

POLA KOMUNIKASI VERTIKAL DI DINAS PENDIDIKAN KOTA MAKASSAR

Andi St. Alija M. Manggabarani¹, Muh Ardiyansyah², Ahlun Ansar³

^{1,2,3}Universitas Negeri Makassar

Email: alijalija250603@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi vertikal merupakan elemen penting dalam manajemen organisasi, khususnya dalam instansi pemerintahan seperti Dinas Pendidikan Kota Makassar. Penelitian ini mengkaji tentang pola komunikasi vertikal di dinas pendidikan kota makassar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pola komunikasi vertikal yakni komunikasi antara atasan dan bawahan berperan dalam menunjang kinerja pegawai, berfokus pada lima indikator utama, yaitu kejelasan pesan, frekuensi komunikasi, kualitas umpan balik, keterbukaan, dan kelancaran arus komunikasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pimpinan dan staf. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar berjalan dengan baik. Pesan yang disampaikan oleh pimpinan umumnya jelas dan dapat dipahami oleh bawahan. Keunikan yang menonjol dalam komunikasi di instansi ini adalah penggunaan dialek lokal oleh para pegawai, yang memudahkan pemahaman dan mempererat hubungan antarpersonel. Selain itu, suasana kerja yang dilandasi rasa kekeluargaan yang tinggi membuat hubungan antara atasan dan bawahan menjadi lebih hangat dan terbuka. Tidak ada rasa sungkan dalam berkomunikasi, sehingga proses pertukaran informasi berlangsung secara lebih positif dan akrab. Komunikasi berlangsung secara rutin melalui berbagai forum formal seperti rapat atau surat edaran maupun informal seperti aplikasi WhatsApp dan berkomunikasi secara langsung. Selain itu, arus komunikasi berjalan dua arah secara lancar, didukung oleh penggunaan media digital dan budaya kerja yang partisipatif. Namun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan, seperti miskomunikasi akibat kurangnya pemahaman teknis, keterbatasan penguasaan teknologi oleh sebagian pegawai, serta tingginya beban kerja yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi.

Kata Kunci: Komunikasi Vertikal, Dinas Pendidikan.

ABSTRACT

Vertical communication is a crucial element in organizational management, especially within government agencies such as the Education Office of Makassar

City. This study examines the pattern of vertical communication at the Makassar City Education Office. The aim of this research is to determine the extent to which vertical communication namely communication between superiors and subordinates plays a role in supporting employee performance, focusing on five key indicators: message clarity, communication frequency, quality of feedback, openness, and the smooth flow of communication. The research employs a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with leaders and staff. The findings reveal that vertical communication at the Makassar City Education Office functions effectively. Messages delivered by superiors are generally clear and easily understood by subordinates. A notable uniqueness in communication within this institution is the use of local dialects by employees, which facilitates comprehension and strengthens interpersonal relationships. Furthermore, a work atmosphere rooted in a strong sense of kinship fosters warm and open relationships between superiors and subordinates. There is no sense of hesitation in communication, allowing the exchange of information to occur in a more positive and friendly manner. Communication takes place routinely through various formal forums such as meetings or circular letters, as well as informal channels like WhatsApp and face-to-face conversations. Feedback is constructive and mutual; for example, staff report issues to their supervisors, who respond with solutions and request further input for improvement. Leaders demonstrate openness by providing space for employees to express opinions, criticism, and suggestions. Additionally, the communication flow is two-way and smooth, supported by the use of digital media and a participatory work culture. However, some obstacles remain, such as miscommunication due to a lack of technical understanding, limited technological proficiency among some employees, and a high workload that can hinder effective communication. Therefore, improving information technology training, enhancing communication systems, and fostering a more open work environment are essential efforts to support the smooth operation of vertical communication within the Makassar City Education Office.

Keywords: Vertical Communication, Education Office.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen yang sangat krusial dan tidak dapat dipisahkan dari keberlangsungan suatu organisasi, baik itu dalam bentuk institusi maupun perusahaan. SDM memegang peranan vital sebagai faktor penentu dalam kemajuan dan pertumbuhan organisasi. Secara esensial, SDM adalah individu-individu yang bekerja dalam organisasi dan berperan sebagai penggerak,

pemikir, serta perencana dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi tersebut¹. Komunikasi merupakan bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Masing-masing individu dapat memaknai komunikasi berdasarkan sudut pandangnya sendiri. Menurut Stephen kmenjadi elemen utama dalam mengarahkan serta menggerakkan tenaga kerja untuk mencapai target organisasi. Dengan menciptakan pemahaman bersama, komunikasi mampu memperkuat kerja sama dan meningkatkan efektivitas kinerja². Di Indonesia Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2011, tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, dijelaskan tentang Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian informasi antara atasan dan bawahan, antarunit kerja, dan antar pegawai dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Komunikasi yang baik akan menciptakan kesamaan persepsi, memperkuat koordinasi, dan meningkatkan partisipasi pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Masalah seperti beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan stres kerja secara signifikan, dan keduanya berdampak negatif pada kinerja. Stres kerja tidak menjadi mediator yang efektif antara overload dan kinerja. Selanjutnya simpang siur informasi merupakan salah satu faktor penghambat komunikasi organisasi. Hal ini dapat terjadi karena informasi yang tidak tersampaikan secara utuh, yang berdampak pada kualitas output kerja. Masalah komunikasi seperti penggunaan media digital membawa risiko simpang siurnya informasi. Informasi yang tersebar belum tentu akurat, dan jika tidak diverifikasi dapat menimbulkan kesalahpahaman yang merugikan³. Oleh karena itu Risiko seperti penyampaian informasi yang tidak utuh, simpang siur informasi digital, dan miskomunikasi antar lapisan dapat diminimalisir melalui praktik komunikasi vertikal yang sistematis dan terstruktur.

Dalam konteks penelitian ini, kerangka konseptual mengenai pola komunikasi vertikal mencakup indikator-indikator yang menjadi tolak ukur efektivitas proses komunikasi antara atasan dan bawahan. Indikator-indikator tersebut meliputi: (1) Kejelasan pesan, yaitu sejauh mana informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima; (2) Frekuensi komunikasi, yakni intensitas atau seberapa sering komunikasi terjadi antara pimpinan dan bawahan; (3) Keterbukaan, yang mengacu pada sejauh mana kedua belah pihak

¹ Kurniawati, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Nem.

