



Pola Komunikasi Organisasi di Kehumasan Pusat Survei Geologi Kota Bandung

Deden Syukron Mubarak^{1*}, Ridma Meltareza²

^{1,2} Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia

Email: densym@student.inaba.ac.id^{1*}, ridma.meltareza@inaba.ac.id²

*Penulis Korespondensi: densym@student.inaba.ac.id

Abstract. *The limited number of studies examining organizational communication patterns within technical government institutions a research gap, particularly in understanding how communication mechanisms are implemented by public relations units in technical based governmental organizations. This research aims to identify the communication patterns applied by the Public Relations Unit of the Geological Survey Center (PSG) in Bandung, as well as the supporting factors and challenges encountered in its implementations. The study employs a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and literature review. The findings reveal that the organizational communication pattern operates in multiple directions using both formal communication channels, such as official letters and scheduled meetings through the Nadine system, and informal channels, including face-to-face interactions and digital messaging through WhatsApp. Supporting factors in the communication process include leadership support, a well-defined organizational structure, a collaborative work culture, and the availability of adequate communication facilities and media. However, several constraints remain, including technical and non-technical challenges such as varying work priorities, inconsistent responses times, and unstable network connectivity during field activities.*

Keywords: *Communication; Communication Patterns; Geological Survey Center; Organizational Communication; Public Relations.*

Abstrak. Kurangnya penelitian mengenai pola komunikasi organisasi pada lembaga pemerintahan yang memiliki karakter teknis menunjukkan adanya ruang kajian yang belum banyak dieksplorasi, khususnya dalam memahami bagaimana mekanisme komunikasi dijalankan oleh unit kehumasan pada instansi pemerintah dengan fungsi teknis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang diterapkan oleh Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung, faktor-faktor yang mendukung pola komunikasi tersebut, serta hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif berjenis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil dan pembahasan menunjukkan terdapat pola komunikasi organisasi yang bersifat multiarah dengan saluran formal, seperti surat dinas dan rapat resmi melalui aplikasi Nadine, serta saluran informal melalui tatap muka dan pesan digital menggunakan WhatsApp. Faktor pendukung pola komunikasi tersebut meliputi dukungan pimpinan, struktur organisasi yang jelas, budaya kerja kolaboratif, dan ketersediaan fasilitas dan media komunikasi yang memadai. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya tidak selalu berjalan tanpa kendala, masih ada hambatan teknis dan non-teknis, seperti perbedaan prioritas pekerjaan, respon yang tidak seragam, serta gangguan jaringan ketika berada di luar kantor.

Kata kunci: Komunikasi; Komunikasi Organisasi; Pola Komunikasi; Public Relations; Pusat Survei Geologi.

1. LATAR BELAKANG

Urusan Kehumasan di Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi yang bersifat publikasi maupun dokumentasi terkait aktivitas di bidang geologi tentang hasil survei, penelitian, maupun kebijakan strategis kepada publik. Humas tidak hanya berfokus pada komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal, tetapi juga berkaitan erat dengan upaya membangun serta menjaga reputasi, memahami berbagai isu manajerial, menyelesaikan konflik, dan mengelola komunikasi terkait risiko (Poedjadi et al., 2022). Namun, hingga kini belum diketahui secara jelas bagaimana pola

komunikasi organisasi yang diterapkan di urusan kehumasan tersebut, baik dalam lingkup internal antarpegawai maupun menjalin hubungan eksternal dengan publik dan pemangku kepentingan. Ketidakjelasan pola komunikasi ini berpotensi menimbulkan hambatan dalam penyampaian informasi, koordinasi antarurusan, serta efektivitas peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat.

Belum tereksplornya pola komunikasi organisasi kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) menjadikan fungsi humas rentan menghadapi kendala, seperti potensi terjadinya miskomunikasi, keterlambatan penyampaian informasi, maupun penyampaian pesan yang tidak seragam. Jika kondisi ini berlangsung terus, maka akan berdampak pada citra institusi, efektivitas pelayanan publik, serta kepercayaan masyarakat terhadap informasi geologi yang dikeluarkan oleh Pusat Survei Geologi (PSG). Pola komunikasi yang efektif terbukti mampu memperkuat hubungan antara institusi dan publik melalui peningkatan partisipasi serta kepercayaan publik (Wiryany et al., 2024). Sebaliknya, apabila pola komunikasi organisasi diidentifikasi dan dianalisis maka akan terbuka peluang untuk memperbaiki alur komunikasi internal, meningkatkan koordinasi, dan memperkuat peran humas sebagai pusat kendali informasi.

Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung sebagai salah satu dari satuan kerja (satker) di bawah naungan Badan Geologi, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM), memiliki posisi strategis dalam memberikan layanan survei, penelitian dan informasi terkait kegeologian kepada publik yang mana telah ditekankan berdasarkan (Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2025 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral, 2025). Sebagai lembaga yang bersifat strategis, Pusat Survei Geologi (PSG) dituntut untuk tidak hanya menjalankan fungsi teknis, tetapi juga mampu menjaga keterbukaan informasi publik melalui urusan kehumasan. Aktivitas humas pada dasarnya merupakan proses komunikasi yang dikelola secara manajerial dengan tujuan membangun, memelihara, dan mengembangkan hubungan antara organisasi dengan publiknya (Tawaqal et al., 2024). Karena itu urusan kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) dituntut untuk dapat mengelola komunikasi secara efektif, baik ke dalam organisasi maupun keluar kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan dalam fungsi kehumasan.

Fenomena belum terindikasinya pola komunikasi organisasi bukan hanya dialami Pusat Survei Geologi (PSG). Hal serupa juga umum terjadi pada instansi pemerintah yang fungsi teknisnya lebih menonjol dibandingkan fungsi kehumasan. Seringkali humas hanya dipandang sebagai pelengkap, bukan bagian strategis dalam mendukung keberhasilan organisasi. Artinya,

humas pemerintah dituntut untuk mampu menampilkan citra birokrasi sebagai institusi pelayanan yang responsif serta proaktif dalam memenuhi kebutuhan publik (Iriantara, 2019). komunikasi yang efektif berperan penting untuk menjaga citra, transparansi, dan kepercayaan publik terhadap kinerja insitusi pemerintah.

Secara konseptual, komunikasi organisasi sebagai aktivitas menyampaikan dan menerima informasi dalam suatu struktur kerja untuk menciptakan pemahaman bersama serta mendukung pencapaian tujuan insitusi. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi merupakan unsur fundamental dalam organisasi, bagaikan aliran darah bagi tubuh manusia, sehingga tanpa komunikasi organisasi tidak akan mampu menjalankan aktivitasnya dengan baik (Hati et al., 2024). Dalam fungsi kehumasan, komunikasi organisasi berperan sebagai kerangka strategis yang mengatur alur penyampaian informasi baik secara internal maupun eksternal. Pola komunikasi yang jelas dan terstruktur memungkinkan keseragaman pesan, serta menyampaikan informasi secara akurat, tepat waktu, dan bertanggungjawab kepada publik. Dengan demikian, komunikasi organisasi menjadi fondasi penting dalam memperkuat efektivitas peran humas sebagai penghubung antara institusi, pemangku kepentingan, dan masyarakat, termasuk di Pusat Survei Geologi (PSG).

Sejauh ini, kajian akademik mengenai pola komunikasi organisasi di instansi teknis seperti Pusat Survei Geologi (PSG) masih sangat minim. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti bidang urusan kerja yang lain, misalnya terkait urusan sistem informasi, sementara penelitian tentang pola komunikasi di lembaga teknis berbasis riset dan geologi khususnya urusan kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) jarang dilakukan. hanya ditemukan satu penelitian dengan objek penelitian serupa, namun penelitian tersebut menitikberatkan pada strategi komunikasi dalam kegiatan geoseminar. Dari sisi akademis, hal ini menunjukkan masih adanya kekosongan kajian yang perlu diisi. Kekosongan kajian inilah yang menjadikan penelitian mengenai pola komunikasi kehumasan di Pusat Survei Geologi (PSG) relevan untuk dikaji lebih mendalam.

Lebih dari itu, perkembangan teknologi digital semakin mendorong instansi pemerintah, termasuk PSG, untuk beradaptasi dengan sistem komunikasi modern. Transformasi digital telah mengubah cara organisasi menyebarkan informasi, mengelola arsip komunikasi, dan berinteraksi dengan publik melalui platform digital yang menuntut kecepatan dan ketepatan, dan transparansi. Perubahan teknologi, misalnya aplikasi penerjemah atau media berbasis multimedia, dapat membantu mengurangi kendala bahasa dalam proses komunikasi (Meltareza & Poedjadi, 2024). Dalam konteks ini, perubahan pola komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan media digital, tetapi juga menyangkut prosedur kerja, budaya organisasi,

serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola informasi strategis. Ketidaksiapan dalam merespons perubahan tersebut dapat menghambat penyampaian informasi yang kredibel, terutama terkait kegeologian yang membutuhkan respon cepat dan akurat.

Dengan melihat situasi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji pola komunikasi organisasi yang berlangsung pada Urusan Kehumasan PSG Kota Bandung. Melalui penelitian ini, diharapkan menggali bagaimana pola komunikasi dibentuk dan berjalan dalam memperkuat peran humas di instansi pemerintah, khususnya organisasi berbasis riset teknis. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi pengembangan secara teoritis untuk pola komunikasi organisasi sekaligus manfaat praktis dalam memperkaya khazanah kajian ilmiah bagi instansi pemerintah dalam memperkuat peran kehumasan.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan antara pengirim dan penerima yang berlangsung melalui saluran formal dan informal dalam suatu sistem organisasi (Harahap et al., 2022). Dalam penelitian ini, komunikasi organisasi dipahami sebagai suatu sistem jaringan sosial yang menghubungkan individu-individu yang saling bergantung dalam menjalankan aktivitas organisasi (Herlina et al., 2023). Kerangka konseptual yang digunakan berpijak pada pandangan bahwa komunikasi organisasi memiliki dua dimensi utama, yaitu komunikasi sebagai alat pencapaian tujuan organisasi dan sebagai mekanisme pembentuk struktur, aturan, serta pengarah aktivitas organisasi (Morissan, 2020). Berdasarkan kerangka tersebut, analisis komunikasi organisasi difokuskan pada empat fungsi utama, yakni fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif (Mas & Haris, 2020), yang masing-masing tercermin dalam pola komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal yang terjadi dalam praktik kehumasan.

