

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi dapat dikategorikan sebagai kebutuhan primer makhluk hidup. Dalam aspek kehidupan kita sebagai manusia tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Baik di lingkungan pertemanan, keluarga, maupun ditempat kerja. Komunikasi menurut Hafied Cangara, didefinisikan sebagai proses peralihan ide dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan tujuan untuk merubah perilaku mereka (Ety Nur Inah dan Melia Trihapsari, 2019).

Kegiatan komunikasi yakni saling berbagi informasi, menerima informasi dan mendapatkan respon berupa ide, gagasan atau pendapat. Komunikasi menjadi kunci utama untuk menjalin hubungan yang baik dan membangun kerja sama yang efektif. Maka dari itu proses komunikasi harus dirancang semenarik mungkin agar pesan dapat diterima dengan baik oleh penerimanya (Kurniawan, 2016). Tentunya tindakan komunikasi dapat dilakukan dalam lingkup organisasi. Komunikasi dapat diibaratkan “nyawa” dalam kehidupan organisasi. Karena komunikasi merupakan bagian penting dalam menerima dan menjalankan sebuah perintah atau intruksi.

Di kehidupan organisasi, organisasi terbentuk karena adanya komunikasi organisasi yang tercipta didalamnya. Organisasi menjadi wadah bagi orang-

orang yang berada di dalamnya. Tiga unsur pokok organisasi yakni a) bekerja sama untuk mencapai satu tujuan; b) penanaman nilai dalam membentuk perilaku dan budaya organisasi; dan c) menggapai sasaran yang sulit dicapai jika individualis. (Hamdani & Ramdhani, 2019).

Adanya interaksi dan kerjasama dapat membentuk sebuah wadah yang dimana orang yang terlibat dalam organisasi tersebut dapat berkumpul. Berdirinya suatu organisasi ditandai dengan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi berperan penting dalam berjalannya sebuah organisasi agar terkoordinir secara teratur. Karena seluruh orang yang terlibat dalam struktur organisasi memiliki peran, tugas, dan fungsinya masing-masing (Nurhayati & Darwansyah, 2013).

Dengan hal tersebut seorang atasan dapat memberikan arahan dan tugasnya secara optimal, adil dan terarah. Setiap organisasi memiliki visi, misi serta tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut menjadi tujuan bersama seluruh pekerja yang ada di organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan yang sama, komunikasi menjadi salah satu aspek terpenting.

Eksistensi organisasi bergantung pada pola komunikasi yang dibentuk dan dikembangkan dalam organisasi (Mauk et al., 2022). Di dunia kerja komunikasi berperan untuk menyamaratakan tujuan, meningkatkan hubungan antar pekerja dan menghindari konflik. Hal itu mampu menciptakan optimalisasi dalam pekerjaannya, menciptakan team building dan meningkatkan produktivitas. Jika dalam sebuah organisasi dan lapisan

strukturnya tidak bekerja secara profesional sebagaimana mestinya, maka organisasi tersebut tidak memenuhi fungsi organisasi.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta memegang peranan penting dalam menyediakan layanan dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan. Layanan yang disediakan tentunya mengikuti perkembangan zaman dan teknologi. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pola komunikasi yang terjalin di antara pegawai. Pola komunikasi yang efektif dan efisien inilah yang akan meningkatkan kinerja pegawai (Kartini et al, 2024). Kinerja pegawai dapat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah pencapaian yang akan dituju oleh Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta.

