

# MODEL KOMUNIKASI DIGITAL POLDA LAMPUNG DALAM MENGELOLA INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE POLDALAMPUNG.COM

Refi Arioen<sup>1</sup>, Dade Suhaeri<sup>2</sup>, Allen Widyawati Wijono<sup>3</sup>, Ahmad Lutfi<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Teknologi Pangan, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Magister Manajemen Teknologi, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Gedong Meneng, Bandar Lampung, Kodepos: 35145  
No. HP: 081117975797  
e-mail: [refiarioen@darmajaya.ac.id](mailto:refiarioen@darmajaya.ac.id)<sup>1</sup>

<sup>2</sup>Teknologi Pangan, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Magister Manajemen Teknologi, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Gedong Meneng, Bandar Lampung, Kodepos: 35145  
No. HP: 081117975797  
e-mail: [dadesuhaeri@gmail.com](mailto:dadesuhaeri@gmail.com)<sup>2</sup>

<sup>3</sup>Teknologi Pangan, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Magister Manajemen Teknologi, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Gedong Meneng, Bandar Lampung, Kodepos: 35145  
No. HP: 081117975797  
e-mail: [allenwidyawati.s.psi@gmail.com](mailto:allenwidyawati.s.psi@gmail.com)<sup>3</sup>

<sup>4</sup>Teknologi Pangan, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Magister Manajemen Teknologi, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Gedong Meneng, Bandar Lampung, Kodepos: 35145  
No. HP: 081117975797  
e-mail: [sahmad.lutfi00786@gmail.com](mailto:sahmad.lutfi00786@gmail.com)<sup>4</sup>

## ABSTRACT

Public information disclosure requires the Lampung Regional Police to optimize its website as a digital communication channel; however, the communication pattern formed through poldalampung.com has not been clearly mapped. This study aims to describe Polda Lampung's organizational communication model in managing public information via poldalampung.com. Using a qualitative case-study design, data were collected through in-depth interviews with officials and staff of the Public Relations Division, observation of the website's interface and features, and content analysis of news, announcements, and service information. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, with attention to the characteristics of linear, interactional, and transactional communication models. The findings indicate that website-based communication is still dominated by a one-way linear pattern, while interactional elements appear only to a limited extent through complaint and information-request channels that are asynchronous and largely administrative. Dialogic and simultaneous transactional communication is not yet evident. These results imply the need to strengthen the website's function as a space for dialogue by adding interactive features and improving responsiveness, so that Polda Lampung's public communication becomes more participatory and aligned with the principles of information openness in the digital era.

**Keywords** — organizational communication, communication models, public information, Lampung Regional Police.

### ABSTRAK

Keterbukaan informasi publik menuntut Polda Lampung mengoptimalkan website sebagai kanal komunikasi digital, namun pola komunikasi yang terbentuk melalui [poldalampung.com](http://poldalampung.com) belum terpetakan secara jelas. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan model komunikasi organisasi Polda Lampung dalam mengelola informasi publik melalui website [poldalampung.com](http://poldalampung.com). Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan pejabat dan staf Bidang Humas, observasi terhadap tampilan dan fitur website, serta analisis konten terhadap berita, pengumuman, dan informasi layanan. Data dianalisis melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan yang diarahkan pada karakteristik model komunikasi linear, interaksional, dan transaksional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi melalui website masih didominasi pola linear satu arah, sementara unsur interaksional hadir secara terbatas melalui saluran pengaduan dan permohonan informasi yang bersifat asinkron dan administratif. Ciri komunikasi transaksional yang dialogis dan simultan belum tampak. Temuan ini mengimplikasikan perlunya penguatan fungsi website sebagai ruang dialog dengan menambah fitur interaktif dan meningkatkan responsivitas, sehingga komunikasi publik Polda Lampung lebih partisipatif dan sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi di era digital.

**Kata Kunci** – komunikasi organisasi, model komunikasi, informasi publik, Polda Lampung.

## 1. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Azka and Najicha, 2022). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menetapkan bahwa setiap badan publik, termasuk institusi kepolisian, wajib menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat. Ketentuan tersebut memberikan landasan hukum mengenai hak masyarakat untuk memperoleh informasi serta kewajiban badan publik untuk memberikan informasi secara proaktif. Pada konteks tersebut, Polda Lampung berkedudukan sebagai badan publik di tingkat daerah yang harus menerjemahkan prinsip keterbukaan informasi ke dalam praktik komunikasi organisasi, baik secara internal maupun eksternal, melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia.