² Sanusi, S., O.F., A., A.A., A., & I.O., A. (2023). Effective Communication: A Stimulant To Employees' Performance In An Organization. *International Journal Of Literature, Language And Linguistics*, 6(2), 1–10.

³ Widina, N. (2021). *Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi pada Era Digital*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(2), 89–102.

bersedia menerima dan menyampaikan informasi secara jujur dan transparan; (4) Kualitas umpan balik, yakni ketepatan, kejelasan, dan kebermanfaatan tanggapan yang diberikan atas informasi yang diterima; serta (5) Kelancaran alur komunikasi, yang mencerminkan tidak adanya hambatan signifikan dalam penyampaian maupun penerimaan informasi, baik secara struktural maupun teknis

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan yakni: (1) Bagaimana pola komunikasi vertikal berjalan di dinas pendidikan kota makassar? dan (2) Apa saja indikator pola komunikasi vertikal di dinas pendidikan kota makassar? Berdasarkan pertanyaan ini peneliti menggunakan metode kualitatif, yang mengutamakan data berupa kata-kata atau visual, bukan angka. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk deskriptif agar dapat dipahami dengan mudah. Karena sifatnya kualitatif, analisis dilakukan secara induktif, dengan tujuan memahami makna, mengungkap keunikan, membangun pemahaman atas suatu fenomena, serta merumuskan hipotesis⁴. penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang proses-proses yang terjadi di balik interaksi komunikasi dalam organisasi dan bagaimana hal itu membentuk hasil kerja pegawai. Memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan pengalaman dan persepsi pegawai terhadap komunikasi yang terjadi di dalam organisasi mereka. Peneliti dapat menggunakan wawancara mendalam, observasi, untuk mendapatkan wawasan tentang bagaimana pegawai berinteraksi dan bagaimana komunikasi yang baik atau buruk mempengaruhi cara mereka menyelesaikan tugas dan berkolaborasi dengan rekan kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif berupa deskriptif. Artinya peneliti berusaha untuk menggambarkan dengan jelas dan mendalam dinamika komunikasi yang berlangsung antara anggota organisasi yang terjadi secara vertikal antara atasan dan bawahan. Peneliti juga akan menggali bagaimana komunikasi terhadap kinerja pegawai, baik dari segi produktivitas, efektifitas, motivasi, maupun kepuasan kerja.

Kontribusi ilmiah yang diharapkan dari penelitian ini terletak pada penyajian data empiris dan analisis kritis yang belum banyak diungkap dalam literatur, khususnya mengenai bagaimana komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan di lingkungan instansi pemerintahan, seperti Dinas Pendidikan Kota Makassar, dapat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja dan koordinasi kelembagaan. Penelitian ini mengkaji secara mendalam pola

⁴ Sugiyono, & Lestari, R. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

komunikasi vertikal yang terbentuk, baik dari atas ke bawah (top-down) maupun dari bawah ke atas (bottom-up), dengan memperhatikan indikator-indikator seperti kejelasan pesan, frekuensi komunikasi, keterbukaan, kualitas umpan balik, dan kelancaran alur komunikasi.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini tercermin pada konteks instansi pemerintah daerah, khususnya di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Makassar, yang memiliki karakteristik budaya kerja kekeluargaan dan penggunaan bahasa lokal dalam komunikasi antarpegawai. Hal ini memberikan nuansa khas dalam pola komunikasi vertikal yang belum banyak diteliti dalam konteks pemerintahan daerah, terutama pada sektor pendidikan.

Penelitian ini juga mengangkat berbagai program internal komunikasi organisasi yang terjadi secara formal maupun informal, seperti rapat koordinasi, briefing harian, serta komunikasi berbasis aplikasi pesan instan, yang menjadi praktik umum namun belum terdokumentasi secara ilmiah dalam literatur komunikasi organisasi pemerintahan.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan praktis bagi instansi pemerintah lain, khususnya di sektor pendidikan, dalam membangun pola komunikasi vertikal yang efektif, serta menjadi kontribusi akademik untuk memperkaya kajian tentang komunikasi organisasi publik berbasis nilai lokal dan partisipatif. Sebagaimana ditegaskan oleh Pace dan Faules, komunikasi organisasi yang efektif merupakan kunci utama dalam koordinasi tugas dan pembentukan hubungan kerja yang produktif⁵. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keterbukaan dan kualitas umpan balik dalam komunikasi vertikal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai⁶.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan dalam literatur, tetapi juga memberikan kontribusi langsung dalam pembentukan strategi komunikasi vertikal yang adaptif di lingkungan birokrasi daerah.

KAJIAN PUSTAKA

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen yang sangat krusial dan tidak dapat dipisahkan dari keberlangsungan suatu organisasi, baik itu dalam bentuk institusi maupun perusahaan. SDM memegang peranan vital sebagai faktor penentu dalam kemajuan dan pertumbuhan organisasi. Secara esensial, SDM adalah

⁵ Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi organisasi* (terj. Deddy Mulyana). Remaja Rosdakarya.

⁶ Pratiwi, C. Y., & Muhariani, W. (2023). Penerapan komunikasi organisasi dalam membangun perilaku organisasi yang efektif pada PT. EOS Maju Bersama. **Al-Mikraj Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(1), 122–133.

individu-individu yang bekerja dalam organisasi dan berperan sebagai penggerak, pemikir, serta perencana dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi tersebut⁷. Dalam mencapai tujuan organisasi, penting untuk memahami betapa krusialnya penyampaian informasi yang dilakukan secara jelas, tepat, dan mudah dimengerti oleh audiens yang beragam. Kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, memahami kebutuhan serta persoalan yang dihadapi oleh rekan kerja atau masyarakat, dan memberikan tanggapan yang sesuai, merupakan bagian integral dari kompetensi komunikasi. Komunikasi menjadi elemen utama dalam mengarahkan serta menggerakkan tenaga kerja untuk mencapai target organisasi. Dengan menciptakan pemahaman bersama, komunikasi mampu memperkuat kerja sama dan meningkatkan efektivitas kinerja⁸. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, dan pendapat di antara para partisipan, baik dalam konteks interpersonal, kelompok, massa, maupun organisasi. Komunikasi yang terbangun dengan baik menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi⁹. Salah satu bentuk komunikasi yang dominan dalam organisasi birokrasi adalah komunikasi vertikal, yaitu alur komunikasi yang berlangsung antara atasan dan bawahan, baik ke atas (*upward communication*) maupun ke bawah (*downward communication*). Komunikasi vertikal yang baik menjadi prasyarat bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan partisipatif. Komunikasi vertikal merupakan proses penyampaian pesan antara pimpinan dan bawahan yang sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi.