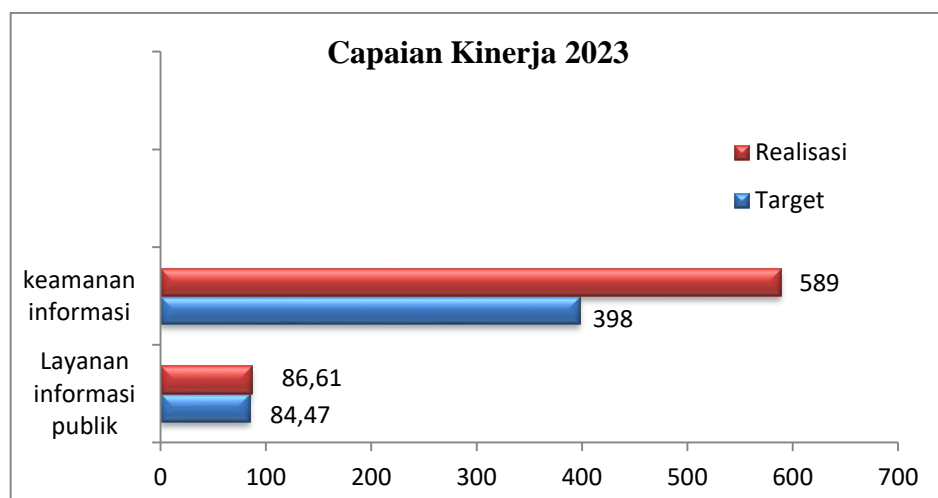
Dapat dilihat melalui hasil kinerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta telah menciptakan Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai salah satu pondasi dalam menciptakan *Jogja Smart City*. Aplikasi *Jogja Smart Service* diluncurkan pada tanggal 7 Juni 2018. Aplikasi JSS tersedia untuk Andorid, iOS, dan dapat diakses melalui web (jjs.jogjakota.go.id).

Berdasarkan data Kemantren Danurejan aplikasi JSS per tahun 2022 mencapai 199.000-an pengguna, diantaranya 105.600-an adalah warga Kota Yogyakarta dan 94.100-an warga non Kota Yogyakarta. Pada tahun 2023 JSS

menyediakan 200 layanan dengan jumlah pengguna mencapai 220.479 pada bulan April 2023 (*Inovasi Dari Yogyakarta Dan Jawa Tengah Dipamerkan Pada KIPP 2023 Hari Keenam*, 2023). Adanya Aplikasi *Jogja Smart Service* ini menjadi dorongan daerah diluar Provinsi DIY untuk turut melakukan kemajuan di daerahnya. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya pegawai dinas dari beberapa daerah di luar Provinsi DIY yang berkunjung dengan tujuan menimba ilmu dari pegawai Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta.

Berdasarkan data pada pencapaian kerja Diskominfo Kota Yogyakarta tahun 2022 yakni meningkatkan layanan informasi publik dan meningkatkan keamanan informasi. Namun disamping itu diluar kedua sasaran tersebut ditujukan untuk pengembangan aplikasi *Jogja Smart Service*. Adapun pencapaian kerja Diskominfo tahun 2022 sebagai berikut.

Gambar 1.1 Grafik Capaian Kinerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta tahun 2023



Sumber : Dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta Tahun 2023

Pada tahun 2023 indikator layanan publik memiliki 3 (tiga) indikator program yakni:

1. Presentase tindak lanjut aduan, pertanyaan, usulan, saran dan informasi masyarakat dalam tempo 2 X 24 jam.

Pada indikator ini menindaklanjuti pesan yang masuk ke menu pengaduan pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Tentunya keberhasilan indikator ini dipengaruhi adanya kesiapan petugas lapangan JSS dalam mengangani dengan cepat. Indikator ini terealisasi sebesar 98,56% yang dimana target awal sebesar 97,25% sehingga tingkat capaiannya adalah 101,35% .

2. Presentase pemberitaan positif atau informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.

Tercapainya indikator ini dengan meningkatkan kinerja admin program-program pemerintah Kota Yogyakarta dan yang berhubungan dengan media massa serta para wartawan. Realisasi dari indikatr ini sebesar 97,60% dari target yang ditetapkan 99,90%. Sehingga tingkat pencapaian dari indikator ini 97,69%

3. Presentase konten yang diproduksi melalui YK TV

Memproduksi 1390 konten. Video liputan YK TV tidak hanya sebatas sebagai sarana publikasi ke masyarakat namun juga memiliki fungsi dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan Pemerintah Kota

Yogyakarta melalui perangkat daerah terkait. Realisasi pada indikator ini sebesar 68,41% dari target 57,71%. Sehingga capaian indikator yakni 122,79%

Program Pengelolaan Aplikasi Informatika Juga Memiliki 3 (Tiga) Indikator Program Yakni :

1. Presentase aplikasi teknologi informasi yang dibangun

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian membangun 192 aplikasi/web dari target 221 aplikasi/web sebagai wujud percepatan implementasi smart city. Pada indikator ini terealisasi 86,43% dari target 86,43%.