Pola Komunikasi

Struktur organisasi menggambarkan kerangka serta susunan yang memperlihatkan pola hubungan antara fungsi, unit, atau posisi dalam organisasi, termasuk orang-orang yang mendudukinya (Lubis & Agustina, 2024). Struktur ini menegaskan perbedaan kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang ada di dalam organisasi. Keterkaitan ilmu komunikasi dan organisasi juga terletak pada fokus kajiannya terhadap manusia sebagai pelaksana kerja organisasi, metode serta teknik yang digunakan, media yang dipakai, proses komunikasi yang berlangsung, hingga faktor-faktor yang dapat menjadi hambatan dalam komunikasi (Effendy,

2017). Dalam konteks organisasi, komunikasi berperan penting sebagai sarana untuk memelihara kerja sama dan menciptakan iklim organisasi yang kondusif bagi pencapaian tujuan bersama (Cangara, 2018). Pola komunikasi dalam organisasi umumnya terbagi ke dalam empat arah utama. Pertama, komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) yaitu penyampaian pesan dari pimpinan atau manajemen kepada bawahan berupa instruksi, kebijakan, atau pedoman kerja. Kedua, komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) yaitu aliran informasi dari bawahan ke atasan berupa laporan, ide, umpan balik, atau aspirasi. Ketiga, komunikasi horizontal (*lateral communication*), yakni pertukaran pesan antarindividu atau bagian yang berada dalam tingkat yang sama. Keempat, komunikasi diagonal (*cross communication*), yaitu komunikasi yang melintasi garis otoritas atau fungsi formal organisasi (Siregar et al., 2021).

Kehumasan

Kehumasan merupakan pelaksanaan berbagai kegiatan komunikasi yang terintegrasi dalam manajemen organisasi dengan tujuan membangun serta menjaga citra positif lembaga di mata publik (Djamereng, 2020). Fungsi kehumasan berfokus pada upayanya dalam menciptakan citra positif organisasi dengan membangun komunikasi yang harmonis dengan pihak internal maupun eksternal organisasi. Setiap organisasi memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga peran humas tidak dapat diseragamkan antarorganisasi (Rochmaniah et al., 2021). Dalam konteks organisasi pemerintahan, kehumasan berperan sebagai sarana penyebaran informasi dan peningkatan pelayanan publik. Jika dijalankan dengan optimal, humas dapat memperkuat kinerja lembaga serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan fungsi kehumasan tetap harus diminimalisir agar tidak berpengaruh negatif terhadap citra organisasi. Dengan demikian, fungsi kehumasan tidak dapat dilepaskan dari komunikasi organisasi, sebab aktivitas komunikasi merupakan inti dari tugas humas (Febianti, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang menitikberatkan pemaknaan fenomena, bukan angka atau statistik, melainkan makna dibalik peristiwa, gejala sosial, maupun praktik komunikasi yang terjadi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya memahami pola komunikasi organisasi kehumasan di Pusat Survei Geologi melalui interaksi, perilaku, serta makna yang muncul dalam praktik komunikasi (Satori & Komariah, 2020). Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Diponegoro No.57. Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data,

yaitu primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui proses wawancara serta observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai bahan dokumentasi (Moleong, 2019). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur yang menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan utama, namun tetap memberikan ruang fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali informasi lebih mendalam sesuai dengan respons dan situasi yang berkembang selama proses wawancara (Sembiring et al., 2024). Wawancara dilakukan secara langsung tatap muka di lingkungan kerja Pusat Survei Geologi (PSG) dan didokumentasikan dalam bentuk rekaman serta catatan lapangan untuk menjaga keakuratan data. Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipan, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas harian kehumasan (Saat & Mania, 2020). Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami konteks dan alur komunikasi organisasi kehumasan secara lebih faktual dan kontekstual. Teknik dokumentasi berfungsi memperkuat data dari wawancara dan observasi melalui dokumen tertulis, foto, arsip, surat, notulen rapat, jurnal kegiatan, maupun materi visual lainnya. (Naamy, 2019). Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yakni penentuan narasumber secara selektif berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan keterlibatannya dalam fokus penelitian (Sugiyono, 2024). Adapun kriteria informan meliputi: (1) individu yang terlibat langsung dalam aktivitas kehumasan Pusat Survei Geologi, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait proses komunikasi internal lembaga, serta (3) berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi kegiatan komunikasi organisasi. Informan penelitian terdiri dari Ketua Urusan dan Staf Kehumasan PSG, serta mahasiswa magang yang terlibat langsung dalam aktivitas komunikasi internal lembaga. Pemilihan informan tersebut dipertimbangkan karena mereka dinilai paling memahami dinamika komunikasi kehumasan, baik dari aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi kegiatan komunikasi organisasi. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dan *membercheck*. Triangulasi dan *membercheck* dilakukan dengan mengonfirmasi serta membandingkan informasi yang didapat melalui berbagai sumber, teknik, dan waktu, guna memastikan konsistensi dan kredibilitas informasi (Abdussamad, 2021). Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono., 2021), melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi yang dijalankan Urusan Kehumasan