Hasil-hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi organisasi bukan hanya sebagai aspek teknis yang mendukung kelancaran aliran informasi, tetapi juga sebagai faktor kunci yang dapat mempengaruhi kinerja dalam sebuah organisasi, termasuk dalam lingkup pemerintahan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang berjalan dengan baik dapat memperbaiki hubungan antar individu dalam organisasi, memperjelas tujuan dan tugas yang harus dilaksanakan, serta mempercepat penyelesaian masalah yang dihadapi. Komunikasi vertikal membantu meningkatkan kedisiplinan pegawai, sementara komunikasi diagonal menjadikan pelaksanaan tugas lebih tertib dan sistematis. Namun, komunikasi horizontal belum terlaksana secara maksimal dan masih

⁷ Kurniawati, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Nem.

⁸ Sanusi, S., O.F., A., A.A., A., & I.O., A. (2023). Effective Communication: A Stimulant To Employees' Performance In An Organization. *International Journal Of Literature, Language And Linguistics*, 6(2), 1–10.

⁹ Kurniadi, W., & Mahaputra, M. R. (2021). Determination Of Communication In The Organization: Non Verbal, Oral And Written (Literature Review) | Semantic Scholar. 2021.

membutuhkan perhatian lebih¹⁰. Hasil penelitian lain bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah. Komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja aparat pemerintah¹¹. Hasil penelitian dari lain memberikan bukti bahwa penerapan komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di berbagai industri¹². Adapun Penelitian selanjutnya ditemukan bahwa komunikasi vertikal memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan produktivitas karyawan¹³.

Meskipun komunikasi vertikal berperan penting dalam mendukung kinerja organisasi, beberapa penelitian mengungkapkan keterbatasan yang masih kerap terjadi. Bawahan sering enggan menyampaikan pendapat kepada atasan karena minimnya ruang aman untuk berbicara, sehingga komunikasi berjalan satu arah¹⁴. Menyoroti struktur birokrasi yang kaku dan saluran komunikasi yang tidak efektif sebagai penghambat arus informasi vertikal¹⁵. Selain itu, hambatan semantik akibat perbedaan latar belakang dan persepsi antarpegawai¹⁶ dan desain struktur organisasi yang terlalu hierarkis menghambat kelancaran informasi antarlevel¹⁷.

Artikel ini mengambil posisi untuk menjawab celah tersebut dengan mengkaji secara mendalam bagaimana pola komunikasi vertikal diterapkan di Dinas Pendidikan Kota Makassar, dengan menyoroti indikator-indikator utama seperti kejelasan pesan, frekuensi komunikasi, keterbukaan, kualitas umpan balik, dan kelancaran arus komunikasi. Kajian ini tidak hanya menelusuri bagaimana komunikasi berlangsung antara atasan dan bawahan secara formal, tetapi juga melihat dinamika informal yang khas dalam lingkungan kerja birokrasi pendidikan daerah.

¹⁰ Septiani, D. (2024). Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

¹¹ Afifi, Z., & Nugroho, D. H. (2024). (Pdf) Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Kudus. *Researchgate*.

¹² Suryani, N. K., Wahid, U., & Toni, A. (2023). Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. *Widya Manajemen*, 5(2), Article 2.

¹³ Anggraini, D. (2017). Pengaruh komunikasi vertikal terhadap produktivitas kerja karyawan di Metro TV Biro Palembang.

¹⁴ Wicaksono, A. (2020). Hambatan Psikologis dalam Komunikasi Vertikal di Lembaga Pendidikan Tinggi Negeri. Universitas Brawijaya.

¹⁵ Pratama, D., & Chaniago, H. (2021). Analisis Hambatan Komunikasi Vertikal dalam Struktur Organisasi Formal. *Jurnal Syntax Literate*, 6(5), 887–897.

¹⁶ Sidauruk, J. (2020). Kendala Semantik dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 110–122.

¹⁷ Whetsell, T. A., Hill, M. J., & Sandfort, J. R. (2020). *Communication Patterns in Public Organizations: A Review of Vertical and Horizontal Structures*. *Public Administration Review*, 80(6), 1051–1063

Keunikan dari konteks Dinas Pendidikan Kota Makassar tercermin dalam penggunaan dialek lokal Bugis-Makassar dalam komunikasi sehari-hari, yang dipercaya dapat mempererat hubungan emosional antara pimpinan dan staf serta memperlancar pemahaman pesan. Menekankan pentingnya faktor budaya lokal dalam membentuk pola komunikasi organisasi yang lebih inklusif dan adaptif¹⁸. Pola komunikasi vertikal yang efektif dapat mendorong koordinasi kerja yang lebih optimal dan meningkatkan partisipasi pegawai dalam pengambilan Keputusan¹⁹. Suasana kerja yang kekeluargaan dan tidak kaku dalam interaksi vertikal menjadikan proses komunikasi lebih cair dan partisipatif, berbeda dari pola komunikasi vertikal yang umumnya kaku dalam struktur birokrasi konvensional. Dengan pendekatan ini, artikel ini berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik terkait komunikasi organisasi di sektor publik, serta memberikan gambaran nyata mengenai praktik komunikasi vertikal yang adaptif terhadap nilai-nilai lokal dan budaya kerja di lingkungan pemerintahan daerah.

