

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS
KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN
KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan



DISUSUN OLEH :

Ajeng Pratiwi Defitri

2000030015

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SASTRA, BUDAYA, DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Fakultas Sastra Budaya dan Komunikasi

Universitas Ahmad Dahlan

Oleh :

Ajeng Pratiwi Defitri

2000030015

Telah Disetujui Oleh :

**Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Sastra, Budaya dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan dinyatakan
telah memenuhi syarat untuk di ujikan.**

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si
NIPM. 197901022012021111078525

HALAMAN PENGESAHAN

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI




Oleh :

Ajeng Pratiwi Defitri

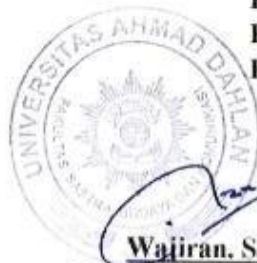
2000030015

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Skripsi Pada 22 Mei 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan

SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI :

1. Ketua Penguji : Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si. ()
2. Penguji 1 : Fitrinanda An Nur, S.IKom., M.A. ()
3. Penguji 2: Eka Anisa Sari, S.IKom., M.A ()

Yogyakarta, 22 Mei 2024
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra, Budaya dan
Komunikasi



Wajiran, S.S., M.A., Ph.D
NIPM. 19791218200309111090073

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ajeng Pratiwi Defitri

NIM : 2000030015

Email : ajengpdr08@gmail.com

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sastra, Budaya dan Komunikasi

Judul Skripsi : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) merupakan karya saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian –bagian tertentu yang saya kutip sebagai acuan penulisan skripsi ini dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang baik dan sesuai aturan. Jika ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, akan menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui ,

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Kepala Program Studi



Fitrinanda An Nur, S. I. Kom., M.A.
NIPM. 199306052018100111311335

Yang mengetahui



DAFTAR
METERAN
TEMPEL
701BAJX369401901

Ajeng Pratiwi Defitri
NIM. 2000030015

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ajeng Pratiwi Defitri
NIM : 2000030015
Email : ajengpdr08@gmail.com

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sastra, Budaya dan Komunikasi

Judul Skripsi : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya sertakan adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di Universitas Ahmad Dhlan maupun instansi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya merupakan revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui pembimbing.
4. Hasil karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi oranglain, kecuali digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Yang Menyatakan



Ajeng Pratiwi Defitri

NIM. 2000030015

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ajeng Pratiwi Defitri

NIM : 2000030015

Email : ajengpdr08@gmail.com

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sastra, Budaya dan Komunikasi

Judul Skripsi : **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan menyerahkan sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan akses terhadap karya saya dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Mengetahui,

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Dosen Pembimbing



Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si
NIPM. 197901022012021111078525



Ajeng Pratiwi Defitri
NIM. 2000030015

MOTTO

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. What i mean by that is knowing what things to keep and what things to release”

“We are led by our gut instincts, our intuition, our desires and fears, our scars and our dreams. And you will screw it up sometimes. So will I. We will recover. We will learn from it. We will grow more resilient because of it”

-Taylor Swift

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Mama dan Papa saya serta keluarga yang sangat berperan penting dalam penulisan skripsi ini. Mendukung serta memberi dorongan untuk menyelesaikan yang telah dimulai.

Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan memberikan Ilmu kepada saya untuk berproses selama kuliah sampai diujung masa pendidikan S1.

Sahabat-sahabat saya selama diperantauan, menemani baik susah maupun senang selama disini. Menjadi “rumah” selama diperantauan dan selalu memberikan support terbaiknya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan anugrah-Nya sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
2. Prof. Dr. Muchlas, Selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
3. Wajiran. S. S., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas, Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
4. Fitrinanda An Nur, S. I.Kom., M.A. Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
5. Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing Ilmu Komunikasi yang selalu memberikan bimbingan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Staff Tata Usaha Fakultas Sastra Budaya dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
7. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang sudah memberikan akses untuk melakukan penelitian.
8. Frans Indiarso, S.I.P., M.Ec.Dev. Selaku Ketua Tim Kerja Pengelolaan Informasi yang sudah banyak membantu dalam proses penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

9. Ignatius Trihastono, S.Sos., M.M. Selaku Kepala Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian
10. Edy Sugiharto, S.Stp., M.M. Selaku Kepala Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik.
11. Anna Fardiana, S.S. Selaku Ketua Tim Kerja Humas dan Publikasi.
12. Aan Suprobo, S. Kom, Selaku Ketua Tim Kerja Pengembangan Perangkat Lunak.
13. Kekuatan hidup saya, Mama, Papa dan Adik. Penulis ucapkan terimakasih atas segala kasih sayang, doa yang selalu mengalir deras, dan support terbaik.
14. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Komunikasi UAD yang sudah menjadi keluarga di perantuan.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
16. Untuk diri saya, terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih kaki yang kuat untuk menopang baik buruk kehidupan. Terimakasih pengalaman yang mengajarkan saya banyak arti hidup.

