



Peran Komunikasi dalam Membentuk Budaya Organisasi yang Inklusif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka

Imelda Virgula Wisang^{1*}, Maria Oktavia Alexandria², Maria Elisabeth Fidella³,
Maria Marfani⁴, Robertus Mario Uje⁵, Markus Valentino Putra⁶

¹⁻⁶ Universitas Nusa Nipa Indonesia, Indonesia

*Penulis Korespondensi: alfianall034@gmail.com

Abstract. *Communication plays a key role in fostering an inclusive organizational culture at the Sikka Regency Communication and Informatics Office. Effective, open, and two-way communication fosters a work environment that values diverse perspectives, backgrounds, and employee competencies. Through the implementation of structured internal communication strategies—such as transparent information dissemination, dialogue forums, and feedback mechanisms—the organization is able to strengthen collaboration and enhance a sense of belonging among all employees. The use of information technology as a communication tool also expands access and participation in decision-making processes. This inclusive work culture impacts performance, innovation, and the quality of public services. Thus, communication plays a strategic role in building an adaptive, responsive organization that is oriented toward the values of openness and diversity at the Sikka Regency Communication and Informatics Office.*

Keywords: *Inclusive Culture; Internal Communication; Organizational Communication; Public Services; Sikka Regency Communication.*

Abstrak. Peran komunikasi menjadi elemen kunci dalam membentuk budaya organisasi yang inklusif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka. Komunikasi yang efektif, terbuka, dan dua arah mendorong terciptanya lingkungan kerja yang menghargai keberagaman perspektif, latar belakang, serta kompetensi pegawai. Melalui penerapan strategi komunikasi internal yang terstruktur—seperti penyebaran informasi yang transparan, forum dialog, dan mekanisme umpan balik—organisasi mampu memperkuat kolaborasi serta meningkatkan rasa memiliki di antara seluruh pegawai. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi turut memperluas akses dan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Budaya kerja yang inklusif ini berdampak pada peningkatan kinerja, inovasi, dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, komunikasi berperan strategis dalam membangun organisasi yang adaptif, responsif, serta berorientasi pada nilai-nilai keterbukaan dan keberagaman di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka.

Kata Kunci: Budaya Inklusif; Komunikasi Internal; Komunikasi Kabupaten Sikka; Komunikasi Organisasi; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Budaya organisasi yang inklusif memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Seiring dengan berkembangnya pemahaman tentang keberagaman dalam organisasi, budaya yang inklusif semakin diakui sebagai salah satu faktor kunci dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kolaboratif. Dalam konteks ini, inklusif bukan hanya soal penerimaan terhadap perbedaan, tetapi juga tentang menciptakan kesempatan yang setara bagi semua individu, terlepas dari latar belakang etnis, gender, orientasi seksual, atau status lainnya. Lingkungan kerja yang inklusif memungkinkan setiap karyawan merasa dihargai, diberdayakan, dan diakui kontribusinya. Sebaliknya, budaya yang tidak inklusif dapat memicu ketegangan, diskriminasi, dan marginalisasi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana budaya organisasi yang

mendukung inklusif dapat mempengaruhi dinamika dalam organisasi dan membawa dampak positif bagi perkembangan karyawan dan perusahaan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa keberagaman di tempat kerja membawa banyak manfaat, termasuk peningkatan kreativitas, inovasi, dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Namun, untuk memaksimalkan manfaat tersebut, organisasi perlu mengembangkan budaya yang mendukung inklusif secara aktif. Budaya inklusif bukan hanya mengakui keberagaman, tetapi juga mendorong partisipasi aktif semua karyawan dalam proses organisasi, memastikan bahwa suara dan perspektif yang berbeda dihargai dan dipertimbangkan.

Selain itu, kepemimpinan memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk budaya inklusif di dalam organisasi. Pemimpin yang mendukung nilai-nilai inklusif dapat menciptakan kebijakan dan praktek yang memperkuat keterbukaan dan kerjasama di antara karyawan. Mereka bertanggung jawab untuk menanamkan nilai keberagaman dan menghargai setiap individu, serta memastikan bahwa setiap orang, tanpa memandang latar belakangnya, mendapatkan kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya mengarahkan kebijakan, tetapi juga menjadi teladan dalam perilaku sehari-hari yang mendukung inklusif dan penting untuk memahami bahwa budaya organisasi yang inklusif tidak hanya bermanfaat bagi individu yang terlibat dalam organisasi, tetapi juga bagi keberlanjutan dan daya saing organisasi itu sendiri. Organisasi yang mampu menciptakan budaya inklusif lebih berpotensi untuk menarik dan mempertahankan talenta terbaik, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang lebih inovatif dan produktif. Oleh karena itu, membangun budaya organisasi yang mendukung inklusif harus menjadi prioritas utama dalam strategi manajerial modern yang ingin meraih sukses jangka panjang.