Perkembangan teknologi informasi mendorong badan publik beralih dari pola komunikasi konvensional menuju pemanfaatan media digital (Nugraha et al., 2022). Website resmi organisasi berfungsi sebagai media utama untuk menyebarkan informasi kelembagaan, program kerja, kebijakan, dan layanan kepada publik (Prastiwi et al., 2022). Polda Lampung menggunakan website [poldalampung.com](http://poldalampung.com) sebagai sarana komunikasi eksternal untuk menyajikan informasi mengenai kegiatan kepolisian, himbauan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta informasi layanan kepolisian. Secara normatif, pemanfaatan website tersebut tidak hanya merepresentasikan

pemenuhan kewajiban administratif terhadap keterbukaan informasi, tetapi juga seharusnya mengimplementasikan komunikasi publik yang partisipatif dan responsif.

Namun, berbagai pengamatan terhadap praktik komunikasi digital di instansi pemerintah, termasuk lembaga penegak hukum, masih menunjukkan kecenderungan komunikasi satu arah, ketika organisasi dominan sebagai penyampai pesan dan masyarakat menempati posisi sebagai penerima pasif. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara tuntutan regulatif keterbukaan informasi dengan implementasi komunikasi publik di ruang digital. Fenomena dominasi pola komunikasi satu arah dalam kanal digital dapat dijelaskan melalui perspektif model komunikasi. Pola semacam ini tampak pada website yang berfungsi layaknya pengumuman digital, dimana informasi disampaikan oleh institusi kepada publik secara linear. Sebaliknya, pada model interaksional, pengirim dan penerima saling bertukar peran dalam menyampaikan dan menanggapi pesan, meskipun umpan balik tersebut biasanya tidak berlangsung secara *real-time*. Sementara itu, komunikasi transaksional bersifat kooperatif menuntut adanya respons cepat serta keterlibatan aktif kedua belah pihak secara terus-menerus dalam satu episode komunikasi. Pola inilah yang mendekati komunikasi dialog interaktif *real-time*, ketika organisasi dan publik dapat secara langsung berbalas pesan dalam waktu bersamaan. Pada konteks platform digital, ketiga model komunikasi tersebut menjadi kerangka analitis untuk meninjau peran website Polda Lampung sejauh ini lebih banyak berfungsi sebagai saluran informasi satu arah (linear), mulai mengakomodasi umpan balik dari masyarakat (interaksional), atau bahkan mencapai komunikasi dialogis dua arah yang aktif (transaksional).

Pada konteks Polda Lampung, website [poldalampung.com](http://poldalampung.com) telah berfungsi sebagai “wajah digital” organisasi dan rujukan resmi informasi kepolisian bagi masyarakat. Polda Lampung juga tercatat memperoleh apresiasi dalam bidang keterbukaan informasi, yang menunjukkan adanya komitmen institusional terhadap transparansi. Meskipun demikian, pemanfaatan website sebagai media komunikasi dua arah dan pola komunikasi organisasi yang membingkai pengelolaan informasi publik di dalamnya belum banyak dijelaskan secara sistematis. Gap penelitian ini terletak pada belum adanya pemetaan yang ringkas dan jelas mengenai kecenderungan model komunikasi digital yang dijalankan melalui [poldalampung.com](http://poldalampung.com), dominan satu arah, mulai membuka umpan balik, atau sudah bergerak menuju dialog publik. Rumusan masalah penelitian didasari untuk

mengetahui model komunikasi organisasi Polda Lampung dalam mengelola informasi publik melalui website [poldalampung.com](http://poldalampung.com), dan model komunikasi mana yang paling dominan. Berdasarkan penjabaran tersebut, penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan memetakan pola komunikasi digital Polda Lampung menggunakan kerangka model komunikasi linear, interaksional, dan transaksional.

## **2. TEORI DAN HIPOTESIS**

### **Teori Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi dipahami sebagai proses penciptaan, pertukaran, dan pemaknaan pesan di antara aktor-aktor organisasi untuk mengoordinasikan tindakan dan mencapai tujuan kolektif (Amin et al., 2022). Pada organisasi publik, komunikasi tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga mengatur koordinasi kerja, menjaga legitimasi tindakan organisasi, serta memastikan kepatuhan pada prosedur formal (Astiani et al., 2025). Pada pendekatan perilaku organisasi, komunikasi menjalankan fungsi instrumental seperti penyampaian informasi operasional, fungsi regulatif untuk mengarahkan perilaku anggota, fungsi integratif yang memelihara kohesi internal, serta fungsi persuasi untuk memengaruhi sikap dan motivasi (Matondang et al., 2025). Dengan demikian, efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh bagaimana pesan diproduksi, ditransmisikan, dan ditafsirkan dalam konteks strukturalnya.