Secara struktural, Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung merupakan subbagian dari Bagian Umum yang berada dibawah Kepala Bagian Umum dan secara hierarkis bertanggung jawab kepada Kepala Pusat Survei Geologi. Bagian Umum menaungi delapan urusan, yaitu urusan kepegawaian, kerja sama, perpustakaan, kearsipan, keuangan, perencanaan, rumah tangga, serta Urusan Kehumasan dan Informasi. Selain itu, di bawah Bagian Umum terdapat sejumlah tim kerja teknis seperti Tim Kerja Pemetaan Sistematis, Pemetaan Tematik, Survei Umum Migas, Rekomendasi Keprospekan Migas, Geopark Nasional & Pusat Informasi Geologi, Warisan Geologi, serta Pengembangan Konsep Geosains, yang masing-masing didukung jabatan fungsional meliputi penyelidik, pengamat, peneliti, perekayasa, teknisi, dan surveyor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada Urusan Kehumasan sendiri terdapat dua personel, yaitu Kepala Urusan Kehumasan dan Staf Kehumasan yang bertugas menjalankan fungsi komunikasi organisasi baik secara internal maupun eksternal. Berlandaskan data yang dihimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pola komunikasi yang berjalan di Urusan Kehumasan berjalan ke dalam empat arah utama, Arah pertama yaitu komunikasi dari pimpinan ke bawahan (*downward communication*), Arah kedua adalah komunikasi dari bawahan ke pimpinan (*upward communication*), komunikasi sejajar antarurusan (*lateral communication*), dan komunikasi lintas struktural (*cross communication*). Kepala Urusan Kehumasan menjelaskan bahwa meskipun struktur organisasi bersifat hierarkis, praktik komunikasi di internal humas lebih menekankan kerja tim dan keterbukaan, sebagaimana disampaikan bahwa komunikasi di humas dibangun melalui kerja sama dan saling bertukar pikiran, bukan semata-mata hubungan atasan dan bawahan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa keempat arah komunikasi tersebut saling terhubung dan berperan penting dalam mendukung koordinasi, pelaksanaan tugas, serta kelancaran aktivitas kerja sehari-hari di lingkungan Urusan Kehumasan.

Dalam aliran komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) di Pusat Survei Geologi (PSG), penyampaian pesan dimulai dari Kepala Pusat Survei Geologi sebagai pucuk pimpinan yang memberikan instruksi, informasi, kebijakan, dan imbauan kepada Kepala Bagian Umum untuk kemudian diteruskan kepada masing-masing urusan, termasuk Urusan Kehumasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Urusan Kehumasan, penyampaian tersebut dilakukan melalui dua saluran utama, yaitu formal dan informal. Pada jalur formal, arahan pimpinan disampaikan melalui surat resmi yang didistribusikan menggunakan aplikasi Nadine, serta melalui rapat manajemen bulanan, triwulan, dan semester.

Surat resmi melalui Nadine umumnya digunakan untuk penyampaian kebijakan, penugasan, maupun perubahan regulasi yang membutuhkan dokumentasi kelembagaan. Sementara itu, jalur informal dijalankan melalui tatap muka dan pesan *WhatsApp*, terutama ketika instruksi atau klarifikasi memerlukan respon cepat. Kepala Urusan Kehumasan menegaskan bahwa dalam praktiknya, informasi yang bersifat mendesak sering kali disampaikan terlebih dahulu melalui *WhatsApp*, kemudian diikuti dengan pendokumentasian secara formal agar tetap sesuai dengan prosedur administrasi.

Sementara itu, aliran komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) di Pusat Survei Geologi (PSG) dimulai dari Staf Urusan Kehumasan yang menyusun laporan berisi data teknis, capaian kegiatan, kendala, serta laporan manajemen bulanan, triwulan, dan semester. Laporan tersebut diverifikasi oleh Ketua Urusan sebelum diteruskan kepada Kepala Bagian Umum dan selanjutnya kepada Kepala Pusat sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan. Staf Kehumasan menjelaskan bahwa setiap laporan kegiatan disusun secara rutin dan disesuaikan dengan format yang telah ditetapkan, kemudian diunggah melalui aplikasi Nadine sebagai media resmi pengarsipan dan pelacakan dokumen. Selain melalui dokumen formal, penyampaian laporan juga dilakukan dalam manajemen bulanan, triwulan, dan semester, di mana Ketua Urusan dan Staf memaparkan perkembangan kinerja serta hambatan yang dihadapi. Di luar jalur resmi tersebut, komunikasi informal melalui diskusi langsung dan pesan *WhatsApp* juga dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi cepat, klarifikasi, maupun kondisi mendesak yang membutuhkan perhatian segera dari pimpinan.