Berdasarkan kajian teori dan literatur sebelumnya, sintesis konseptual penelitian ini dibangun dengan memadukan teori komunikasi organisasi klasik yang menekankan pentingnya struktur dan arus informasi²⁰. Dengan pendekatan kontekstual yang melihat budaya kerja lokal sebagai variabel yang mempengaruhi efektivitas komunikasi vertikal²¹. Dalam konteks ini, pola komunikasi vertikal dipahami melalui lima indikator utama, yaitu: (1) kejelasan pesan, (2) frekuensi komunikasi, (3) keterbukaan, (4) kualitas umpan balik, dan (5) kelancaran arus komunikasi. Setiap indikator tersebut merepresentasikan elemen fungsional dalam alur komunikasi antara atasan dan bawahan, baik dalam konteks formal maupun informal. Selain itu, pendekatan ini juga mempertimbangkan aspek budaya organisasi dan nilai-nilai lokal sebagai elemen pembeda yang menjadikan pola komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar memiliki karakteristik tersendiri. Sintesis ini memungkinkan penelitian untuk tidak hanya mengukur komunikasi secara teknis, tetapi juga menangkap dinamika sosial dan kultural yang memengaruhinya.

¹⁸ Wicaksono, A. (2020). Hambatan Psikologis dalam Komunikasi Vertikal di Lembaga Pendidikan Tinggi Negeri. Universitas Brawijaya.

¹⁹ Pratama, D., & Chaniago, H. (2021). Analisis Hambatan Komunikasi Vertikal dalam Struktur Organisasi Formal. *Jurnal Syntax Literate*, 6(5), 887–897.

²⁰ Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

²¹ Wicaksono, A. (2020). Hambatan Psikologis dalam Komunikasi Vertikal di Lembaga Pendidikan Tinggi Negeri. Universitas Brawijaya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena komunikasi vertikal di lingkungan organisasi pemerintahan. Penelitian ini tidak mengandalkan data numerik, melainkan lebih mengutamakan data berupa narasi, pengamatan langsung, serta wawancara yang menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya. Tujuan utamanya adalah untuk memahami makna di balik praktik komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan, serta menelusuri dinamika yang berlangsung dalam proses pertukaran informasi di Dinas Pendidikan Kota Makassar. Pendekatan kualitatif deskriptif dianggap paling sesuai, mengingat penelitian ini berfokus pada interaksi sosial yang kompleks, yang tidak dapat dijelaskan secara utuh hanya dengan angka atau statistik. Pendekatan kualitatif mampu menggambarkan suatu fenomena secara menyeluruh, mulai dari proses, makna, hingga nilai-nilai yang mendasari perilaku komunikasi dalam suatu lingkungan sosial tertentu. Dalam konteks ini, peneliti berupaya untuk menangkap bagaimana komunikasi vertikal tidak hanya sekadar aliran informasi satu arah, melainkan sebagai relasi timbal balik yang dipengaruhi oleh budaya organisasi, struktur birokrasi, dan hubungan interpersonal²².

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. . Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap interaksi komunikasi antara atasan dan bawahan. Wawancara dilakukan terhadap informan kunci di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Makassar, yang memiliki pengalaman dan pemahaman langsung terkait pola komunikasi vertikal yang berlangsung di institusi tersebut. Sedangkan observasi lapangan digunakan untuk menangkap praktik komunikasi yang tidak selalu bisa diungkapkan secara verbal oleh informan. Data sekunder berupa dokumen organisasi seperti laporan kinerja, surat edaran, notulen rapat, serta peraturan internal dinas juga dianalisis untuk memperkuat interpretasi terhadap data primer. Pemanfaatan dokumen ini memberikan gambaran mengenai kerangka kelembagaan dan prosedur komunikasi yang berlaku secara formal dalam struktur birokrasi²³.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiganya digunakan secara terpadu agar peneliti dapat memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang pola

²² Sugiyono, & Lestari, R. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

²³ Hutapea, C. L., Siagian, S. P., Pinem, M. B., & Agung, U. D. (2024). *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kinerja Profesional Pada Kantor Camat Namo Rambe Kabupaten Deli Serdang*. 9(1).

komunikasi vertikal yang terjadi di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Makassar. Pertama, observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk menyaksikan proses komunikasi antara atasan dan bawahan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Melalui observasi ini, peneliti dapat menangkap secara nyata bagaimana pesan disampaikan oleh pimpinan, bagaimana respon yang diberikan oleh bawahan, serta bagaimana suasana komunikasi terbangun, baik dalam forum formal seperti rapat maupun dalam percakapan informal di lingkungan kerja. Teknik ini memungkinkan peneliti mengamati ekspresi non-verbal, jeda komunikasi, dan dinamika relasi yang kadang tidak dapat diungkap hanya melalui wawancara. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung gejala-gejala sosial dalam konteks yang alami²⁴. Kedua, wawancara adalah metode utama dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari narasumber yang memiliki pengalaman atau keterlibatan dalam fenomena yang diteliti²⁵. Wawancara digunakan sebagai sarana untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi dari para pegawai terhadap praktik komunikasi vertikal di instansi mereka. Ketiga, dokumentasi digunakan untuk mendukung dan melengkapi data dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dikaji meliputi berbagai bentuk tulisan dan arsip yang berkaitan dengan aktivitas komunikasi di lingkungan Dinas Pendidikan, seperti laporan kegiatan, peraturan internal, notulen rapat, dan instruksi tertulis dari pimpinan. Selain dokumen tertulis, bentuk dokumentasi lain seperti foto kegiatan, struktur organisasi, dan alur komunikasi formal juga ditelaah untuk memberikan konteks tambahan dalam memahami pola komunikasi vertikal yang berlangsung²⁶.

Untuk menjamin validitas data dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi. Peneliti membandingkan hasil wawancara dari berbagai pihak—pimpinan, staf teknis, dan staf lapangan—dan memverifikasi melalui observasi langsung terhadap pola interaksi sehari-hari di kantor dinas. Selain itu, peneliti juga mengakses dokumen dan catatan dinas sebagai bentuk triangulasi teknik, guna memperoleh pemahaman yang lebih utuh tentang sistem komunikasi yang diterapkan²⁷.