Pada kerangka teori sistem terbuka, organisasi dipahami sebagai entitas yang terus berinteraksi dengan lingkungannya melalui mekanisme input, pemrosesan, dan output. Pratiwi et al. (2025), menjelaskan bahwa aliran informasi yang stabil dan responsif menjadi syarat penting agar organisasi mampu beradaptasi terhadap tuntutan eksternal dan mempertahankan keberlanjutan operasionalnya. Pada organisasi birokratis, arus komunikasi sering bergerak dari atas ke bawah dan formal sehingga organisasi cenderung berperan sebagai pengendali pesan (Azam and Syueb, 2017). Pola ini penting untuk dipahami ketika institusi mengelola komunikasi eksternal melalui media resmi, sebab proses seleksi, otorisasi, dan standarisasi pesan berpotensi menghasilkan penyampaian informasi yang kuat, tetapi pada saat yang sama dapat membatasi ruang dialog publik.

### **Model Komunikasi Organisasi**

Model komunikasi organisasi merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan bagaimana aliran pesan berlangsung di dalam maupun antara organisasi dengan pihak eksternal. Model-model ini membantu menjelaskan proses pertukaran informasi, peran pelaku komunikasi, serta pola interaksi yang terbentuk berdasarkan struktur dan dinamika organisasi. Dalam kajian komunikasi, pemahaman terhadap model komunikasi organisasi menjadi penting karena setiap model mencerminkan karakteristik tertentu mengenai bagaimana pesan disampaikan, bagaimana makna dikonstruksi, dan sejauh mana organisasi mengelola hubungan informasi dengan berbagai pemangku kepentingan (Abdullah et al., 2024).

Model komunikasi linear merupakan bentuk paling awal yang memandang komunikasi sebagai proses satu arah dari pengirim kepada penerima melalui saluran tertentu (Styawan, 2021). Model ini menekankan komponen-komponen dasar seperti sumber pesan, pesan, saluran, penerima, serta gangguan yang dapat menghambat penyampaian pesan. Dalam kerangka ini, komunikasi dilihat sebagai proses penyampaian informasi tanpa mempertimbangkan respons atau interpretasi penerima, sehingga cocok untuk memahami pola komunikasi yang bersifat instruksional dan terstruktur.

Model komunikasi interaksional kemudian memperluas pendekatan linear dengan memasukkan unsur umpan balik sebagai bagian dari proses komunikasi (Styawan, 2021). Komunikasi tidak lagi dipahami sebagai aliran pesan satu arah, tetapi sebagai pertukaran pesan dua arah yang berlangsung secara bergilir antara pengirim dan penerima. Model ini juga memperkenalkan konsep *field of experience*, yaitu kesamaan pengalaman dan latar belakang yang memengaruhi proses encoding dan decoding pesan. Dengan demikian, keefektifan komunikasi bergantung pada keterhubungan pengalaman dan adanya mekanisme umpan balik, meskipun umpan balik tersebut tidak selalu terjadi secara langsung.

Model komunikasi transaksional menghadirkan pemahaman yang lebih dinamis dengan menempatkan pengirim dan penerima sebagai pihak yang secara simultan berperan dalam membentuk makna komunikasi (Lestari et al., 2025). Dalam model ini, komunikasi dianggap sebagai proses yang berlangsung terus-menerus dan dipengaruhi oleh konteks sosial, psikologis, maupun situasional. Pertukaran pesan dipahami sebagai proses ko-

konstruksi makna, di mana kedua pihak terlibat secara aktif dan tidak dapat dipisahkan dari lingkungannya. Model transaksional menekankan sifat komunikasi yang sirkular dan simultan, serta memandang interaksi sebagai proses penciptaan makna bersama.

### **Teori Komunikasi Pemerintah Digital dan Keterbukaan Informasi**

Komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan dari lembaga kepada masyarakat luas untuk membangun pemahaman, memengaruhi opini, dan menciptakan relasi yang transparan antara pemerintah dan warga (Amin et al., 2025). Sementara itu, keterbukaan informasi publik menekankan prinsip hak publik untuk mengetahui serta kewajiban badan publik menyediakan informasi yang dapat diakses, dipahami, dan dipertanggungjawabkan sebagai bagian dari akuntabilitas dan *good governance*. Semakin berkembangnya komunikasi publik digital, platform digital resmi pemerintah dipahami tidak hanya sebagai kanal informasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi yang mendorong keterhubungan pemerintah dan warga melalui mekanisme interaksi, respons, dan transparansi yang dapat diuji oleh publik (Ranerup, 2011). Pentingnya *feedback loops* dan partisipasi warga, karena umpan balik publik yang terekam di kanal digital dapat diolah menjadi pembelajaran organisasi (*double-loop learning*) untuk perbaikan layanan publik yang lebih berorientasi warga. Dengan demikian, fungsi website pemerintah tidak berhenti pada penyampaian informasi, tetapi idealnya juga memfasilitasi umpan balik dan dialog publik sebagai bagian dari kualitas komunikasi publik digital (Reddick et al., 2017). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 memperkuat prinsip ini dengan mewajibkan badan publik menyediakan, mengumumkan, dan melayani informasi secara cepat, tepat, dan sederhana. Dalam perspektif teori administrasi publik, keterbukaan informasi juga berkaitan dengan akuntabilitas, efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, dan pencegahan penyalahgunaan wewenang.