2. Presentase pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dan telematika untuk layanan publik

Pencapaian dari indikator ini adalah terpasangnya CCTV diruang publik sebanyak 165 dari target 200 terpasang CCTV. Presentase terealisasinya indikator ini 82,50% dari target 82,50%.

3. Presentase terselenggaranya pelayanan telekomunikasi serta pengembangan dan pengelolaan ekosistem kota cerdas

Terealisasi sebesar 307 ruas jalan yang dilakukan penataan, pengendalian dan pengawasan infrastruktur pasif telekomunikasi dibandingkan ruas Jalan Kota di Kota Yogyakarta yaitu 490 atau sebesar 62.65% melebihi target yang telah ditentukan yaitu 61.22%.

Program Penyelenggaraan Statistik Sektorial Memiliki Indikator Program Yakni :

1. Presentase penyebarluasan dataset

Pencapaian ini diperoleh dari jumlah dataset yang dipublikasikan tahun 2023 dibandingkan jumlah dataset yang dikumpulkan. Pada indikator program Persentase penyebarluasan dataset, realisasi yang dicapai pada tahun 2023 sebesar 92.35% dari target 83.80%.

Sehingga pada indikator layanan publik 2023 pencapaian realisasi program kerja 102,54% dari target 84,47 dan realisasi 86,61.

Pada indikator keamanan informasi tahun 2023 program yang dilaksanakan adalah meningkatkan sarana prasarana persandian dan telekomunikasi, meningkatkan pengamanan sinyal frekuensi, meningkatkan pengawasan dan pengendalian komunikasi dan informatika. Pengamanan informasi jumlah target yang ditetapkan pada tahun 2023 sebanyak 398 poin dan terealisasi 589 poin sehingga pencapaian pada indeks ini 147,99%.

Kemudian pada tahun 2023 memiliki pencapaian tambahan yang ditetapkan oleh komunikasi, informatika dan persandian Kota Yogyakarta yakni peningkatan reformasi birokrasi dinas komunikasi, informatika dan persandian. Hasil penilaian mandiri reformasi birokrasi oleh inspektorat ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pencapaian tujuan strategis pelaksanaan program kegiatan. Pada indikator ini Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta mendapatkan nilai A.

Berdasarkan laporan kinerja instansi pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, secara keseluruhan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai 5 (lima) program yang mendukung sasaran strategis. Dari 5 (lima) program yang dilaksanakan semua program dapat mencapai realisasi di atas 90%, bahkan 4 (empat) program yang dapat mencapai realisasi anggaran di atas 95%.

Ada beberapa inovasi yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dibidang Komunikasi dan Informatika, Urusan Statistik dan Urusan Persandian pada tahun 2023 sebagai berikut :

1. Penataan Kawasan dengan Ducting

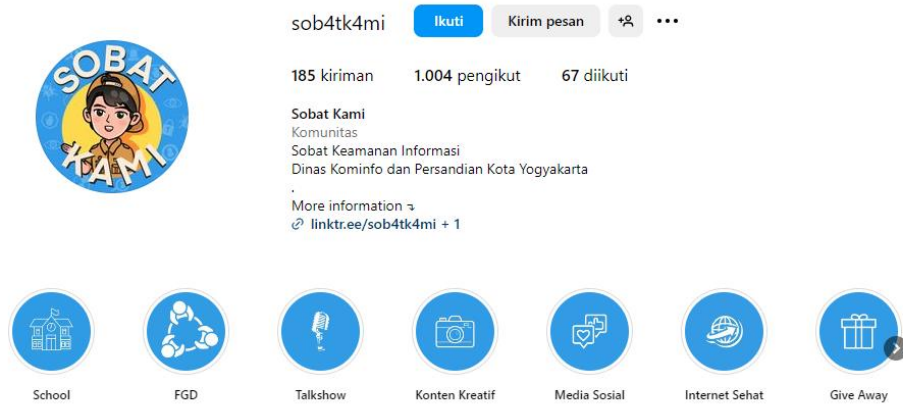
Pelaksanaan proses ducting terhadap kabel-kebal udara yang keberadaannya sangat mengganggu estetika kota sehingga terkesan rapi pada kawasan Jalan Kahar Muzakir, Jalan Pasar Kembang, Jalan Mataram, dan Ipda Tut Harsono Kota Yogyakarta.