Pola komunikasi vertikal yang diterapkan di Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) menunjukkan keselarasan dengan pemikiran (Lubis et al., 2021), yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi dapat bergerak dalam beberapa arah, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas, serta dapat berlangsung melalui saluran formal maupun informal yang dijelaskan juga komunikasi ke bawah terjadi ketika pimpinan menyampaikan informasi, instruksi, maupun arahan kepada pihak bawahan, sementara komunikasi ke atas berlangsung ketika pegawai menyampaikan laporan, umpan balik, atau hambatan kepada tingkatan pimpinan sebagai dasar pertimbangan pengambilan keputusan.

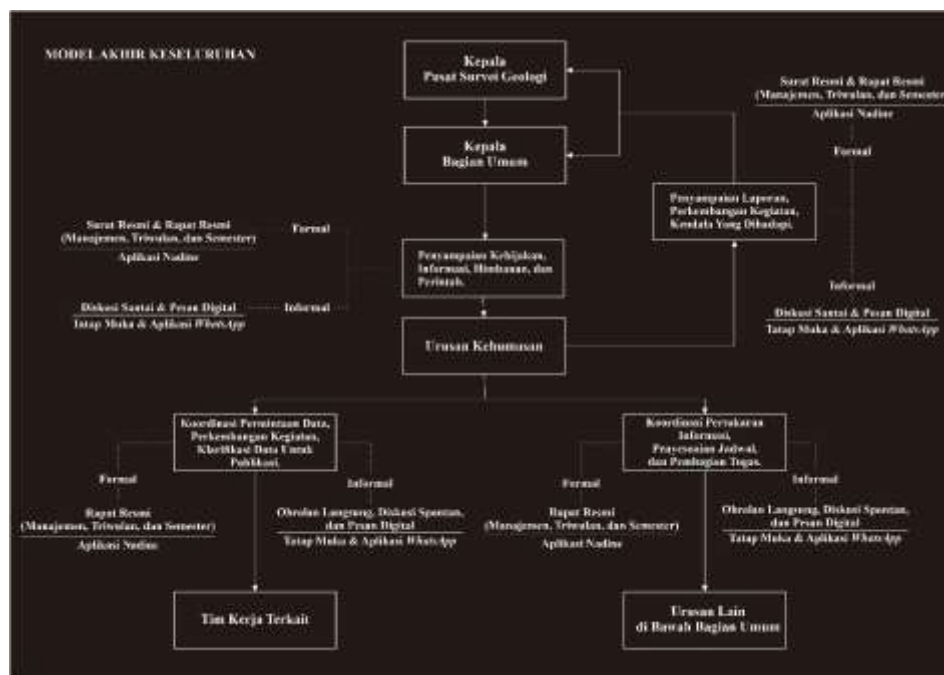
Komunikasi horizontal (*lateral communication*) dalam Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) berlangsung dengan melibatkan koordinasi antarurusan, seperti kepegawaian, keuangan, perencanaan, kerja sama, perpustakaan, arsip, dan rumah tangga. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Urusan Kehumasan, komunikasi horizontal terjadi dalam konteks koordinasi pertukaran informasi, penyesuaian jadwal, maupun pembagian tugas dalam mendukung pelaksanaan kegiatan organisasi. Interaksi ini dilakukan baik dalam skala

kecil yang hanya melibatkan dua hingga empat urusan, maupun dalam kegiatan besar yang mengikutsertakan seluruh urusan di bawah Bagian Umum sehingga kerja sama yang terjalin menjadi saling bergantung dan berorientasi pada tujuan bersama. Secara formal, komunikasi antarurusan dilakukan melalui rapat manajemen bulanan, rapat triwulan, dan rapat semester yang terdokumentasi di aplikasi Nadine sebagai *platform* administrasi resmi. Namun dalam praktik operasional, komunikasi informal justru lebih dominan karena dianggap lebih cepat dan fleksibel, terutama melalui diskusi spontan, obrolan langsung, dan pesan digital menggunakan *WhatsApp*, baik secara personal maupun melalui grup antarurusan. Pola informal tersebut memungkinkan data, klarifikasi, penjadwalan ulang kegiatan, hingga koordinasi teknis publikasi dapat dilakukn secara responsif tanpa menunggu forum rapat resmi.