Pada kerangka Komunikasi Pemerintahan Digital dan *Manajemen Informasi Publik*, website/portal resmi dipahami sebagai alat yang memediasi relasi negara dan warga, sehingga desain kanal dan mekanisme layanan informasi turut membentuk posisi warga (misalnya sebagai penerima informasi, pihak yang berkonsultasi, hingga pihak yang berpartisipasi). Reddick (2011) menunjukkan bahwa interaksi warga dalam *e-government* dapat dipahami melalui spektrum model manajerial-konsultatif-partisipatoris; spektrum ini membantu menjelaskan sejauh mana kanal digital bergerak dari sekadar penyediaan informasi menuju keterlibatan publik yang lebih kuat. Setelah pandemi COVID-19, kajian

dan praktik transformasi pemerintahan digital juga menguat, karena pandemi mendorong percepatan penggunaan teknologi digital dan perubahan aspek-aspek organisasi publik yang terkait inovasi dan respons pelayanan (Moser-plautz and Schmidhuber, 2023). Implikasinya, pengelolaan informasi publik melalui platform digital resmi perlu dibaca sebagai praktik strategis: bukan hanya memublikasikan konten, tetapi juga mengelola alur informasi, akses, dan respons sebagai bagian dari komunikasi publik pemerintah.

Secara konseptual, komunikasi publik dan keterbukaan informasi saling terkait. Komunikasi publik menyediakan mekanisme bagi institusi untuk menyampaikan informasi secara sistematis, sementara keterbukaan informasi memastikan bahwa proses tersebut berlangsung secara transparan dan akuntabel. Efektivitas komunikasi publik sangat ditentukan oleh tingkat aksesibilitas, keakuratan, dan kelengkapan informasi yang disampaikan. Pada konteks komunikasi pemerintahan digital, ukuran efektivitas tersebut juga mencakup sejauh mana kanal digital menyediakan jalur umpan balik yang dapat ditindaklanjuti, sehingga komunikasi publik tidak berhenti pada keterbukaan informasi, tetapi bergerak pada keterhubungan dan respons. Dengan demikian, keberhasilan implementasi keterbukaan informasi publik banyak ditopang oleh kemampuan lembaga publik dalam mengelola komunikasi secara strategis, terutama melalui media digital.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian berusaha memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai model komunikasi organisasi Polda Lampung dalam mengelola informasi publik melalui website [poldalampung.com](http://poldalampung.com). Desain studi kasus memungkinkan peneliti mengkaji secara intensif praktik komunikasi organisasi dalam konteks spesifik Polda Lampung sebagai satu kesatuan kasus. Lokasi penelitian berada di Polda Lampung sebagai institusi kepolisian daerah yang mengelola website [poldalampung.com](http://poldalampung.com). Subjek penelitian mencakup unsur organisasi yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi publik melalui website, terutama Divisi Humas Polda Lampung dan pengelola teknis website. Informan penelitian terdiri atas pejabat dan staf di Divisi Humas yang bertanggung jawab terhadap penyusunan dan publikasi informasi, pengelola atau admin



website, serta informan pendukung dari unsur masyarakat atau pengguna yang pernah mengakses informasi melalui website tersebut.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan analisis konten. Wawancara mendalam dilakukan terhadap informan kunci untuk menggali informasi mengenai alur komunikasi internal, prosedur pengelolaan informasi, pertimbangan dalam penentuan konten yang dipublikasikan, serta pandangan mereka mengenai fungsi website sebagai media komunikasi dengan masyarakat. Observasi dilakukan terhadap tampilan dan pemanfaatan website [poldalampung.com](http://poldalampung.com), termasuk jenis dan struktur informasi yang disajikan, keberadaan dan pemanfaatan fitur interaktif, serta pola hubungan antara konten yang dipublikasikan dan saluran umpan balik yang tersedia. Analisis konten dilakukan terhadap materi yang dipublikasikan di website, seperti berita, pengumuman, dan informasi layanan, untuk mengidentifikasi pola penyajian informasi dan kecenderungan model komunikasi yang digunakan.