2. Penataan Infrastruktur Pasif Telekomunikasi

Kegiatan ini bertujuan menambah estetika Kota Yogyakarta sehingga meningkatkan PAD dari sektor telekomunikasi dengan menata telekomunikasi dengan memanfaatkan infrastruktur pasif tiang bersama agar tidak terlalu banyak tiang.

3. Literasi Digital Sobat Kami (Akun Instagram @Sob4atk4mi)

Gambar 1.2 Akun Instagram Sob4tk4mi



Sumber : Instagram

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat sasaran tentang pentingnya berinternet dan bersosial media secara baik dan bijak. Serta memberikan literasi digital melalui talkshow secara daring secara rutin dengan menghadirkan praktisi akademisi yang berkaitan dengan keamanan informasi dan pengembangan UMKM sebagai narasumber.

4. Born to Defence

Kegiatan ini berupa pelatihan dalam meningkatkan kesadaran keamanan informasi yang berkerja sama dengan BSSN. Kegiatan ini dapat meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan keterampilan ASN dalam melindungi perangkat elektronik yang didalamnya terdapat data dan informasi dari kerusakan dan pemulihan komputer. Keamanan sibel harus dijaga seaman mungkin dari kebocoran data.



Gambar 1.3 Kegiatan Born to Defence

Sumber : Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta
(warta.jogjakota.go.id)

5. Penyediaan Layanan Elektronik Integrasi Dan Mandiri

Aplikasi superApp *Jogja Smart Service* dimana berbagai aplikasi layanan publik maupun pegawai menjadi satu aplikasi dengan konsep *Single Sign On*. Penerapannya telah ditetapkan melalui keputusan Walikota Yogyakarta No.208 Tahun 2023 tentang penerapan *Jogja Smart Service* sebagai superApp layanan pemerintah daerah berbasis elektronik.

6. Pembangunan Portal Satu Data Dengan Kota Yogyakarta

Sebagai langkah untuk publikasi data terintegrasi sehingga data yang sudah terpublikasi lebih mudah untuk ditemukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam satu platform.

7. Pembangunan Big Data

Kegiatan ini merupakan langkah untuk mewujudkan data driven government yang dimana setiap kebijakan dari Pemerintah Kota Yogyakarta akan mengoptimalkan data yang dikelola menggunakan teknologi big bang, mengingat data yang cukup banyak dan merupakan aset yang berharga dalam suatu instansi.

8. Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah

Hadirnya teknologi informasi untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran bagi masyarakat sebagai wajib pajak atau retribusi. Menyediakan kanal pembayaran yang bekerja sama dengan bank dan mitra penyedia jasa pembayaran dan melakukan pengemnayan QRIS kota jogja yang telah disediakan oleh BPD.