Pada arah terakhir, pada komunikasi lintas struktural (*cross communication*) alur interaksi antara Urusan Kehumasan dengan tujuh Tim Kerja, meliputi Tim Kerja Pemetaan Tematik, Pemetaan Sistematis, Survei Umum Migas, Geopark Nasional & Pusat Informasi Geologi, Rekomendasi Wilayah Keprospekan Migas, Warisan Geologi, serta Pengembangan Konsep Geosains, khususnya terkait koordinasi permintaan data, pembaruan perkembangan kegiatan, serta klarifikasi data sebelum dipublikasikan. Staf Kehumasan menjelaskan bahwa intensitas komunikasi formal antara Urusan Kehumasan dengan Tim Kerja relatif rendah, sehingga koordinasi lintas struktural muncul ketika forum terjadwal berlangsung. Mekanisme formal sendiri terfasilitasi melalui rapat manajemen bulanan, rapat triwulan, dan rapat semester, serta melalui sistem administrasi digital Nadine untuk unggahan dokumen, penyampaian laporan, pengajuan permintaan dokumentasi, atau klarifikasi teknis yang membutuhkan jejak administratif resmi. Namun dalam pelaksanaan harian, komunikasi informal lebih mendominasi karena sifat tugas yang menuntut respon cepat, fleksibel, dan langsung ke sumber data, seperti melalui obrolan langsung dan diskusi spontan di ruang kerja, saat persiapan kegiatan, atau saat kegiatan berlangsung. Selain itu, aplikasi *WhatsApp* menjadi media komunikasi informal yang paling cepat, pengiriman foto kegiatan, pembaruan agenda teknis, hingga klarifikasi mendadak.

Kondisi pola horizontal dan diagonal ini sejalan dengan pandangan Goldhaber (dalam Meltareza et al., 2024) yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan bentuk proses pesan-pesan yang dihasilkan dan terjadi pertukaran antara bagian komunikasi yang saling bergantung satu dengan yang lainnya. Hal tersebut merupakan bentuk tindakan dalam menghadapi situasi organisasi yang bersifat dinamis untuk menjaga kepastian dan kejelasan. Pandangan ini sesuai dengan dinamika komunikasi horizontal dan diagonal yang terjadi di

Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG), di mana pertukaran informasi antarurutan atau antartingkat organisasi menjadi sarana untuk menjaga koordinasi dalam menghadapi keseharian di lapangan.



Gambar 1. Model Akhir Keseluruhan.

Faktor-Faktor yang Memperkuat Pola Komunikasi

Faktor Dukungan Pimpinan

Dukungan pimpinan dalam Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) berperan penting dalam membentuk pola komunikasi yang efektif, baik secara vertikal, horisontal, maupun diagonal. Gaya kepemimpinan yang terbuka dan partisipatif menciptakan ruang bagi staf untuk menyampaikan ide, laporan, maupun kendala, sehingga komunikasi *upward* dan *downward* dapat berlangsung secara lebih terbuka tanpa hambatan hierarki, dalam koordinasi horisontal, peran pimpinan sebagai penghubung antarurutan membantu menjaga hubungan kerja tetap harmonis dan mencegah kesalahpahaman, sementara keterbukaan terhadap jalur informal seperti *WhatsApp* turut mempermudah terjadinya komunikasi diagonal ketika staf harus berinteraksi dengan unit atau tim kerja lain. Kondisi ini berdampak langsung pada pelaksanaan tugas publikasi, dokumentasi, dan penyebaran informasi yang menuntut kecepatan, ketepatan, serta konsistensi pesan kelembagaan. Melalui kombinasi instruksi formal melalui rapat atau surat dinas dan komunikasi informal untuk respon cepat, dukungan pimpinan tidak hanya menciptakan

iklim komunikasi yang adaptif dan responsif, tetapi juga meningkatkan kualitas koordinasi, akurasi informasi, serta efektivitas pelaksanaan fungsi kehumasan di Pusat Survei Geologi.

Faktor Fasilitas dan Media Komunikasi

Ketersediaan fasilitas dan media komunikasi di Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) menjadi salah satu faktor penting yang memperkuat jalannya keempat arah komunikasi dalam organisasi. Penggunaan media digital seperti *WhatsApp*, *e-mail*, dan aplikasi *Nadine* mempercepat penyampaian instruksi, pelaporan, serta dokumentasi komunikasi baik dari pimpinan ke staf maupun antarurusan, sehingga klarifikasi informasi, pembagian tugas, dan penjadwalan kegiatan dapat dilakukan secara lebih cepat dan responsif. Selain itu, fasilitas teknis seperti studio produksi konten, perangkat audiovisual, laptop, komputer, ruang rapat, dan jaringan internet memungkinkan pelaksanaan tugas publikasi, dokumentasi, serta penyebaran informasi berjalan lebih sistematis dan berkualitas. Melalui dukungan fasilitas ini, pola komunikasi melalui berbagai arah dapat dilakukan baik melalui digital maupun tatap muka, sehingga kebutuhan informasi teknis dapat terpenuhi tanpa hambatan prosedural. Dengan memadukan teknologi dan interaksi langsung, Urusan Kehumasan mampu mempertahankan pola komunikasi yang efektif, adaptif, dan sesuai tuntutan kerja yang memerlukan ketepatan, kecepatan, dan kreativitas.