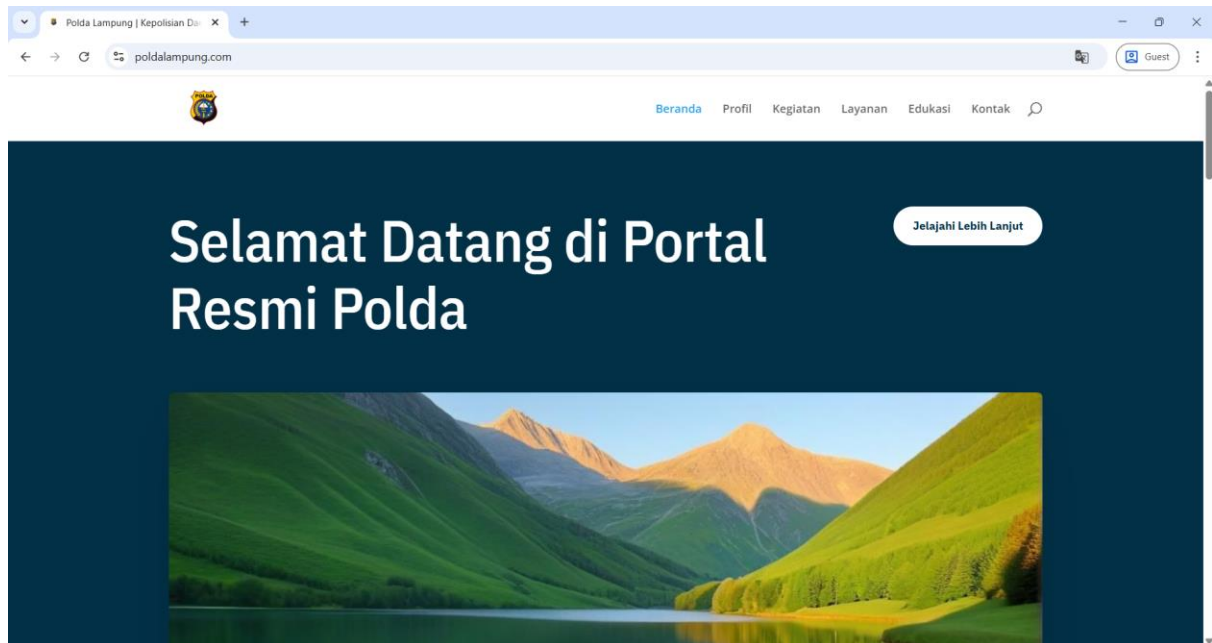
Pada tahap reduksi data, peneliti mengelompokkan data wawancara, observasi, dan konten website ke dalam tema-tema alur komunikasi, pola penyebaran informasi, dan bentuk interaksi dengan publik. Pada tahap penyajian data, temuan dirumuskan dalam matriks yang menghubungkan elemen-elemen komunikasi dengan kategori model linear, interaksional, dan transaksional. Pada tahap penarikan kesimpulan, pola dominan dianalisis menggunakan kerangka komunikasi organisasi dan komunikasi publik. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, *member checking* kepada informan kunci, serta diskusi sejawat.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi organisasi Polda Lampung dalam pengelolaan informasi publik melalui website [poldalampung.com](http://poldalampung.com) masih didominasi oleh pola komunikasi satu arah. Polda Lampung menyusun, mengemas, dan menyebarluaskan berbagai informasi kepada masyarakat melalui website dalam bentuk berita kegiatan, pengumuman resmi, himbauan keamanan, dan informasi layanan publik (Gambar 1). Informasi tersebut bersumber dari berbagai satuan kerja di lingkungan Polda dan dihimpun serta dikelola oleh Bidang Humas sebelum dipublikasikan. Dalam pola komunikasi satu arah ini, organisasi berperan sebagai pengirim pesan dominan, sedangkan masyarakat menempati posisi sebagai penerima pesan. Kondisi tersebut



menggambarkan alur komunikasi bersifat dari atas ke bawah dan terstruktur. Arus informasi bergerak dari pusat organisasi menuju khalayak tanpa mekanisme dialog langsung di ruang yang sama. Analisis terhadap beberapa artikel berita dan pengumuman pada website menunjukkan bahwa konten yang disajikan, tanpa kolom komentar aktif atau mekanisme interaksi langsung. Hal ini memperkuat temuan bahwa komunikasi lebih bersifat satu arah.



Gambar 1. Website poldalampung.com

Karakteristik komunikasi ini selaras dengan model komunikasi linear, dimana komunikator menjadi satu-satunya pihak yang aktif mengirimkan pesan, sedangkan komunikan berperan pasif sebagai penerima (Andready, 2024). Model komunikasi satu arah seperti ini kerap diterapkan dalam praktik hubungan masyarakat model informasi publik yang berorientasi pada penyebaran informasi akurat kepada publik tanpa melibatkan umpan balik langsung. Dengan kata lain, pola komunikasi organisasi Polda Lampung melalui website mencerminkan pendekatan komunikasi linear yang menekankan kejelasan dan kelancaran aliran pesan dari sumber kepada khalayak. Dalam konteks Polda Lampung, website berfungsi sebagai saluran utama untuk menyampaikan pesan institusi kepada masyarakat. Polda Lampung memanfaatkan website untuk menjaga konsistensi pesan, mengontrol konten yang diterbitkan, dan memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan telah melalui proses seleksi internal. Struktur ini memberikan keuntungan berupa keseragaman informasi serta pengurangan risiko

distorsi pesan, terutama pada isu sensitif. Pada perspektif komunikasi publik, pola tersebut sejalan dengan praktik *public information model*, yaitu pola komunikasi satu arah di mana lembaga pemerintah memprioritaskan penyampaian informasi yang benar dan akurat kepada masyarakat, tetapi belum sepenuhnya membuka ruang dialog langsung (Nababan, 2020). Namun, dominasi pola komunikasi linear juga berarti bahwa peran masyarakat dalam proses komunikasi relatif terbatas karena masyarakat tidak memiliki ruang luas untuk memengaruhi bentuk dan isi pesan.