Dalam era globalisasi dan mobilitas tenaga kerja yang semakin tinggi, keberagaman di tempat kerja menjadi lebih nyata dan tidak bisa dihindari. Dengan semakin banyaknya organisasi yang beroperasi dalam berbagai negara dan melibatkan karyawan dari berbagai latar belakang budaya, menciptakan budaya organisasi yang inklusif menjadi sebuah kebutuhan mendasar. Namun, meskipun banyak organisasi yang telah mulai menyadari pentingnya inklusif, masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam penerapannya secara konsisten dan efektif.

Tantangan terbesar dalam membangun budaya inklusif adalah mewujudkan komunikasi yang inklusif meliputi kesenjangan infrastruktur digital, literasi digital yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta keragaman bahasa dan

budaya. Di beberapa desa, koneksi internet masih lemah dan topografi sulit dijangkau, sementara masyarakat kadang kesulitan membedakan informasi resmi dan hoaks. Staf pengelola informasi publik juga terbatas, dan anggaran sering bersaing dengan prioritas lain. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital, penambahan Sumber Daya Manusia dan anggaran, serta strategi komunikasi yang menghargai keragaman bahasa dan budaya agar komunikasi inklusif dapat terwujud.

Dengan segala tantangan yang ada, penting untuk mengevaluasi berbagai pendekatan yang dapat diterapkan dalam membangun budaya organisasi yang inklusif. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi konsep budaya organisasi yang inklusif, serta menganalisis dampaknya terhadap dinamika dan kinerja organisasi. Melalui studi literatur ini, diharapkan dapat ditemukan bukti yang memperkuat pemahaman tentang hubungan antara keberagaman, inklusif, dan kesuksesan organisasi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi organisasi yang ingin menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan sehat bagi semua anggotanya.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sikka, sebagai ujung tombak pengelolaan informasi dan komunikasi pemerintah daerah, menghadapi tantangan ganda. Di satu sisi, mereka harus menginternalisasi nilai-nilai inklusivitas secara internal sebagai organisasi. Di sisi lain, mereka bertugas mempromosikan dan memfasilitasi komunikasi yang inklusif bagi masyarakat Kabupaten Sikka yang beragam. Oleh karena itu, penelitian untuk menganalisis peran komunikasi dalam membentuk budaya organisasi yang inklusif di institusi ini menjadi sangat relevan dan mendesak. Makalah ini berusaha menjawab kebutuhan tersebut dengan menganalisis kondisi nyata berdasarkan perspektif langsung dari pimpinan dan karyawan Diskominfo Kabupaten Sikka

2. KAJIAN TEORITIS

Grand Theory

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan dan makna yang dilakukan antar individu dalam organisasi guna mencapai tujuan bersama. Hadi (2020) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi, tetapi juga sarana pembentukan kesepahaman, koordinasi tindakan, serta penguatan hubungan kerja.

Menurut Miller (2021), komunikasi organisasi melibatkan tiga elemen utama:

1. Pelaku komunikasi (pengirim dan penerima),
2. Pesan (verbal, nonverbal, simbolik),
3. Saluran komunikasi (formal dan informal).

Komunikasi formal mencakup rapat, memo, SOP, dan pertemuan kerja. Sementara komunikasi informal mencakup percakapan spontan, interaksi antar rekan kerja, serta dinamika sosial di lingkungan organisasi. Keduanya memengaruhi persepsi pegawai terkait keterlibatan, keadilan, dan rasa dihargai.

Selain itu, Lutfi & Febriani (2021) menekankan arah aliran komunikasi:
Vertikal (atas → bawah; bawah → atas): instruksi, evaluasi, umpan balik.

Horizontal: koordinasi antarunit atau antarpegawai setingkat.

Diagonal: lintas bidang tanpa memperhatikan hierarki Organisasi inklusif memaksimalkan komunikasi dua arah, dialog terbuka, serta mekanisme umpan balik yang memberi ruang ekspresi kepada seluruh anggota.

2. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang membentuk pola perilaku, keyakinan, nilai, dan norma dalam suatu kelompok. Schein (2020) membagi budaya organisasi menjadi tiga level:

1. Artefak

Elemen yang terlihat: prosedur, sistem kerja, layout ruang, poster, simbol, gaya berpakaian, dan ritus organisasi.

2. Nilai yang dianut (espoused values)

Nilai yang diucapkan atau dijadikan pedoman: visi, misi, kode etik kerja, standar profesional.

3. Asumsi dasar (basic assumptions)

Keyakinan tak sadar yang membentuk cara organisasi memandang manusia, pekerjaan, dan lingkungan.

Budaya organisasi mempengaruhi cara anggota bertindak, berinteraksi, dan memecahkan masalah. Dalam instansi pemerintahan, budaya sering diwarnai struktur birokratis, aturan formal, serta hierarki jabatan. Karena itu, proses komunikasi berperan penting sebagai jembatan antara nilai budaya dan perilaku nyata pegawai.

3. Budaya Organisasi yang Inklusif

Budaya organisasi inklusif adalah kondisi di mana setiap individu merasa dihargai, ditempatkan sebagai bagian dari organisasi, dan mendapatkan akses setara terhadap informasi, peluang, serta partisipasi

Menurut Shore et al. (2020), inklusivitas tidak hanya berarti keberagaman hadir (diversity), tetapi juga diakomodasi melalui praktik, kebijakan, dan interaksi yang membuka ruang bagi:

Keterhubungan sosial (belongingness),

Kesetaraan akses kesempatan,
Partisipasi aktif.

Ferdinand & Hartini (2021) menegaskan bahwa organisasi inklusif mempromosikan:

1. Distribusi adil peluang kerja dan pengembangan diri, tanpa diskriminasi usia, gender, atau latar belakang pendidikan.
2. Rasa aman psikologis, di mana pegawai bebas mengutarakan pendapat tanpa takut risiko negatif.
3. Keterlibatan suara (employee voice) melalui forum diskusi, saran, evaluasi, atau mekanisme feedback yang nyata. Dalam lingkup organisasi publik seperti dinas pemerintah, inklusivitas berdampak pada kualitas pelayanan, kepercayaan publik, dan stabilitas kerja internal.
4. Hubungan Komunikasi dengan Budaya Organisasi Inklusif

Komunikasi merupakan faktor pembentuk utama budaya organisasi. Robbins & Judge (2020) menyatakan bahwa nilai budaya dipelihara melalui pola komunikasi pemimpin dan interaksi antarpegawai.

Hubungan keduanya dapat dipahami melalui empat dimensi:

a. Komunikasi sebagai media internalisasi nilai

Nilai inklusivitas diterjemahkan melalui kata-kata, kebijakan, aturan, dan simbol komunikasi.

Ketika pemimpin menjelaskan keputusan secara terbuka dan memberikan alasan, pegawai memahami bahwa proses berlangsung adil.

b. Komunikasi sebagai arena partisipasi

Organisasi inklusif tidak sekadar memberikan informasi, tetapi membuka ruang dialog dan feedback.

Pegawai diberi kesempatan:

- a) memberi masukan,
- b) menyampaikan aspirasi
- c) terlibat dalam pengambilan keputusan mikro.
- d) Hal ini menghasilkan rasa kepemilikan (ownership) terhadap organisasi.

c. Komunikasi sebagai pengelola konflik

Perbedaan pendapat adalah sesuatu yang normal. Namun, komunikasi yang proaktif, empatik, dan berbasis rasional akan mencegah konflik menjadi personal atau destruktif.

d. Komunikasi sebagai pembentuk persepsi keadilan

Cara informasi dibagikan memengaruhi persepsi pegawai tentang fairness (keadilan). Informasi penting hanya disebarkan pada kelompok tertentu, akan muncul eksklusivitas dan segregasi.

Sebaliknya, transparansi informasi memperkuat rasa kesetaraan

5. Peran Kepemimpinan dalam Komunikasi Inklusif

Pemimpin berperan sebagai pengarah pola komunikasi sekaligus pembentuk budaya. Schein (2020) menegaskan bahwa pemimpin menentukan apa yang dianggap penting dalam organisasi melalui tindakan, kebijakan, dan simbol.

Pemimpin yang komunikatif dan inklusif:

- a) Memberikan kesempatan bicara kepada semua pegawai,
- b) Menghindari bahasa yang diskriminatif atau mengintimidasi,
- c) Membangun mekanisme feedback yang aman,
- d) Menjadi teladan dalam kesetaraan akses informasi.