Faktor Fasilitas dan Media Komunikasi

Struktur dan budaya organisasi di Pusat Survei Geologi (PSG) berperan penting dalam membentuk pola komunikasi di Urusan Kehumasan, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Struktur organisasi yang jelas memungkinkan aliran komunikasi vertikal berjalan teratur karena setiap pegawai memahami jalur koordinasi, mekanisme pelaporan, serta hubungan hierarki, sehingga proses publikasi, dokumentasi, dan peliputan dapat dilakukan secara sistematis dan sesuai prosedur. Sementara itu, budaya organisasi yang terbuka, kolaboratif, dan egaliter memperkuat komunikasi horizontal dan diagonal karena mendorong diskusi bebas, keterlibatan aktif lintas urusan maupun struktural, serta penggunaan komunikasi informal seperti *WhatsApp* untuk percepatan koordinasi, terutama ketika dibutuhkan data teknis atau klarifikasi informasi secara cepat. Perpaduan antara struktur yang terarah dan budaya kerja yang fleksibel menjadikan pola komunikasi di Urusan Kehumasan bersifat adaptif, formal ketika berkaitan dengan pelaporan dan administrasi kelembagaan, serta informal ketika membutuhkan respons cepat, sehingga efektivitas pengelolaan informasi, publikasi, dan pelayanan komunikasi kelembagaan dapat terjaga secara akurat, responsif, dan berkualitas.

Hambatan yang Muncul dalam Implementasi Pola Komunikasi

Hambatan komunikasi di Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) terbagi menjadi hambatan teknis dan non-teknis yang muncul akibat pola komunikasi yang cepat, paralel, dan multisumber. Hambatan teknis terjadi karena tingginya volume pesan, ketergantungan pada jaringan internet, serta penggunaan beragam media seperti *WhatsApp*, *e-mail*, dan aplikasi Nadine. Sehingga saat Urusan Kehumasan berada di lapangan atau jaringan tidak stabil, respons pesan dan proses administrasi dapat tertunda. Sementara itu, hambatan non-teknis muncul dalam bentuk keterlambatan umpan balik, perbedaan persepsi terhadap urgensi pekerjaan, serta ritme kerja antarunit yang tidak selalu sinkron, terutama pada pola komunikasi diagonal yang menuntut respon cepat untuk kebutuhan publikasi dan klarifikasi data teknis. Kendala ini berdampak pada ketepatan waktu publikasi, proses editing, serta penyampaian informasi kelembagaan, namun dapat diminimalkan melalui tindak lanjut informal seperti pengingat melalui *WhatsApp* atau komunikasi langsung di ruang kerja. Temuan hambatan ini sejalan dengan apa yang dikatakan Shannon dan Weaver (dalam Syahputra & Kholil, 2024), yang menyatakan bahwa gangguan atau *noise*, baik teknis maupun semantik dapat muncul di setiap tahap komunikasi dan memengaruhi kejelasan, kecepatan, serta efektivitas penyampaian pesan. Meskipun demikian, adaptasi budaya kerja yang responsif dan fleksibel membantu menjaga efektivitas komunikasi kehumasan sehingga fungsi koordinasi dan publikasi tetap berjalan meski pada kondisi yang dinamis.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai pola komunikasi organisasi Kehumasan di Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan bersifat multiarah dan adaptif, mencakup komunikasi vertikal (*downward* dan *upward*), horizontal, dan diagonal yang memainkan perannya dalam pelaksanaan harian. Pola komunikasi keempat arah berjalan aktif melalui rapat resmi, surat resmi melalui aplikasi Nadine, tatap muka secara langsung, serta pesan cepat melalui *WhatsApp* untuk kebutuhan yang bersifat respon cepat. Secara keseluruhan, pola komunikasi ini memadukan saluran formal berupa hierarki dan saluran informal untuk semua arah, yang membuat aliran informasi berjalan sesuai fleksibel, responsif, dan tetap terstruktur sesuai standar organisasi. Beberapa faktor yang memperkuat pola komunikasi tersebut mencakup dukungan pimpinan yang komunikatif dan partisipatif, kesediaan fasilitas dan media komunikasi seperti *WhatsApp*, aplikasi Nadine, perangkat dokumentasi audiovisual, studio