Meskipun pola komunikasi linear masih dominan, penelitian ini menemukan adanya komunikasi dua arah yang bersifat terbatas. Polda Lampung menyediakan beberapa saluran umpan balik melalui website, di antaranya fitur pengaduan online, formulir kontak, dan layanan permohonan informasi publik. Melalui saluran-saluran tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi kepada Polda Lampung. Pesan yang dikirim masyarakat akan diterima petugas terkait, kemudian dianalisis dan ditindaklanjuti dengan jawaban atau tindakan administratif. Dengan adanya mekanisme ini, posisi masyarakat bergeser dari penerima informasi pasif menjadi pihak yang memiliki kesempatan untuk merespons dan menyampaikan kebutuhan informasinya kepada organisasi.

Kehadiran saluran umpan balik tersebut menunjukkan bahwa Polda Lampung tidak hanya menerapkan model komunikasi linear, tetapi juga mulai mengintegrasikan model komunikasi interaksional. Model komunikasi interaksional memandang komunikasi sebagai proses dua arah yang melibatkan umpan balik, di mana partisipan komunikasi bergantian berperan sebagai pengirim dan penerima pesan (Milyane et al., 2022). Umpan balik dalam model ini dapat berbentuk respons tertunda (asinkron), seperti yang terjadi pada fitur pengaduan dan kontak online, sehingga komunikasi berlangsung dua arah meskipun tidak secara tatap muka langsung. Dalam kasus Polda Lampung, masyarakat mengirimkan pesan melalui kanal pengaduan atau permohonan informasi. Organisasi kemudian memberikan respons dalam jangka waktu tertentu. Pola ini menunjukkan adanya pertukaran peran antara pengirim dan penerima pesan secara bergantian. Namun, interaksi ini masih berlangsung dalam alur terpisah dan tidak muncul sebagai dialog terbuka di halaman konten utama website.

Komunikasi dua arah yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat asinkron dan administratif. Umpan balik dari masyarakat tidak muncul secara langsung pada konten berita atau pengumuman, melainkan diproses di belakang layar melalui mekanisme layanan informasi dan pengaduan. Masyarakat tidak dapat memberikan komentar terbuka pada setiap berita yang dipublikasikan. Hasil tindak lanjut atas keluhan atau permintaan informasi pun tidak ditampilkan sebagai bagian dari percakapan publik. Pola ini membuat komunikasi dua arah tampak lebih seperti proses pelayanan informasi daripada dialog yang berlangsung di ruang komunikasi yang sama. Dengan demikian, model komunikasi interaksional yang diterapkan Polda Lampung melalui website masih bersifat terbatas dan belum sepenuhnya membentuk ruang diskusi yang partisipatif.

Jika temuan tersebut dibandingkan dengan konsep model komunikasi transaksional, dapat disimpulkan bahwa ciri utama komunikasi transaksional belum tampak dalam pengelolaan informasi melalui website [poldalampung.com](http://poldalampung.com). Model komunikasi transaksional menempatkan komunikator dan komunikan sebagai pihak yang secara simultan saling mengirim dan menerima pesan, sehingga proses komunikasi berlangsung secara dialogis dan kooperatif (Menungsa et al., 2023). Dalam model transaksional, komunikator dan komunikan berinteraksi secara serempak dan saling membangun makna secara bersama-sama. Proses komunikasi idealnya terjadi secara dialogis, di mana setiap pihak secara aktif mengirimkan serta menerima pesan pada saat yang sama, menciptakan pemahaman bersama yang dinamis. Pada praktik di Polda Lampung, interaksi semacam ini belum muncul pada level website. Website belum menyediakan fitur yang memungkinkan percakapan langsung, seperti forum diskusi terbuka, kolom komentar yang aktif, atau layanan percakapan waktu nyata. Hasil observasi seluruh artikel di website menunjukkan tidak adanya fitur percakapan real-time atau forum diskusi, sehingga interaksi simultan ala komunikasi transaksional tidak terjadi. Akibatnya, komunikasi yang terjadi masih berjarak dan tidak menghadirkan pengalaman dialogis yang kuat bagi masyarakat.