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Ajeng Pratiwi Defitri

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	14
E. Limitasi Penelitian.....	14
F. Kajian Pustaka.....	14
1. Penelitian Sebelumnya.....	15
2. Kerangka Teori.....	19
G. Kerangka Pemikiran.....	28
H. Metode Penelitian.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Lokasi dan Objek.....	30
3. Waktu Penelitian.....	31
4. Teknik Pengumpulan Data.....	31

5. Teknik Analisis Data	33
6. Teknik Validasi Data	34
BAB II.....	36
GAMBARAN UMUM.....	36
A. Profil Perusahaan.....	36
1. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta	36
2. Struktur Organisasi	42
3. Visi dan Misi Organisasi.....	43
B. Deskripsi Tugas Struktur Organisasi.....	44
C. Program Kerja	49
BAB III.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Komunikasi dalam Memberikan Informasi	53
2. Menangani Hambatan Komunikasi Organisasi	57
3. Strategi Komunikasi Organisasi	59
4. Komunikasi Dua Arah	61
5. Efektivitas Komunikasi.....	65
B. Pembahasan	67
1. Pola Komunikasi.....	68
2. Arus Komunikasi	72
3. Pendekatan Organisasi	75
4. Faktor Pendukung Komunikasi Organisasi	81
BAB IV	97
PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Capaian Kinerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta tahun 2023	4
Gambar 1.2 Akun Instagram Sob4tk4mi.....	9
Gambar 1.4 Grafik perbandingan capaian kerja tahun 2021, 2022 dan 2023 Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta.....	12
Gambar 1.5 Pola Roda.....	21
Gambar 1.6 Pola Lingkaran.....	22
Gambar 1.7 Pola Y	22
Gambar 1.8 Pola Rantai.....	23
Gambar 1.9 Pola Semua saluran.....	23
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Yogyakarta	38
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta	42
Gambar 3.1 Pertemuan dengan PAN-RB.....	90
Gambar 3.2 Diskominfo Masuk Nominasi 11 United Nations Of Public Service Award (UNPSA) 2024	91
Gambar 3.3 Penyerahan Sertifikat oleh BSSN.....	91
Gambar 3.4 Penghargaan keterbukaan informasi oleh badan publik tingkat DIY 2023.....	92
Gambar 3.5 Anugerah media humas 2023 diberikan oleh kementerian komunikasi dan informatika	93
Gambar 3.6 Pemberian penghargaan oleh Kementerian PAN RB.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya	16
Tabel 1.2 Daftar Narasumber	32

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	28
-----------------------------------	----

INTISARI

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan. Kegiatan komunikasi meliputi menyampaikan dan menerima informasi, ide, gagasan, maupun feedback. Dalam sebuah organisasi komunikasi berperan untuk menyatukan hubungan kepentingan seluruh anggota untuk mencapai suatu tujuan bersama. Komunikasi merupakan “nyawa” sebuah organisasi. Maka dari itu pola komunikasi yang terbentuk pada sebuah organisasi menjadi eksistensi organisasi itu sendiri. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta (Diskominfosan) mengalami peningkatan kinerja dalam tiga tahun terakhir dan masih mengupayakan permasalahan yang mereka dapatkan pada pencapaian kinerja di tahun 2023. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pola komunikasi yang terjadi di Diskominfosan Kota Yogyakarta dalam mengoptimalkan kinerja dan mengupayakan permasalahan yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara merupakan strategi awal untuk mengetahui pola komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu pola komunikasi roda, pola komunikasi lingkaran dan pola komunikasi semua saluran. Adapun arus komunikasi yang digunakan yakni komunikasi dari atas ke bawah terjadi misalnya dalam mengintruksi pelaksanaan perintah pekerjaan dan memberikan motivasi. Komunikasi dari bawah ke atas berupa ide atau masukan dari pegawai. Komunikasi horizontal berupa rapat kerja dan kolaborasi antar bidang. Kemudian terdapat empat pendekatan yang dilakukan yakni pendekatan ilmiah, pendekatan hubungan antarmanusia, pendekatan sisten dan pendekatan kultural. Adapun faktor pendukung komunikasi organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta seperti alat komunikasi yang mendukung, memahami situasi dan kondisi, keterbukaan, fasilitas, motivasi dan apresiasi.

Kata kunci : Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, Kinerja, Organisasi, Pola Komunikasi

ABSTRACT

Communication is one of the most important aspects in life. Communication activities include conveying and receiving information, ideas and feedback. In an organization, communication plays a role in uniting the interests of all members to achieve a common goal. Communication is the "soul" of an organization. Therefore, the communication patterns formed in an organization become the existence of the organization itself. The Yogyakarta City Communication, Informatics and Cryptography Department (Diskominfo) has experienced improved performance in the last three years and is still working on the problems they encountered in achieving performance in 2023. This research focuses on how communication patterns occur at the Yogyakarta City Diskominfo in optimizing performance and dealing with problems that occur.

This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques of observation, interviews and documentation. Interviews are an initial strategy to find out communication patterns carried out by the Yogyakarta City Information and Coding Communication Service.

The results of the research show that the communication patterns used by the Yogyakarta City Information and Coding Communication Service are wheel communication patterns, circle communication patterns and all-channel communication patterns. The flow of communication used is top-down communication, for example in instructing the implementation of work orders and providing motivation. Bottom-up communication in the form of ideas or input from employees. Horizontal communication takes the form of work meetings and collaboration between fields. Then there are four approaches taken, namely the scientific approach, the human relations approach, the systemic approach and the cultural approach. The supporting factors for communication in the organization of the Yogyakarta City Information Communication and Encryption Service include supporting communication tools, understanding the situation and conditions, openness, facilities, motivation and appreciation.

Keywords: Department Communications Informatics And Coding Of Yogyakarta City, Performance, Organization, Communication Patterns

-