Dalam organisasi pemerintah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka, kepemimpinan inklusif membantu mengurangi kesenjangan struktural akibat hierarki birokrasi.

6. Kerangka Konseptual Kajian Dari teori di atas, hubungan antar konsep dapat dirumuskan sebagai berikut:

Komunikasi organisasi (terbuka, partisipatif, dialogis) → membentuk perilaku interaksi → menumbuhkan rasa aman dan keadilan → membangun budaya organisasi inklusif.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara terstruktur dan semi-terstruktur. Informan penelitian terdiri dari:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka
2. Beberapa pegawai organisasi.

Data dianalisis melalui pendekatan interpretatif:

Reduksi data

Kategorisasi tema

Analisis makna

Penyimpulan temuan empiris.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggali secara mendalam bagaimana peran komunikasi membentuk budaya organisasi yang inklusif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka. Pendekatan kualitatif dipilih karena

fenomena yang diteliti tidak dapat dijelaskan melalui angka, melainkan melalui makna, persepsi, dan pengalaman yang dirasakan oleh para pelaku organisasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami dinamika hubungan interpersonal, praktik komunikasi, serta proses interpretasi yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan secara lebih luas dan menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga memerhatikan proses terbentuknya budaya komunikasi inklusif dalam keseharian.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, karena penelitian difokuskan pada satu objek yang memiliki karakteristik khusus, yaitu Diskominfo Kabupaten Sikka. Pemilihan studi kasus memungkinkan peneliti menelaah fenomena secara holistik, termasuk bagaimana pimpinan mengarahkan komunikasi, bagaimana staf merespon, bagaimana teknologi digunakan, serta bagaimana hambatan komunikasi muncul dan ditangani dalam lingkungan kerja. Dalam konteks ini, Diskominfo Sikka menjadi representasi unik karena merupakan institusi yang memiliki peran sentral dalam komunikasi publik dan transformasi digital, sehingga praktik komunikasi internalnya memiliki relevansi tinggi terhadap pembangunan budaya organisasi yang inklusif.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yang berarti peneliti memiliki daftar pertanyaan utama namun memberi ruang bagi narasumber untuk menjelaskan pengalaman mereka secara bebas dan reflektif. Wawancara ini melibatkan pimpinan lembaga dan pegawai, karena keduanya memiliki peran berbeda dalam proses komunikasi organisasi. Observasi dilakukan di lingkungan kerja Diskominfo untuk melihat pola interaksi nyata, respon terhadap instruksi, penggunaan teknologi digital, serta praktik komunikasi informal yang tidak selalu muncul dalam wawancara. Selain itu, data dokumentasi berupa struktur organisasi, peraturan dinas, pedoman komunikasi, arsip sistem digital seperti SIPD dan Ewali Data, serta dokumen pelayanan publik, digunakan sebagai sumber pendukung yang memperkuat hasil temuan lapangan.

Proses analisis data dilakukan secara induktif mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi informasi penting dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menyingkirkan informasi yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi tematik yang mengelompokkan isu-isu penting seperti gaya kepemimpinan komunikasi, persepsi keadilan, penggunaan teknologi, hambatan komunikasi, serta strategi membangun budaya inklusif. Tahap terakhir berupa penarikan

kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan tema yang muncul dan mengaitkannya dengan teori budaya organisasi dan konsep komunikasi inklusif.

Untuk menjaga validitas dan kepercayaan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pimpinan dan pegawai guna melihat konsistensi persepsi. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data tidak bergantung pada satu metode pengumpulan saja. Langkah ini memperkuat keabsahan temuan serta mengurangi bias interpretasi peneliti. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan aspek etika, yaitu menjaga kerahasiaan identitas narasumber, memastikan persetujuan partisipasi secara sukarela, serta menjamin bahwa informasi yang diberikan tidak akan merugikan pihak mana pun.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PEARLS

1. Dinamika Komunikasi Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka berjalan secara relatif efektif. Pimpinan menyampaikan bahwa komunikasi dipahami sebagai proses interaksi dua arah antara komunikator dan komunikan. Komunikasi tidak hanya berupa pemberian arahan, tetapi juga proses pertukaran gagasan yang dilakukan secara terbuka dan transparan. Dalam praktiknya, pimpinan menilai bahwa komunikasi yang baik akan mencegah terbentuknya kesenjangan informasi, kesalahan interpretasi, serta potensi konflik. Dengan demikian, komunikasi diposisikan sebagai fondasi penting dalam membangun hubungan kerja yang saling menghargai dan berorientasi pada kerja sama.