²⁴ Lexy, J. Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

²⁵ Sugiyono, & Lestari, R. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

²⁶ Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

²⁷ Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). SAGE Publications.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model yang mencakup tahapan reduksi data, Reduksi data adalah proses awal dalam analisis di mana peneliti memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah yang telah dikumpulkan dari lapangan²⁸. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi mengenai komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan di Dinas Pendidikan Kota Makassar. penyajian data, Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data, yaitu menampilkan informasi secara sistematis agar pola dan hubungan antar kategori bisa dianalisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel tematik, atau matriks kategori berdasarkan indikator komunikasi vertikal. dan penarikan Kesimpulan, penarikan kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan data untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini secara tegas menunjukkan bagaimana komunikasi vertikal di lingkup Dinas Pendidikan Kota Makassar berjalan, dengan meninjau 5 indikator yang ada. bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pola komunikasi vertikal diterapkan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Makassar dan bagaimana komunikasi tersebut berjalan. Temuan ini relevan dengan tujuan penelitian untuk mendeskripsikan serta menganalisis komunikasi yang berjalan sekaligus menjawab rumusan-rumusan masalah tentang bagaimana komunikasi vertikal yang ada di Dinas Pendidikan Kota Makassar. Hasil penelitian disajikan berdasarkan lima indikator utama komunikasi vertikal: kejelasan pesan, frekuensi komunikasi, keterbukaan, kualitas umpan balik, dan kelancaran arus komunikasi.

Kejelasan Pesan, ditemukan bahwa pesan yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahannya tergolong jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Dalam praktiknya, setiap arahan kerja yang diberikan oleh pimpinan disampaikan secara lisan maupun tertulis dengan bahasa yang lugas, serta disesuaikan dengan konteks dan kapasitas masing-masing pegawai. Pimpinan secara aktif menanyakan sejauh mana progres pekerjaan yang dikerjakan oleh staf, serta turut menanyakan hambatan atau tantangan yang dihadapi. Bentuk komunikasi seperti ini tidak hanya memperjelas tugas pokok dan fungsi, tetapi juga menciptakan hubungan yang suportif antara atasan dan bawahan. Komunikasi informal yang berlangsung secara lisan di sela-sela pekerjaan, seperti di ruang kerja atau saat istirahat, turut menjadi

²⁸ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

saluran efektif dalam mempercepat penyampaian pesan dan menjaga kedekatan emosional antarpegawai. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa pegawai tidak merasa sungkan untuk menyampaikan pendapat mereka kepada pimpinan, termasuk dalam situasi nonformal. Adanya pemahaman mengenai kapan harus berkomunikasi secara formal maupun informal menjadi nilai tambah dalam efektivitas komunikasi. Kombinasi komunikasi formal dan informal inilah yang menjadikan penyampaian pesan tetap berjalan optimal di berbagai situasi.

Frekuensi komunikasi antara pimpinan dan staf tergolong tinggi dan dilakukan secara konsisten. Komunikasi formal terwujud dalam bentuk rapat rutin yang dilaksanakan setiap minggu, atau lebih dari sekali seminggu apabila ada hal yang bersifat mendesak. Dalam forum ini, pimpinan menyampaikan berbagai informasi strategis, mengevaluasi pekerjaan, serta memberi arahan dan masukan terhadap hal-hal yang perlu diperbaiki. Forum ini juga menjadi wadah untuk menyamakan persepsi dan memperjelas tanggung jawab masing-masing unit kerja. Selain komunikasi formal, terdapat pula komunikasi informal yang terjadi dalam keseharian antarpegawai dan pimpinan. Komunikasi ini berlangsung secara langsung maupun melalui media digital seperti WhatsApp. Dalam praktiknya, penggunaan bahasa lokal atau dialek khas daerah digunakan untuk memudahkan pemahaman dan menciptakan kedekatan interpersonal. Keberadaan komunikasi informal ini memperkaya interaksi di tempat kerja dan memperkuat koordinasi, terutama dalam situasi mendadak atau ketika dibutuhkan solusi cepat. Frekuensi komunikasi yang tinggi tersebut secara tidak langsung membentuk budaya kerja yang terbuka, cepat tanggap, dan kolaboratif. Pegawai merasa lebih terlibat karena informasi selalu diperbarui secara berkala, dan mereka mengetahui perkembangan terkini dalam lingkungan kerja mereka.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah tingginya tingkat keterbukaan dalam komunikasi vertikal. Keterbukaan ini terlihat dari sikap pimpinan yang bersedia menerima masukan, pertanyaan, maupun kritik yang membangun dari staf. Tidak ada pembatasan waktu maupun akses terhadap pimpinan, bahkan komunikasi dapat dilakukan di luar jam kerja jika situasinya mendesak. Observasi menunjukkan bahwa pegawai merasa nyaman untuk menghubungi pimpinan secara langsung jika diperlukan. Bahkan, beberapa informan menyebut bahwa mereka sering berdiskusi melalui media digital di luar jam kantor, terutama jika ada pekerjaan yang harus segera ditindaklanjuti. Keterbukaan seperti ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Selain itu, keterbukaan pimpinan juga tercermin dalam kesediaan mereka mendengar aspirasi pegawai dalam proses perencanaan maupun evaluasi pekerjaan. Hal ini menciptakan hubungan yang

egaliter meskipun tetap dalam bingkai struktur organisasi yang hierarkis. Budaya keterbukaan ini sangat berpengaruh terhadap semangat kerja, rasa memiliki, serta inisiatif dari staf dalam menjalankan tugas mereka.

Umpan balik dalam komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar diberikan secara langsung dan cenderung bersifat konstruktif. Pimpinan tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga menyampaikan apresiasi atas hasil kerja yang baik, serta memberikan koreksi terhadap kekurangan secara tepat dan bijaksana. Bentuk umpan balik yang diberikan mencakup pengarah ulang, pembinaan, hingga penyelesaian masalah secara bersama. Pegawai merespon positif pola umpan balik yang ada, karena merasa dibimbing dan dibantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Bahkan, pimpinan kerap kali bertindak sebagai fasilitator untuk mencari solusi atas kendala teknis maupun nonteknis yang dihadapi staf. Dengan adanya tindak lanjut dari setiap umpan balik yang diberikan, maka proses komunikasi tidak berhenti pada penyampaian semata, melainkan berlanjut dalam bentuk aksi nyata. Umpan balik yang berkualitas ini juga menjadi bagian dari sistem pengawasan yang bersifat membina, bukan semata-mata mengawasi. Pegawai menyadari bahwa setiap masukan dari atasan bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja dan memperbaiki sistem kerja yang masih kurang optimal.

