BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian yang berjudul "Komunikasi Internal dalam Penanganan Kasus Penggelapan Kendaraan" di Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih (LBH KKPMP), terungkap bahwa komunikasi internal yang efisien dan efektif merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan lembaga ini dalam menangani kasus-kasus hukum, khususnya penggelapan kendaraan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi internal yang diterapkan oleh Lembaga Bantuan Hukum Kesatuan Komando Pembela Merah Putih (LBH KKPMP) dalam penanganan kasus penggelapan kendaraan. Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada Bab IV, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama yang menggambarkan bagaimana komunikasi internal memainkan peran sentral dalam mendukung efektivitas lembaga.

Pertama, komunikasi internal di LBH KKPMP telah berjalan secara terstruktur dan adaptif. Lembaga ini menunjukkan penerapan komunikasi yang sistematis dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti rapat, media sosial internal, email, dan aplikasi pesan instan. Hal ini memungkinkan informasi menyebar secara cepat, merata, dan dapat dipertanggungjawabkan. Komitmen terhadap keterbukaan dan partisipasi juga terlihat dalam kebijakan internal yang mendorong setiap anggota tim untuk menyampaikan gagasan dan kritik secara terbuka, sebagaimana ditunjukkan dalam wawancara dengan staf hukum dan ketua ormas (Wawancara AR & HR, 16 Januari 2025).

Kedua, struktur komunikasi dalam lembaga sangat menentukan kejelasan fungsi dan peran setiap individu. Dalam konteks penanganan kasus penggelapan, seperti kasus Pak Doni, struktur ini membantu dalam memastikan bahwa alur koordinasi antara pimpinan, advokat, dan staf operasional berjalan sinkron. Komunikasi yang baik mencegah terjadinya miskomunikasi atau duplikasi kerja yang bisa menghambat penyelesaian kasus secara efisien.

Komunikasi Internal.., Gandhi Theo Mula Sagala, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Ketiga, pendampingan klien secara konsisten merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang diperkuat oleh pendekatan empatik dan transparan. Hal ini mencerminkan bahwa LBH KKPMP tidak hanya menekankan aspek teknis hukum, tetapi juga hubungan emosional dan psikologis antara pemberi dan penerima bantuan hukum, menciptakan kepercayaan sebagai fondasi pelayanan.

Keempat, koordinasi tim yang intensif dan responsif dilakukan melalui pertemuan rutin dan komunikasi harian. Informasi terbaru yang berkaitan dengan kasus dibagikan secara kolektif, memungkinkan tim untuk segera menyesuaikan strategi. Ini membuktikan bahwa komunikasi bukan hanya alat pertukaran informasi, tetapi juga instrumen pengambilan keputusan kolektif.

Kelima, LBH KKPMP juga mengintegrasikan teknologi informasi sebagai sarana untuk memperkuat sistem komunikasi internal. Aplikasi pesan instan, email, dan perangkat lunak manajemen proyek digunakan untuk menyimpan dan mendistribusikan informasi, dokumen, dan hasil rapat. Penggunaan teknologi ini membuat kerja tim menjadi lebih efisien, khususnya dalam konteks penanganan kasus yang memerlukan akses cepat terhadap data dan dokumen hukum.

Keenam, rapat rutin dan evaluasi strategi menjadi forum yang sangat penting dalam refleksi kinerja tim. Rapat ini berperan sebagai wadah untuk meninjau keberhasilan langkah-langkah sebelumnya, sekaligus merancang strategi penanganan berikutnya berdasarkan data dan dinamika kasus terkini. Pendekatan ini tidak hanya bersifat taktis, tetapi juga strategis dalam jangka panjang.

Terakhir, LBH KKPMP juga memperlihatkan kesadaran terhadap pentingnya pelatihan keterampilan komunikasi. Peningkatan kapasitas anggota dilakukan melalui pelatihan rutin, baik dalam komunikasi antarpersonal, komunikasi dengan klien, maupun komunikasi dalam situasi konflik. Hal ini mencerminkan kesadaran organisasi terhadap pentingnya komunikasi sebagai soft skill fundamental dalam dunia bantuan hukum.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang bersifat konstruktif dan aplikatif guna meningkatkan kualitas komunikasi internal di LBH KKPMP:

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Komunikasi Internal

Diperlukan pedoman tertulis mengenai alur komunikasi internal untuk memastikan konsistensi dan akuntabilitas pertukaran informasi. SOP ini hendaknya mengatur protokol komunikasi antarbagian, alur pelaporan, jadwal rapat, dan mekanisme eskalasi isu.

Digitalisasi Sistem Komunikasi Internal Secara Terintegrasi

LBH KKPMP dapat mengembangkan platform manajemen kasus berbasis digital yang terintegrasi, yang memuat fitur manajemen dokumen, riwayat komunikasi klien, dan pelacakan progres penanganan kasus. Ini akan meningkatkan efisiensi operasional serta mempermudah akuntabilitas pekerjaan tim hukum.

Penguatan Kapasitas Komunikasi Lintas Unit dan Generasi

Diperlukan pelatihan komunikasi lintas generasi dan lintas fungsi (inter-departmental communication) untuk menjembatani perbedaan pola kerja serta memperkuat sinergi tim yang multigenerasional dan multibidang.

Evaluasi Komunikasi Secara Berkala

LBH KKPMP perlu melakukan audit komunikasi secara rutin, baik melalui kuesioner, wawancara, atau forum diskusi internal untuk mengetahui efektivitas, hambatan, serta kebutuhan pengembangan komunikasi ke depan.

Peningkatan Keterlibatan Klien dalam Evaluasi Kinerja Komunikasi

Mengadopsi mekanisme umpan balik dari klien (client feedback system) mengenai kualitas komunikasi yang mereka terima selama proses pendampingan hukum akan menjadi indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan lembaga.

Pengembangan Budaya Organisasi yang Komunikatif

LBH KKPMP dapat menanamkan nilai-nilai organisasi berbasis keterbukaan, kepercayaan, dan kolaborasi dalam komunikasi, untuk memperkuat budaya organisasi yang mendukung komunikasi yang sehat dan produktif.