan partisipasi kolektif. Dengan kata lain, efektivitas koordinasi Satintelkam tidak hanya ditentukan oleh kecepatan aliran informasi, tetapi juga oleh kemampuan anggota untuk menafsirkan dan menyepakati makna bersama terhadap informasi tersebut.

Dari sisi implikasi teoretis, penelitian ini memperkaya studi komunikasi organisasi di lingkungan kepolisian dengan menunjukkan bagaimana kombinasi struktur formal, jaringan informal, dan penggunaan teknologi membentuk sistem komunikasi hybrid yang adaptif. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas komunikasi digital dan pelatihan lintas unit agar kecepatan dan akurasi informasi dapat meningkat tanpa mengorbankan keamanan data dan hierarki komando.

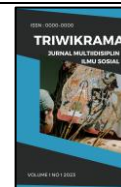
Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konteks pelabuhan menghadirkan tantangan unik karena aktivitas lintas fungsi dan interaksi dengan instansi eksternal (kepabeanan, pelayaran, keamanan laut). Oleh karena itu, model komunikasi antar unit di Satintelkam mencerminkan pola yang lebih kompleks dibandingkan struktur komunikasi di polres umum. Ke depan, penelitian lanjutan dapat memperluas fokus pada dinamika komunikasi lintas lembaga (inter-agency communication) di kawasan pelabuhan untuk memahami integrasi sistem keamanan maritim secara lebih komprehensif.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini mengungkap bahwa pola komunikasi antar unit di Satintelkam Polres Pelabuhan Tanjung Perak terbentuk melalui interaksi dinamis antara sistem formal yang hierarkis dan jaringan informal yang fleksibel. Komunikasi vertikal formal masih menjadi saluran utama dalam menjaga akurasi dan legitimasi informasi di lingkungan kepolisian, namun keberadaan komunikasi informal terbukti memainkan peran strategis dalam mempercepat koordinasi lintas unit dan memperkuat kohesi antaranggota. Selain itu, adaptasi terhadap media digital menciptakan bentuk komunikasi hibrida yang menggabungkan kecepatan arus informasi dengan kehati-hatian birokratis khas institusi kepolisian.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat teori komunikasi organisasi (Katz & Kahn, 1978) dan konsep sensemaking (Weick, 1995) dengan menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dalam



organisasi kepolisian tidak hanya ditentukan oleh struktur formal, tetapi juga oleh kemampuan anggota untuk menafsirkan dan membangun makna bersama dalam konteks operasional yang kompleks. Hasil ini memperluas pemahaman tentang komunikasi organisasi di lembaga keamanan, dengan menyoroti pentingnya keseimbangan antara hierarki, jaringan informal, dan pemanfaatan teknologi digital.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan sistem komunikasi internal di tubuh kepolisian. Peningkatan pelatihan komunikasi digital, pelibatan lintas unit dalam forum koordinatif, serta penguatan etika komunikasi daring menjadi langkah strategis untuk mempercepat arus informasi tanpa mengorbankan keamanan data dan struktur komando. Dalam konteks kebijakan kelembagaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk merumuskan pedoman komunikasi terpadu antar unit, yang mendukung efektivitas koordinasi dan respons cepat terhadap dinamika keamanan di wilayah pelabuhan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian diperluas pada konteks komunikasi lintas lembaga keamanan (misalnya kerja sama antara kepolisian, bea cukai, dan otoritas pelabuhan), guna memahami bagaimana sistem komunikasi antarorganisasi berperan dalam menjaga stabilitas keamanan maritim. Pendekatan multi-site case study atau analisis jaringan komunikasi (communication network analysis) dapat digunakan untuk memperdalam temuan ini dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai integrasi komunikasi dalam sistem keamanan nasional.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi secara empiris dan konseptual terhadap pengembangan kajian komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks institusi kepolisian di era digital yang menuntut kecepatan, kolaborasi, dan adaptasi yang berkelanjutan.

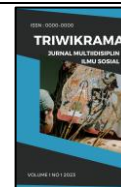
serta penyesuaian budaya organisasi – menggambarkan bahwa komunikasi internal bukan hanya sekadar sarana penyampaian informasi, melainkan juga mekanisme sosial yang membangun makna bersama di antara anggota organisasi.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kerangka teori komunikasi organisasi dan model perubahan organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi sebagai proses konstruktif yang membentuk kesadaran kolektif dan kesiapan individu terhadap perubahan. Dalam konteks lembaga dengan struktur hierarkis seperti kepolisian, temuan ini memperluas pemahaman bahwa komunikasi internal yang efektif dapat berjalan melalui kombinasi saluran formal dan informal, tanpa menurunkan disiplin dan otoritas organisasi. Pendekatan komunikasi yang berorientasi pada keterbukaan dan dialog terbukti menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan komitmen terhadap visi perubahan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan strategi komunikasi di lingkungan kepolisian dan lembaga publik serupa. Pemimpin satuan perlu mengadopsi gaya komunikasi transformasional yang menekankan empati, kejelasan pesan, serta partisipasi aktif anggota. Penggunaan media digital internal juga dapat dioptimalkan sebagai sarana komunikasi dua arah yang mempercepat distribusi informasi tanpa mengabaikan jalur birokratis. Selain itu, integrasi komunikasi informal perlu dikelola secara strategis sebagai kanal umpan balik untuk memperkuat keterlibatan dan solidaritas personel.