Komunikasi di Dinas Pendidikan Kota Makassar berlangsung secara dua arah dengan arus informasi yang lancar. Peneliti mengamati bahwa pegawai tidak mengalami kesulitan dalam menyampaikan laporan, meminta arahan, atau mengemukakan pendapat mereka. Tidak ada hambatan birokratis yang menghambat pertukaran informasi. Bahkan, dalam beberapa kasus, staf langsung menemui pimpinan di ruang kerja tanpa harus membuat janji terlebih dahulu. Diskusi spontan juga sering terjadi di lingkungan kantor, seperti di lorong, ruang kerja bersama, atau ruang rapat. Suasana yang terbuka ini menciptakan dinamika organisasi yang responsif dan memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat. Arus komunikasi yang lancar ini bukan hanya mengalir dari atasan ke bawahan, tetapi juga sebaliknya. Pimpinan membuka ruang seluas-luasnya bagi staf untuk menyampaikan ide dan masukan. Dengan begitu, komunikasi menjadi sarana untuk membangun kerja sama tim yang lebih erat dan sinergis.

Secara keseluruhan, komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar berperan penting dalam membentuk lingkungan kerja yang sehat, membangun relasi antarpegawai yang kuat, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan. Pola ini tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi secara efisien, tetapi juga membentuk budaya kerja yang harmonis, penuh kepercayaan, dan mendorong partisipasi aktif seluruh pegawai.

Keseimbangan antara komunikasi formal dan informal, serta integrasi antara komunikasi struktural dan interpersonal, menjadi kekuatan utama dalam menunjang kinerja organisasi secara keseluruhan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa ambiguitas atau ketidakjelasan dalam penyampaian pesan menjadi salah satu penyebab utama terjadinya miskomunikasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Makassar. Beberapa informan menyampaikan bahwa ketika pesan dari atasan tidak disampaikan secara langsung dan jelas, potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas meningkat. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang digunakan pimpinan meliputi penyampaian instruksi secara direct, penggunaan bahasa yang tegas, serta pemberian contoh konkret atau surat tertulis sebagai penguat arahan.

Peneliti juga menemukan bahwa kejelasan pesan sangat terbantu dengan adanya ruang untuk klarifikasi dari bawahan kepada atasan. Budaya komunikasi dua arah memungkinkan pegawai melakukan cross-check ketika meragukan suatu instruksi. Pendekatan yang menekankan bahwa kejelasan pesan merupakan fondasi komunikasi vertikal yang baik, dan bahwa organisasi yang membuka ruang umpan balik akan lebih adaptif terhadap kesalahan dan perbaikan²⁹. Selain itu, informasi yang terlalu teknis, berlebihan, atau tidak relevan ternyata justru membingungkan pegawai. Untuk menjaga efektivitas komunikasi, pesan disampaikan secara fokus dan sesuai konteks. Hal ini memperkuat temuan yang menyatakan bahwa overload informasi dalam sistem birokrasi sering menjadi hambatan, karena menyulitkan pegawai dalam memilah informasi esensial³⁰.

Dengan demikian, kejelasan pesan di Dinas Pendidikan Kota Makassar sangat bergantung pada tiga aspek utama, yaitu: Penggunaan bahasa yang sederhana dan langsung, Penyampaian informasi yang terstruktur, Penghindaran terhadap ambiguitas dan informasi berlebihan. Ketiga aspek ini saling melengkapi dalam membentuk pola komunikasi yang efisien, terbuka, dan adaptif. Komunikasi yang sederhana mempercepat pemahaman, struktur penyampaian menjaga alur informasi tetap tertib, dan kejelasan mencegah kesalahan kerja. Dengan begitu, komunikasi vertikal tidak hanya menjadi sarana penyampaian instruksi, tetapi juga menjadi fondasi terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif.

²⁹ Hidayat, R., & Mulyana, D. (2023). *Kualitas Komunikasi Vertikal dalam Organisasi Pemerintah: Studi pada ASN di Kota Besar*. Jurnal Komunikasi Pemerintahan, 7(3), 201–214.

³⁰ Siregar, F. A., & Lailatul, U. (2021). *Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik*.

Selanjutnya, terkait frekuensi komunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi vertikal tidak semata-mata ditentukan oleh banyaknya interaksi, tetapi oleh kualitas, keteraturan, dan kecepatan arus informasi³¹. Komunikasi yang dilakukan secara konsisten, informasi penting yang tidak tertunda, serta jaminan bahwa semua pihak menerima informasi yang relevan menjadi kunci terciptanya sistem komunikasi yang mendukung kinerja organisasi secara menyeluruh³². Praktik ini menjadi contoh penerapan komunikasi vertikal yang efektif dalam birokrasi publik, yang menuntut koordinasi, akuntabilitas, dan kecepatan respons dalam menjalankan tugas.

Dalam aspek keterbukaan, penelitian menunjukkan bahwa pimpinan di Dinas Pendidikan Kota Makassar memiliki kesediaan untuk mendengarkan aspirasi, membuka ruang dialog, dan merespons masukan secara aktif. Keterbukaan ini memperkuat kepercayaan, partisipasi, dan semangat kolektif di antara pegawai³³.

Dari sisi kualitas umpan balik, keberhasilan komunikasi vertikal tidak berhenti pada penyampaian instruksi semata. Pegawai merasa lebih memahami maksud pimpinan karena pesan disampaikan secara langsung, sederhana, dan solutif. Setelah pemberian arahan, pimpinan juga secara aktif memantau dan menindaklanjuti perkembangan pekerjaan. Proses ini menunjukkan bahwa umpan balik tidak hanya diterima secara pasif, tetapi menjadi bagian dari perbaikan berkelanjutan. Umpan balik yang aktif dan konstruktif memperkuat keselarasan dalam pelaksanaan tugas dan meningkatkan akuntabilitas kinerja.

Terakhir, kelancaran arus komunikasi terlihat dari partisipasi aktif pegawai dalam proses pertukaran informasi dan pengambilan keputusan. Komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga memberikan ruang dialog bagi bawahan. Pimpinan tidak mendominasi percakapan, melainkan membuka kesempatan bagi semua pegawai untuk menyampaikan pendapat, berkontribusi dalam diskusi, dan terlibat dalam pemecahan masalah secara kolaboratif³⁴. Ini menciptakan iklim kerja yang sehat,

³¹ Fitriani, L., & Prasetyo, D. (2021). *Hubungan antara Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Vertikal terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 9(2), 134–147.