konten, ruang rapat, serta jaringan internet, juga didukung dengan struktur organisasi yang jelas dan budaya kerja yang egaliter. Meskipun demikian, hambatan komunikasi tetap muncul, baik berupa hambatan teknis seperti jaringan diluar kantor, volume pesan yang tinggi, mobiltas staf, maupun keterlambatan akses sistem, serta hambatan non-teknis berupa perbedaan ritme kerja, lambatnya umpan balik, dan perbedaan persepsi urgensi informasi. Hambatan tersebut terutama memengaruhi komunikasi diagonal yang membutuhkan respon cepat, namun dapat diminimalkan melalui jalur informal seperti *WharsApp* dan komunikasi langsung di ruang kerja sehingga koordinasi tetap terjaga dan tugas publikasi dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis merekomendasikan penguatan yang lebih memperkuat pengelolaan pola komunikasi organisasi di Urusan Kehumasan Pusat Survei Geologi (PSG) Kota Bandung, khususnya pada komunikasi lintas struktural, melalui alur koordinasi yang lebih jelas dan responsif agar perbedaan persepsi serta keterlambatan umpan balik dapat diminimalkan. Optimalisasi penggunaan media komunikasi digital seperti aplikasi Nadine dan *WhatsApp*, disertai pengelolaan informasi yang lebih terstruktur serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia kehumasan, diharapkan mampu mendukung efektivitas komunikasi multiarah secara berkelanjutan dalam menunjang kinerja kehumasan dan publikasi kelembagaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Cangara, H. (2018). Pengantar ilmu komunikasi. PT RajaGrafindo Persada.
- Djamereng, A. (2020). Kehumasan di era digital 4.0. Alauddin University Press.
- Effendy, O. U. (2017). Ilmu komunikasi: Teori dan praktik. PT Remaja Rosdakarya.
- Febianti, F. (2020). Peran public relations dalam komunikasi organisasi di perpustakaan. *Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 2(1), 79–94.
- Harahap, S. M., Rizki, J. W. S., & Siregar, E. Z. S. (2022). Strategi komunikasi organisasi. Prenada Media.
- Hati, J. P. S., Meltareza, R., & Wiryany, D. (2024). Pola komunikasi vertikal divisi public relations PT Kereta Api Indonesia pada pengelolaan akun Instagram @keretaapikita. *Comdent: Communication Student Journal*, 2(2), 359–371.
<https://doi.org/10.24198/comdent.v2i2.61403>
- Herlina, H., Febrianno, R., Fasadena, N. S., Kede, A., Kahfi, M. A.-M., Ganiem, L. M., Putri, S. S., Hasibuan, N., Subchan, N., & Deryansyah, A. D. (2023). Pengantar ilmu komunikasi. CV Basya Media Utama.

- Iriantara, Y. (2019). Humas pemerintah 4.0. *Media Nusantara*, 16(1), 13–26. <https://doi.org/10.30999/medinus.v16i1.630>
- Lubis, I., Lubis, M. S., & Purba, B. (2021). Jaringan kerja komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Publik Reform UND HAR Medan*, 8(2). <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1661>
- Lubis, L. A., & Agustina, D. (2024). Komunikasi organisasi: Bentuk dan jaringan komunikasi. *Eureka Media Aksara*.
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). Komunikasi dalam organisasi: Teori dan aplikasi. UNG Press.
- Meltareza, R., & Poedjadi, R. (2024). Hambatan komunikasi antarbudaya dalam proyek pengajaran siswa Thailand dan pengajar Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*, 9(2), 291–305. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v9i2.126>
- Meltareza, R., Pingkan, V. O., Melati, G. S., & Rahmansyah, A. (2024). Implementasi komunikasi organisasi pada panitia lomba event nasional. *Jurnal Komunikasi*, 17(1), 1–9.
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2020). Komunikasi organisasi. Prenadamedia Group.
- Naamy, N. (2019). Metodologi penelitian kualitatif. Pusat Penelitian dan Publikasi Ilmiah.
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Pub. L. No. 12 (2025). <https://badangeologi.id/psg>
- Poedjadi, M. R., Agustin, H., & Hafiar, H. (2022). Peran public relations terhadap pengelolaan café inklusif. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*, 7(3), 486. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v7i3.25713>
- Rochmaniah, A., Dharma, F. A., & Utomo, D. M. B. (2021). Buku ajar dasar-dasar public relations. UMSIDA Press.
- Saat, S., & Mania, S. (2020). Pengantar metodologi penelitian: Panduan bagi peneliti pemula. Pusaka Almailda.
- Satori, D., & Komariah, A. (2020). Metodologi penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). Buku ajar metodologi penelitian: Teori dan praktik. CV Saba Jaya Publisher.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, E. D., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021). Komunikasi organisasi. Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

- Syahputra, R., & Kholil, S. (2024). Application of the Shannon and Weaver model to reduce message distortion in securing the 2024 Deli Serdang election. *Santhet: Jurnal Sejarah Pendidikan dan Humaniora*, 8(2), 2126–2136. <https://doi.org/10.36526/santhet.v8i2.4593>
- Tawaqal, R. S., Ramdan, A. T. M., & Silviany, A. E. (2024). Analisis strategi komunikasi humas Jabar dalam penyampaian informasi di era digital. *J-IKA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(2), 67–77. <https://doi.org/10.31294/kom.v11i2.23322>
- Wirany, D., Aisyah, P. S., & Yuanita, A. S. (2024). Analisis pola komunikasi Ganjar Pranowo dan implikasinya pada efektivitas hubungan publik. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 9(1), 21–39. <https://doi.org/10.35706/jpi.v9i1.11414>