

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di tengah dinamika pelayanan publik yang terus berkembang, Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung menunjukkan karakteristik yang khas dalam upaya membangun sistem transportasi yang tertib, inklusif, dan berkelanjutan. Sejak tahun 2020, Dishub Klungkung telah menghadirkan layanan angkutan siswa gratis sebagai bentuk komitmen terhadap pemerataan akses pendidikan dan keselamatan berkendara. Selain itu, pengelolaan jasa penyeberangan ke Nusa Penida melalui Pelabuhan Segitiga Emas menjadi bagian penting dari sistem transportasi antarpulau yang tidak hanya mendukung mobilitas masyarakat lokal, tetapi juga menjadi urat nadi sektor pariwisata. Hal ini sejalan dengan kondisi geografis Kabupaten Klungkung yang unik, karena menjadi satu-satunya kabupaten di Provinsi Bali yang wilayahnya mencakup daratan dan kepulauan terpisah meliputi Nusa Penida, Nusa Lembongan, dan Nusa Ceningan sehingga peran Dishub Klungkung dalam mengelola transportasi laut menjadi sangat vital.

Sebagai instansi teknis yang memiliki peran strategis, Dishub Klungkung menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang berkaitan dengan transportasi dan mobilitas masyarakat. Layanan tersebut mencakup Angkutan Siswa Gratis, Rekomendasi Izin Trayek, Jasa Angkutan Penyeberangan KMP. Nusa Jaya Abadi, Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Nusa Penida, Pengujian Kendaraan Bermotor (uji KIR), Pelayanan Parkir dan Terminal, serta Perbaikan Penerangan Jalan Umum (PJU). Seluruh layanan ini tidak hanya mendukung aktivitas masyarakat

Klungkung di wilayah daratan, tetapi juga menjangkau masyarakat kepulauan yang memiliki kebutuhan logistik dan transportasi yang khas.

Upaya-upaya seperti penyediaan angkutan siswa gratis, pengelolaan jasa penyeberangan ke Nusa Penida, pengujian kendaraan bermotor, pelayanan parkir dan terminal, hingga perbaikan penerangan jalan umum diperkuat melalui pemanfaatan teknologi informasi serta pembentukan budaya kerja yang menjunjung nilai-nilai BerAKHLAK, seperti akuntabilitas dan orientasi pelayanan publik. Namun di balik berbagai capaian tersebut, masih terdapat tantangan komunikasi yang menunjukkan pentingnya perhatian lebih lanjut terhadap dinamika internal organisasi. Belum tersedianya fasilitas uji KIR di wilayah Klungkung yang menjadi hambatan bagi masyarakat maupun unit pelayanan, yang berdampak pada efektivitas koordinasi lintas bidang. Selain itu, ketidaksinkronan informasi antara jadwal dan layanan moda transportasi darat dan laut serta pemanfaatan media komunikasi internal yang belum optimal juga menjadi indikasi belum meratanya arus informasi dalam organisasi. Realitas ini membuka ruang untuk memahami bagaimana interaksi dan alur komunikasi berlangsung dalam keseharian birokrasi, serta sejauh mana keterlibatan dan respons pegawai dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih adaptif dan kolaboratif.

Kondisi ini semakin menegaskan posisi strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung dalam pengelolaan sistem transportasi yang mendukung mobilitas masyarakat serta perkembangan sektor pariwisata di wilayah Klungkung, Bali. Sebagai wilayah yang terus berkembang, terutama dalam sektor pariwisata dan ekonomi kreatif, kebutuhan akan sistem transportasi yang efektif, aman, dan efisien menjadi semakin krusial.

Setiap layanan tersebut melibatkan koordinasi lintas bidang, pengambilan keputusan yang cepat, serta pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Maka, kualitas komunikasi internal menjadi kunci dalam mendukung kelancaran operasional harian, sinkronisasi antarbagian, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika kualitas komunikasi internal berada pada tingkat yang optimal, maka penyampaian informasi dalam organisasi menjadi lebih cepat, jelas, dan tepat sasaran. Hal ini akan meminimalisir kesalahpahaman, meningkatkan sinergi antarpegawai, serta memperkuat koordinasi lintas bidang. Dengan demikian, komunikasi internal yang baik secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja organisasi dan mutu pelayanan publik (Sutrisno, 2019).

Namun, di tengah kompleksitas pekerjaan yang tinggi dan dinamika pelayanan masyarakat yang cepat berubah, seringkali ditemukan berbagai tantangan komunikasi internal seperti informasi yang tidak tersampaikan dengan baik, miskomunikasi antarbagian, serta kurangnya umpan balik dari atasan kepada bawahan. Masalah-masalah ini dapat menghambat proses koordinasi antarbidang layanan seperti pengujian kendaraan, pengelolaan pelabuhan, atau pengaturan terminal dan parkir, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas pelayanan publik (Sutrisno, 2019).

Menurut Effendy (dalam Ruliana, 2016:101), komunikasi internal dalam organisasi melibatkan seluruh karyawan sebagai bagian dari publik internal. Dalam konteks organisasi pemerintahan seperti Dinas Perhubungan, komunikasi internal yang baik tidak hanya penting untuk kelancaran kerja, tetapi juga untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Robbins dan Judge (2017) juga menekankan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam

mengarahkan perilaku pegawai, membentuk budaya kerja, serta menjaga keselarasan tujuan organisasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya membangun pola komunikasi internal yang tidak hanya top-down, tetapi juga memberi ruang bagi dialog dan partisipasi dari semua level. Dalam hal ini, model Two-Way Symmetrical yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt (1984) menjadi relevan sebagai kerangka evaluatif. Model ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang bersifat timbal balik, partisipatif, dan mendorong kesalingpahaman antara atasan dan bawahan. Grunig (1992) juga menegaskan bahwa organisasi yang menerapkan prinsip komunikasi simetris akan lebih mampu membangun kepercayaan, loyalitas, dan efisiensi kerja melalui dialog yang setara antara manajemen dan karyawan.

Dengan berbagai layanan publik yang kompleks dan terus berkembang, maka menjadi penting bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung untuk memastikan bahwa kualitas komunikasi internal berada pada tingkat optimal. Terlebih lagi, amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi internal yang berkualitas tidak hanya mendukung efisiensi kerja internal, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan pertanyaan “Bagaimana implementasi Two-Way Symmetrical Model dalam komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Two-Way Symmetrical Model dalam komunikasi internal di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi terhadap bagaimana komunikasi internal berjalan di Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung, terutama dalam kaitannya dengan prinsip komunikasi dua arah yang ideal. Dengan menggambarkan praktik komunikasi yang terjadi di lapangan, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih nyata tentang sejauh mana komunikasi dua arah sudah dijalankan dan apa saja hambatan yang muncul. Temuan dalam penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak manajemen dalam memperbaiki pola komunikasi agar lebih terbuka, seimbang, dan mendukung kolaborasi.