³² Fauzan, M., & Kurniawan, T. (2024). *Efektivitas Komunikasi Vertikal dalam Peningkatan Kinerja ASN*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 18(2), 112–124.

³³ Dewi, N. P., & Permata, R. D. (2022). *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintah*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–56.

³⁴ Handayani, S., & Putra, R. (2024). *Model Komunikasi Pimpinan dan Dampaknya terhadap Disiplin Kerja Pegawai*. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 15(1), 55–66.

terbuka, dan produktif, serta memperkuat hubungan kerja yang dilandasi saling percaya dan penghargaan³⁵.

Jika dibandingkan dengan studi-studi terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan keselarasan yang kuat. Kejelasan pesan terbukti mendukung kinerja ASN, temuan ini diperkuat oleh komunikasi formal dan informal sama-sama berperan dalam membangun motivasi kerja³⁶. Arus komunikasi vertikal yang lancar meningkatkan efisiensi pegawai³⁷, komunikasi dari bawahan ke atasan berkontribusi pada peningkatan kinerja³⁸. Komunikasi ke atas yang aktif mendorong partisipasi dalam pengambilan keputusan bersama³⁹.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar dapat dijadikan model praktik yang baik dalam manajemen organisasi publik. Kejelasan pesan, frekuensi komunikasi yang konsisten, serta keterbukaan antara pimpinan dan bawahan membentuk pola komunikasi yang responsif, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan. Kejelasan dalam penyampaian informasi sangat menentukan kualitas kerja ASN dan mencegah miskomunikasi yang dapat menghambat proses pelayanan publik.

Bagi praktisi pemerintahan, hal ini menjadi dasar penting untuk merancang sistem komunikasi internal yang tidak hanya bersifat instruktif tetapi juga dialogis. Arus komunikasi yang lancar antara atasan dan bawahan berkontribusi langsung terhadap efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam konteks ini, pemanfaatan rapat rutin, media digital seperti WhatsApp, serta kombinasi komunikasi formal dan informal terbukti mempercepat koordinasi dan pengambilan keputusan di lingkungan kerja. Kebijakan internal yang mendorong keterbukaan informasi dan komunikasi dua arah berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, perlu dirancang regulasi organisasi yang memperkuat mekanisme umpan balik, pelaporan progres kerja, dan klarifikasi instruksi secara berkala.

Kontribusi ilmiah dari penelitian ini terletak pada penyajian data empiris yang mendalam mengenai implementasi komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan dalam konteks organisasi pemerintahan, khususnya di Dinas Pendidikan Kota Makassar. Penelitian ini memperkaya literatur tentang komunikasi organisasi

³⁵ Saputra, R., & Wibowo, A. (2021). *Komunikasi Vertikal dan Iklim Organisasi pada Instansi Pemerintah*. Jurnal Administrasi Negara, 11(2), 76–89.

³⁶ Purnomo, S. (2022). *Peranan Penting Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Organisasi*.

³⁷ Gbarale, K. D., & Lebura, S. (2020). Vertical Communication And Employee Performance In Emerging Economy Public Organizations: The Imperatives Of Organizational Culture. *European Business & Management*, 6(6), Article 6. <https://doi.org/10.11648/J.Ebm.20200606.16>

³⁸ Karimah, W., & Mulyana, D. (2020). *Hubungan Komunikasi Vertikal Dengan Kinerja Pegawai Balai Monitoring Spektrum Frekuensi Radio Kelas Ii Bandung*.

³⁹ Cyrious, C., & Adriana, E. (2023). Faktor Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Gemilang: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), Article 3.

dengan menunjukkan bagaimana komunikasi yang efektif yang meliputi kejelasan pesan, keterbukaan, umpan balik yang berkualitas, dan kelancaran arus komunikasi dapat meningkatkan partisipasi, kinerja, dan keharmonisan hubungan kerja antarpegawai. Hal ini menekankan bahwa komunikasi yang baik dalam organisasi publik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif⁴⁰.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi informal melalui percakapan non-formal maupun media digital seperti WhatsApp, memiliki peran signifikan dalam mempercepat penyampaian informasi dan memperkuat hubungan sosial antarpegawai. Hal ini Komunikasi informal sering kali menjadi penghubung penting di antara struktur formal organisasi⁴¹. Penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan organisasi pemerintahan. Pemimpin organisasi publik perlu membangun budaya komunikasi dua arah yang terbuka dan adaptif.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ruang lingkup penelitian terbatas pada satu instansi, yaitu Dinas Pendidikan Kota Makassar, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara langsung ke instansi lain tanpa mempertimbangkan perbedaan budaya organisasi dan struktur kepemimpinan. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan belum menggambarkan hubungan kausal secara kuantitatif. Ketiga, karena keterbatasan waktu, observasi hanya dilakukan dalam periode tertentu, sehingga belum menangkap dinamika komunikasi vertikal dalam jangka panjang.

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dijadikan acuan bagi pengelola organisasi publik, khususnya di lingkungan birokrasi pemerintahan daerah. Bagi praktisi manajemen organisasi, hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi vertikal yang jelas, terbuka, dan konsisten mampu meningkatkan kepercayaan, motivasi, dan kolaborasi antarpegawai. Komunikasi yang efektif dalam organisasi menciptakan iklim kerja yang produktif serta memfasilitasi koordinasi lintas unit secara optimal⁴².

Bagi pembuat kebijakan di lingkungan pemerintahan, temuan ini menegaskan pentingnya membangun struktur komunikasi yang responsif, baik secara formal (rapat, laporan, instruksi tertulis) maupun informal (obrolan kerja, media sosial internal). Efektivitas organisasi tidak hanya ditentukan oleh struktur formal, tetapi juga oleh pola komunikasi informal yang mendukung pengambilan keputusan cepat dan adaptif⁴³. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar

⁴⁰ Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

⁴¹ Mintzberg, H. (2020). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.