2. Toleransi terhadap Perbedaan Pendapat

Penelitian menemukan bahwa pimpinan memiliki pandangan yang inklusif terhadap perbedaan perspektif. Informasi wawancara menunjukkan bahwa perbedaan pendapat dianggap wajar selama tidak menimbulkan konflik yang tidak produktif. Sikap ini mencerminkan kesadaran bahwa organisasi terdiri dari individu dengan latar belakang sudut pandang dan pengalaman berbeda. Dengan menerima perbedaan, organisasi meminimalkan risiko dominasi komunikasi satu arah yang bersifat otoriter. Hal ini menunjukkan bahwa keberagaman ide justru dipandang sebagai aset dalam meningkatkan kualitas kinerja, bukan sebagai hambatan.

3. Kepemimpinan Berbasis Praktik Mendengarkan

Salah satu temuan utama terletak pada gaya kepemimpinan yang mengedepankan praktik mendengarkan secara aktif. Pimpinan menggambarkan dirinya bukan sebagai sosok yang

hanya memerintah dari posisi hierarkis atas, tetapi sebagai fasilitator dan mediator dalam proses komunikasi. Dengan mendengarkan kritik, saran, dan masukan dari staf secara transparan, pimpinan menciptakan lingkungan psikologis yang aman bagi bawahan. Hal ini menumbuhkan rasa percaya karena pegawai merasa dihargai sebagai subjek organisasi yang memiliki kontribusi intelektual. Pendekatan tersebut memperkuat hubungan interpersonal dan menurunkan jarak hierarki yang biasanya menjadi penghalang komunikasi.

4. Peran Teknologi dalam Proses Komunikasi

Penelitian juga menemukan bahwa pemanfaatan teknologi digital, seperti Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) dan aplikasi Ewali Data, telah membawa perubahan signifikan dalam proses komunikasi organisasi. Teknologi memberikan kemudahan administratif, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan efisiensi pengelolaan data. Namun demikian, penggunaan teknologi juga berdampak pada perubahan pola komunikasi antarpegawai. Sebagian staf menjadi lebih fokus pada perangkat digital, sehingga komunikasi langsung tatap muka semakin berkurang. Kondisi ini menunjukkan pergeseran pola komunikasi dari bentuk lisan interpersonal menuju bentuk interaksi berbasis sistem, yang berpotensi mengurangi dimensi sosial dalam organisasi.

5. Kesenjangan Digital antar Pegawai

Selain perubahan pola komunikasi, penelitian menunjukkan adanya kesenjangan digital dalam adaptasi teknologi. Pegawai yang lebih muda cenderung lebih cepat memahami sistem digital dibandingkan pegawai senior. Hal ini berpotensi menciptakan ketimpangan dalam akses informasi maupun efektivitas kerja. Kesenjangan tersebut menjadi hambatan tersendiri dalam penerapan budaya inklusif karena sebagian pegawai merasa tertinggal secara teknis. Oleh karena itu, proses transformasi digital perlu dibarengi dengan pelatihan dan pendampingan agar tidak memunculkan eksklusi dalam lingkungan kerja.

6. Motivasi Kepemimpinan dalam Inklusivitas

Pimpinan menyatakan bahwa tujuan utama penerapan komunikasi inklusif adalah menciptakan suasana kerja yang transparan dan setara. Ia menekankan bahwa setiap anggota organisasi, tanpa memandang posisi struktural, memiliki hak untuk menyampaikan pendapat. Target utama kepemimpinan adalah meniadakan perbedaan perlakuan berdasarkan jabatan sehingga seluruh pegawai merasa berharga. Upaya ini menunjukkan bahwa komunikasi inklusif bukan sekadar untuk menyampaikan informasi, tetapi sebagai strategi untuk memperkuat keterlibatan, pemberdayaan pegawai, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memainkan peran sentral dan multidimensi dalam membentuk budaya organisasi yang inklusif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka. Komunikasi yang efektif, terbuka, dan dua arah telah menciptakan fondasi kepercayaan serta rasa aman psikologis yang kuat, sehingga setiap individu memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat, ide, maupun kendala tanpa merasa terdiskriminasi ataupun takut terhadap konsekuensi negatif. Penerapan gaya kepemimpinan yang melayani atau servant leadership melalui strategi active listening dan posisi pemimpin sebagai fasilitator menunjukkan bahwa kepemimpinan yang humanis mampu mendemokratisasikan komunikasi dan menumbuhkan rasa dihargai pada setiap anggota organisasi. Kesesuaian persepsi antara pimpinan dan pegawai juga menunjukkan bahwa nilai-nilai inklusivitas tidak berhenti pada ranah konsep, melainkan telah diinternalisasi secara konsisten dalam praktik operasional dan interaksi sehari-hari. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi komunikasi menjadi akselerator transparansi dan efisiensi, meskipun organisasi tetap menyadari adanya tantangan berupa menurunnya intensitas komunikasi lisan. Komitmen berkelanjutan untuk memperkuat inklusivitas melalui strategi internal dan pelayanan publik membuktikan bahwa budaya inklusif dipandang bukan sebagai tujuan akhir, melainkan proses dinamis yang terus berkembang seiring dengan kebutuhan organisasi dan lingkungan sosialnya.

Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan budaya inklusif yang telah terbentuk, organisasi perlu mengembangkan mekanisme umpan balik yang lebih terstruktur dan berkelanjutan agar setiap anggota memiliki kesempatan menyampaikan pandangan secara terbuka, bahkan secara anonim jika diperlukan, sehingga proses evaluasi berjalan objektif dan inklusif. Selain itu, organisasi sebaiknya menyeimbangkan pemanfaatan teknologi dengan komunikasi tatap muka melalui kegiatan seperti diskusi informal, coffee meeting, atau lokakarya kolaboratif yang dirancang tanpa perangkat digital, guna menjaga kualitas interaksi interpersonal dan mengurangi hambatan psikologis dalam penyampaian ide. Di samping itu, diperlukan program pelatihan berjenjang yang fokus pada peningkatan kemampuan komunikasi inklusif dan literasi digital sesuai tingkat jabatan dan kebutuhan pegawai, agar tidak ada individu atau kelompok yang tertinggal dalam proses adaptasi teknologi dan budaya kerja. Dengan langkah-langkah tersebut, lingkungan kerja inklusif yang telah berkembang dapat semakin diperkuat, mendukung efisiensi organisasi, meningkatkan kualitas hubungan

antarpegawai, serta memperkuat kontribusi Diskominfo Kabupaten Sikka dalam pelayanan publik berbasis nilai-nilai kesetaraan dan keberagaman.

DAFTAR REFERENSI

- Ardianto, D. (2021). *Komunikasi organisasi: Teori dan praktik dalam konteks Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Eisenberg, E. M., Goodall, H. L., & Trethewey, A. (2020). *Organizational communication: Balancing creativity and constraint* (8th ed.). Bedford/St. Martin's.
- Ferdman, B. M. (2020). *The practice of inclusion in diverse organizations*. The Inclusive Organization Series.
- Heryanto, B., & Sari, M. P. (2022). Budaya organisasi inklusif dan kinerja karyawan: Studi pada perusahaan publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 24(1), 45–60.
- Keyton, J. (2021). *Communication and organizational culture* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Kurniawan, R., & Fitri, S. (2023). Peran kepemimpinan transformasional dalam membangun komunikasi organisasi yang efektif. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 112–125.
- Nishii, L. H. (2021). The learning imperative for inclusive organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(12), 2501–2520. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1707803>
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, A. B., & Wijaya, C. (2021). Psychological safety dan employee engagement: Mediasi komunikasi organisasi. *Jurnal Psikologi Organisasi dan Industri*, 8(3), 215–230.
- Sari, D. P., & Hartono, B. (2022). Digital transformation dan budaya organisasi: Tantangan dan strategi di era Society 5.0. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 21(1), 78–95.
- Setiawan, E., & Novianti, K. (2023). Komunikasi inklusif dalam organisasi publik: Studi kasus di pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 156–170.
- Suharto, D., & Wulandari, R. (2021). Servant leadership dan organizational citizenship behavior: Peran mediasi komunikasi organisasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 12(3), 245–260.
- Wibowo, A., & Pertiwi, R. (2022). Transformasi digital dan inovasi pelayanan publik: Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 34–50.
- Yulianto, B., & Handayani, S. (2023). Membangun organisasi inklusif melalui komunikasi efektif di era digital. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 11(2), 89–104.
- Zahra, F., & Santoso, B. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan budaya organisasi sebagai variabel moderating. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(3), 167–182.