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi praktik komunikasi organisasi dan keterbukaan informasi publik di lingkungan Polda Lampung. Dari satu sisi, penerapan model komunikasi linear yang kuat menunjukkan bahwa Polda Lampung memanfaatkan website sebagai sarana untuk memenuhi kewajiban penyediaan informasi publik secara proaktif. Masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai kegiatan dan

layanan kepolisian secara lebih mudah dan terstruktur. Hal ini selaras dengan prinsip transparansi dan mendukung pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik. Praktik tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi secara terbuka serta responsif terhadap permintaan masyarakat.

Namun, di sisi lain, keterbatasan ruang interaksi menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat dalam proses komunikasi publik belum optimal. Website belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai media untuk menyerap aspirasi masyarakat, membangun dialog, dan membentuk pemahaman bersama antara polisi dan masyarakat. Pada konteks komunikasi publik modern, kurangnya ruang dialog ini mengindikasikan peluang perbaikan ke depan. Lembaga publik idealnya bergerak menuju komunikasi dua arah yang lebih terbuka, interaktif, dan partisipatif untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik. Dengan kata lain, pengembangan kanal komunikasi yang memungkinkan umpan balik dan diskusi langsung akan sejalan dengan semangat era keterbukaan informasi dan partisipasi digital.

Pembacaan temuan secara teoritis memperlihatkan bahwa Polda Lampung berada pada posisi transisi antara paradigma komunikasi satu arah menuju komunikasi dua arah yang lebih partisipatif. Di satu sisi, organisasi tetap mempertahankan pola penyampaian informasi yang terkontrol dan terpusat, guna menjaga akurasi dan otoritas pesan. Di sisi lain, organisasi telah membuka pintu untuk menerima umpan balik publik melalui saluran formal yang disediakan. Pola ini menggambarkan upaya untuk menyeimbangkan kebutuhan kontrol informasi dengan tuntutan partisipasi publik. Dalam perspektif komunikasi organisasi, kondisi ini menunjukkan bahwa Polda Lampung mulai bergerak dari pola komunikasi birokratis tradisional menuju pola komunikasi yang lebih adaptif terhadap dinamika lingkungan eksternal. Kombinasi pola linear dan upaya interaksional terbatas ini konsisten dengan tahap awal perubahan menuju komunikasi publik dua arah. Pada tahap transisi semacam ini, organisasi masih mempertahankan kontrol sentral atas informasi, namun secara bertahap mengakui pentingnya mendengar suara publik dan melibatkan mereka dalam komunikasi. Hasil akhir menunjukkan konsistensi pola komunikasi lebih dominan linear, interaksional terbatas, dan tanpa transaksional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa model komunikasi organisasi Polda Lampung dalam pengelolaan informasi publik melalui website merupakan kombinasi dominan model linear dengan elemen interaksional yang masih terbatas, sementara ciri komunikasi transaksional belum terwujud secara nyata. Kombinasi ini menunjukkan bahwa website poldalampung.com berfungsi sebagai media penyebaran informasi publik dan pintu masuk umpan balik, namun belum menjadi ruang dialog yang sepenuhnya partisipatif. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang pengembangan lebih lanjut, khususnya dalam memperkuat dimensi interaktivitas dan partisipasi publik agar komunikasi organisasi yang terbangun menjadi lebih sejalan dengan semangat keterbukaan informasi dan tuntutan komunikasi publik di era digital.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa :

1. Model komunikasi organisasi Polda Lampung dalam mengelola informasi publik melalui website poldalampung.com masih didominasi oleh komunikasi linear. Website berfungsi terutama sebagai sarana penyampaian informasi dari organisasi kepada masyarakat dalam bentuk berita, pengumuman, himbauan, dan informasi layanan. Pola ini menunjukkan alur komunikasi satu arah di mana Polda Lampung bertindak sebagai pengirim pesan utama dan masyarakat sebagai penerima pasif.
2. Penelitian menemukan bahwa **elemen komunikasi interaksional mulai muncul**, terutama melalui fitur pengaduan online, formulir kontak, dan layanan permohonan informasi publik. Umpan balik yang terjadi bersifat administratif dan asinkron, sehingga memungkinkan masyarakat merespons namun tidak dalam ruang dialog terbuka. Dengan demikian, elemen interaksional belum cukup kuat untuk membentuk komunikasi dua arah yang partisipatif.
3. Penelitian menunjukkan bahwa **model komunikasi transaksional belum terwujud**. Website tidak menyediakan fitur percakapan real-time, forum diskusi, maupun kolom komentar yang memungkinkan pertukaran pesan simultan antara Polda Lampung dan masyarakat. Akibatnya, proses komunikasi masih bersifat berjarak dan belum menghadirkan dinamika dialogis.
4. Secara keseluruhan, model komunikasi Polda Lampung melalui website dapat dipahami sebagai **kombinasi dominan model linear dengan interaksional terbatas, tanpa elemen transaksional**

Saran rekomendasi adalah

1. Meningkatkan responsivitas layanan informasi publik untuk memperkuat komunikasi dua arah
2. Memperluas publikasi hasil tindak lanjut pengaduan agar proses komunikasi tampak transparan.
3. Mengintegrasikan kanal media sosial dengan website untuk memperluas umpan balik masyarakat.
4. Mengembangkan strategi komunikasi digital yang lebih partisipatif sejalan dengan tuntutan keterbukaan informasi di era digital.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, S., Mola, M.S.R., Wirta, W., Wardhana, A., Wunawarsih, I.A., Trimutri, C.P., Widyanti, R., Luthfiyyah, A., Jayadisastra, Y., Permina, Y., Prayitno, I.N., 2024. Pengantar Manajemen Komunikasi. Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung.