⁴² Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

⁴³ Mintzberg, H. (2020). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.

memperluas fokus ke instansi pemerintah lainnya di berbagai daerah guna memperkuat generalisasi hasil, serta menggunakan pendekatan mixed methods. Hal ini sejalan dengan integrasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap fenomena organisasi yang kompleks, seperti komunikasi vertikal⁴⁴. Selain itu, studi lanjutan juga dapat mengeksplorasi peran teknologi digital dalam mendukung komunikasi vertikal yang lebih cepat, terbuka, dan terdokumentasi—terutama dalam menghadapi tantangan kerja berbasis hybrid atau remote.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal di Dinas Pendidikan Kota Makassar berdampak positif terhadap kinerja organisasi. Pesan pimpinan umumnya jelas dan disampaikan secara rutin melalui berbagai media, menciptakan hubungan kerja yang terbuka dan akrab. Pimpinan mendorong dialog dua arah, menerima masukan, dan memberikan umpan balik konstruktif. Arus komunikasi berjalan lancar dan memungkinkan partisipasi aktif pegawai. Namun, masih terdapat hambatan seperti miskomunikasi teknis, keterbatasan teknologi, dan beban kerja tinggi. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan, penataan sistem komunikasi, dan peran aktif pimpinan untuk menciptakan lingkungan kerja yang komunikatif dan suportif.

Kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan data empiris dan analisis kritis mengenai implementasi komunikasi vertikal di lingkungan birokrasi pemerintahan, khususnya di Dinas Pendidikan Kota Makassar. Penelitian ini memperkaya literatur komunikasi organisasi di sektor publik dengan menunjukkan bagaimana kejelasan pesan, frekuensi komunikasi, keterbukaan, umpan balik, dan kelancaran arus informasi berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja dan membangun budaya kerja yang kolaboratif. Selain itu, temuan penelitian ini memberikan gambaran konkret mengenai praktik komunikasi dua arah yang memungkinkan partisipasi aktif bawahan, serta membangun kepercayaan antara pimpinan dan staf.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas konteks studi ke dinas-dinas lain atau instansi pemerintahan di luar sektor pendidikan, serta mengadopsi pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk memperkuat generalisasi temuan. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi peran teknologi digital dan budaya organisasi dalam memfasilitasi atau menghambat komunikasi vertikal di sektor publik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam

⁴⁴ Creswell, J. W. (2021). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (6th ed.). Pearson Education.

perumusan kebijakan internal instansi, serta menjadi referensi praktis bagi pimpinan dalam menciptakan sistem komunikasi yang terbuka, responsif, dan mendukung peningkatan kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, Z., & Nugroho, D. H. (2024). (Pdf) Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Kudus. *Researchgate*.
- Bungin, B. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2021). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research (6th ed.). Pearson Education.
- Dewi, N. P., & Permata, R. D. (2022). *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintah*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–56.
- Fauzan, M., & Kurniawan, T. (2024). *Efektivitas Komunikasi Vertikal dalam Peningkatan Kinerja ASN*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 18(2), 112–124.
- Fitriani, L., & Prasetyo, D. (2021). *Hubungan antara Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Vertikal terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 9(2), 134–147.
- Fatimah, F., & Gustini, N. (2022). Komunikasi Vertikal Antara Sekretaris dan Direktur pada PT. Kharisma Permai Palembang. Jurnal Ilmu Komunikasi, 10(1), 34–42. <https://doi.org/10.33366/jik.v10i1.2386>
- Gitaswari, R., Setyawan, D., & Paramita, A. (2024). Analisis Pola Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Organisasi Bisnis: Studi pada Perusahaan Ritel di Yogyakarta. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 12(2), 112–124.
- Hati, L. A., Mahesa, A. R., & Fadhillah, M. (2024). Strategi Komunikasi Vertikal dalam Pengelolaan Informasi Digital di BUMN: Studi Kasus pada Divisi Humas. Jurnal Administrasi Publik Digital, 6(1), 50–63.
- Hardani, et al. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group.
- Handayani, S., & Putra, R. (2024). *Model Komunikasi Pimpinan dan Dampaknya terhadap Disiplin Kerja Pegawai*. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 15(1), 55–66.
- Hidayat, R., & Mulyana, D. (2023). *Kualitas Komunikasi Vertikal dalam Organisasi Pemerintah: Studi pada ASN di Kota Besar*. Jurnal Komunikasi Pemerintahan, 7(3), 201–214.
- Kurniawati, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Nem.
- Kurniadi, W., & Mahaputra, M. R. (N.D.). Determination Of Communication In The Organization: Non Verbal, Oral And Written (Literature Review) | Semantic Scholar. 2021. <https://doi.org/10.47233/Jkomdis.V1i2.40>
- Lexy, J. Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Mintzberg, H. (2020). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Pratama, D., & Chaniago, H. (2021). Analisis Hambatan Komunikasi Vertikal dalam Struktur Organisasi Formal. *Jurnal Syntax Literate*, 6(5), 887–897.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sanusi, S., O.F., A., A.A., A., & I.O., A. (2023). Effective Communication: A Stimulant To Employees' Performance In An Organization. *International Journal Of Literature, Language And Linguistics*, 6(2), 1–10.
- Saputra, R., & Wibowo, A. (2021). *Komunikasi Vertikal dan Iklim Organisasi pada Instansi Pemerintah*. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(2), 76–89.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, & Lestari, R. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sidauruk, J. (2020). Kendala Semantik dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 110–122.
- Suryani, N. K., Wahid, U., & Toni, A. (2023). Peran Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. *Widya Manajemen*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.32795/Widyamanajemen.V5i2.3670>
- Siregar, F. A., & Lailatul, U. (2021). *Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik*.
- Siregar, S., & Sinaga, T. (2020). *Pola Komunikasi dalam Struktur Organisasi Pemerintah Daerah*. *Jurnal Birokrasi dan Kebijakan*, 5(1), 44–53.
- Whetsell, T. A., Hill, M. J., & Sandfort, J. R. (2020). *Communication Patterns in Public Organizations: A Review of Vertical and Horizontal Structures*. *Public Administration Review*, 80(6), 1051–1063. <https://doi.org/10.1111/puar.13210>
- Wicaksono, A. (2020). Hambatan Psikologis dalam Komunikasi Vertikal di Lembaga Pendidikan Tinggi Negeri. Universitas Brawijaya.