Dari sisi kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi institusi kepolisian dalam merancang pedoman komunikasi internal adaptif yang mendukung transformasi kelembagaan menuju organisasi yang lebih responsif dan kolaboratif. Komunikasi internal yang dirancang secara strategis akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, memperkuat budaya partisipatif, serta meningkatkan efektivitas pelaksanaan perubahan struktural maupun procedural.

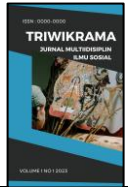
Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan eksplorasi yang lebih luas menggunakan pendekatan etnografi organisasi atau grounded theory guna menggali dimensi simbolik, budaya,



dan emosional dalam komunikasi internal di lembaga keamanan. Studi lintas satuan atau lintas institusi juga dapat memberikan perbandingan yang lebih komprehensif mengenai variasi strategi komunikasi dalam konteks birokrasi publik. Dengan demikian, penelitian di masa depan diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang bagaimana komunikasi internal membentuk ketahanan organisasi di tengah dinamika perubahan sosial dan kebijakan yang terus berkembang.

3. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrafi, A. (2023). Strategi komunikasi Polda Kepulauan Riau dalam penguatan relasi antarinstansi. *Communicology*, Universitas Negeri Jakarta. Retrieved from <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/download/32770/20870/169113>
- Amelia, D. T. (2022/2023). Strategi komunikasi perbaikan citra Kepolisian Republik Indonesia (laporan/arti kelola komunikasi) – repository Neliti (open access).
- Annasthasya, D., Alfindoria, I., Rahayu, S., & Khair, O. I. (2025). Metodologi penelitian kualitatif: Tinjauan literatur dalam konteks pendidikan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(7), 423-429. <https://doi.org/10.60126/jim.v3i7.1070>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
- Elva, H. Y., & Murhayati, S. (2025). Metodologi Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Kajian Konsep, Desain, dan Manfaatnya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 45305-45314. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/21801>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication* (6th ed.). Wm. C. Brown.
- Hardiansyah, Y. R., Kusnadi, & Rochiyati, A. E. (2024). Interaksi komunikatif dalam pelaporan kasus kehilangan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Jember: Suatu studi etnografi komunikasi. *Publika Budaya*, ...
- Hartanto, D. (2024). Model hierarki komunikasi organisasi Badan Reserse dan Kriminal Kepolisian Republik Indonesia (Bareskrim Polri). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*. Retrieved from <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/KOMUNIKOLOGI/article/view/8480>
- Holipiah, N. (2024). Analisis komunikasi humas Polda Sumatera Selatan dalam perbaikan citra kepolisian. *Jurnal BKD / JBKD* (pubmedia).
- Irwanty, G., & Ritonga, E. Y. (2023). Pola komunikasi Polrestabes Medan untuk membangun citra positif di kalangan masyarakat. *Jurnal Simbolika Research and Learning in Communication Study*, 9(1), 45-57. Retrieved from <https://ojs.uma.ac.id/index.php/simbolika/article/view/9406/5027>
- JSP Unmul. (2024). Analisis proses komunikasi dalam meningkatkan kinerja satuan samapta (artikel penelitian aplikatif). *Jurnal Sosial Politik (JSP)*, Universitas Mulawarman.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Malahati, F., Ultavia, A. B., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif: Memahami karakteristik penelitian sebagai metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341-348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- Nasution, I. F., Azzahrah, S., Resmawati, E., Islamyazizah, A., & Supriyadi, T. (2024). Peran keterbukaan komunikasi dalam membangun budaya organisasi untuk meningkatkan citra diri kepolisian. *Observasi: Jurnal Publikasi Ilmu Psikologi*, 2(3), 303-315.



-
- Purnomo, Y. B. A., & Sadono, T. P. (2022). Strategi komunikasi Humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian. *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi*, 2(04), 7-13.
- Rogers, E. M., & Kincaid, D. L. (1981). *Communication networks: Toward a new paradigm for research*. Free Press.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage Publications.