Amin, F.R., Gahayuning, H., Sari, D.A., Marta, A.E.A., Pratiwi, D., Nugroho, B.H., Werdhaningtyas, T.D., Wardana, A.S., Aji, T.W., Arrasyid, K.H., Junika, H., Budiasih, R.A., Prasetyo, S.H., Sekti, M.T., 2025. Konsep Komunikasi Publik, Public Relations dan Peran Media Sosial. CV. Eureka Media Aksara, Purbalingga.

Amin, M.Z., Mustakim, S., Arioen, R., 2022. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pola Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Lampung, in: Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Dan Bisnis Ke-II. pp. 217-225.

Andready, M.C., 2024. Model Komunikasi Polresta dalam Penyaluran Bantuan Tunai Pedagang Kaki Lima dan Warung (BTPKLW) di Pekanbaru. J. Ilm. Tek. Inform. dan Komun. 4, 66-77.

Astiani, D., Ridha, M., Tyas, L.H., Azkia, A., 2025. Fundamental Komunikasi dalam Organisasi. J. Komun. Kewirausahaan 1, 28-35.

Azam, M., Syueb, S., 2017. Pola Komunikasi dalam IPNU Kota Surabaya 2014-2016 dalam Membangun Jaringan. J. Komun. Prof. 1, 121-133.

Azka, H.N., Najicha, F.U., 2022. Penerapan Keterbukaan Informasi Publik sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabel. J. Kewarganegaraan 6, 597-602.

Lestari, I., Saniah, N., Balqis, S., 2025. Pelatihan Komunikasi Satu Arah, Komunikasi Dua Arah dan Komunikasi Transaksional Pada Siswa Di SMK Negeri 14 Medan. Dedik. SAINTTEK J. Pengabd. Masy. 4, 61-69.

Matondang, A.H., Nasution, F.H., Annisak, F., Parapat, K.M., Puspitasari, P., 2025. Komunikasi dalam Organisasi Pendidikan. J. Sci. Res. 6, 159-164.

Menungsa, A.S., Sari, P.P., Syahrudin, S., Muslan, M., 2023. Model Komunikasi Transaksional antara Pedagang dengan Pembeli di Pasar Kota Kendari. *Translitera* 12, 31–36.

Milyane, T.M., Umiyati, H., Putri, D., Juliastuti, J., Akib, S., Daud, R.F., Dawami, D., Rosemary, R., Adiarsi, G.R., Athalarik, F.M., Puspitasari, M., Andi, A., Ramadhani, M.M., Rochmansyah, E., 2022. Pengantar Ilmu Komunikasi. Widina Bhakti Persada Bandung, Bandung.

Moser-plautz, B., Schmidhuber, L., 2023. Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Gov. Inf. Q.* 40, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815>

Nababan, S., 2020. Model Komunikasi Humas dalam Literasi Media Sosial (Studi Kasus Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika). *J. Ilm. Manaj. Inf. dan Komun.* 4, 1–15.

Nugraha, A.R., SJORaida, D.F., Novianti, E., 2022. Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *PROfesi Humas* 6, 286–310.

Prastiwi, N.A., Kholil, S., Sumanti, S.T., 2022. Pengelolaan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan sebagai Akses Informasi Publik. *Sibatik J.* 1, 2605–2614.

Pratiwi, R., Tarumingi, D.A., Husin, H., Leiwakabessy, I.M., 2025. Teori Organisasi untuk Pemimpin Masa Depan. PT Media Penerbit Indonesia, Medan.

Ranerup, A., 2011. The emergent development of public portals moulding the state-individual relationship. *Transform. Gov. People, Process Policy* 5, 185–200.

Reddick, C.G., 2011. Evidence for the managerial, consultative, and participatory. *Citiz. Interact. e-government Evid.* 5, 167–184.

Reddick, C.G., Chatfield, A.T., Ojo, A., 2017. A social media text analytics framework for double-loop learning for citizen-centric public services: A case study of a local government Facebook use. *Gov. Inf. Q.* 34, 110–125. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.11.001>

Styawan, R.B., 2021. Model Komunikasi Pada Pendidikan Perkoperasian Bagi Anggota. *Koalisi* 1, 56–75.