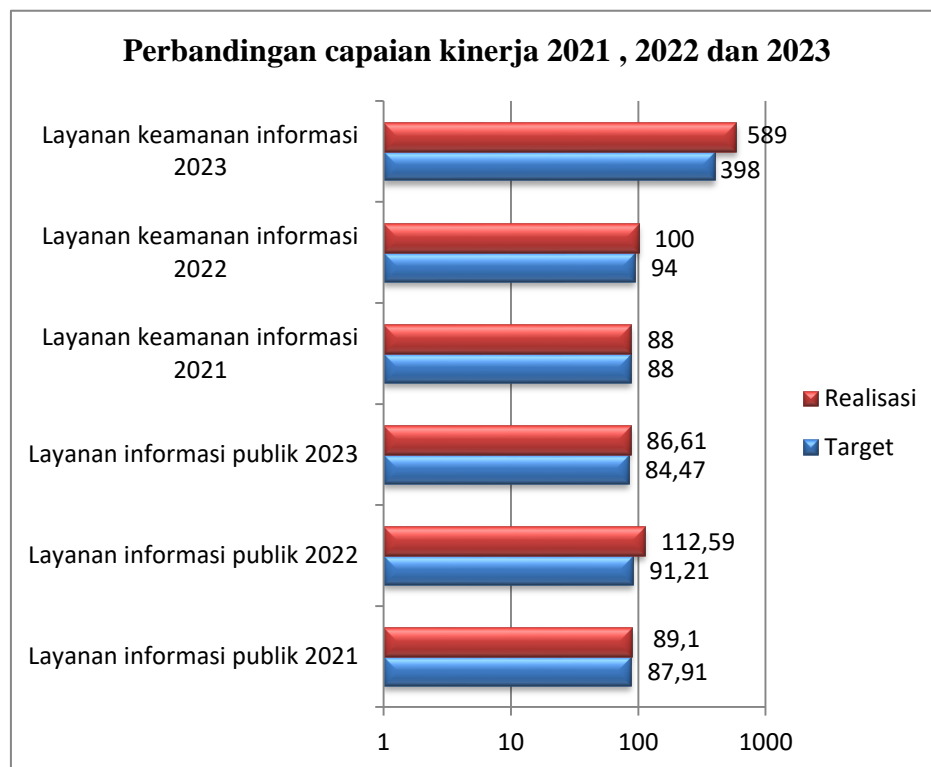
9. Streaming YK TV

Menyampaikan berbagai informasi dan kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta berbentuk konten video dan teks berjalan yang ditayangkan pada ruang tunggu pelayanan di kemantren dan puskesmas. YK TV juga dapat di tonton pada kanal youtube YK TV.

Namun tidak menutup kemungkinan juga selama pelaksanaan kegiatan terdapat hambatan seperti sumber daya manusia pengaduan OPD masih menganggap itu adalah tugas tambahan, bukan tupoksi. Sumber daya manusia tenaga ahli dan tenaga teknis tidak terpenuhi untuk programmer sebagai pengembangan aplikasi dan ketugasan persandian masih dibarengi dengan penguatan ekosistem digital sehingga keamanan informasi belum maksimal. Belum menyeluruhnya pemahaman RB ke seluruh personil.

Adapun perbandingan capaian kinerja pada 3(Tiga) tahun terakhir sebagai berikut.

**Gambar 1.4 Grafik perbandingan capaian kerja tahun 2021, 2022 dan 2023
Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta**



Sumber : Dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta Tahun 2021,2022, dan 2023.

Alasan peneliti memilih Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta karena fenomena kinerja pegawai berdasarkan data diatas meningkat secara signifikan disamping masih adanya permasalahan yang harus diupayakan.

Dengan demikian peneliti ingin meneliti bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta

hingga berdampak pada kinerja pegawai yang optimal dan berupaya optimalisasi tersebut tetap berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat di tarik perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan titik fokus dan tujuan di atas, maka peneliti memiliki harapan bahwa hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara nyata bagi pihak terkait dan juga semua pihak yang membaca ini.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini agar dapat membantu serta bermanfaat serta memiliki nilai kegunaan dalam pengembangan teori pembelajaran. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi di bidang ilmu komunikasi mengenai pola komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin di capai peneliti adalah dapat bermanfaat sebagai referensi kepada berbagai pihak yang sedang meneliti mengenai pola komunikasi.

E. Limitasi Penelitian

Fokus penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menjadi objek penelitian ini. Penelitian ini meneliti pola komunikasi yang dibentuk pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menciptakan dan meningkatkan kinerja pegawai.

F. Kajian Pustaka

Pada tinjauan pustaka, peneliti akan mendeskripsikan beberapa karya yang relevan dengan judul yang di buat. Dengan tujuan agar terhindar dari terjadinya sebuah kesamaan penulisan. Penulis membandingkan karya-karya tersebut dengan yang peneliti lakukan. Sehingga penulis mendapatkan hasil penemuan baru.

1. Penelitian Sebelumnya

Proses penelitian, peneliti menggunakan rujukan terkait dengan penelitian terdahulu untuk dijadikan pembandingan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Agar peneliti dapat mempertanggungjawabkan keabsahan penelitian yang dilakukan. Adapun rujukan yang digunakan sebagai berikut.

Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya

No	Judul	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan	Fidderman Gori dan Prietsaweny RT Simamora	<p>Penelitian ini membahas bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo kepada perangkat desanya dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Hasilnya pada penelitian ini, Kepala Desa Marao Kecamatan Ulunoyo :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pola komunikasi saluran total yang dimana sistem dalam pola ini memberikan seluruh anggota untu bebas berpendapat. 2. Pola roda yang mana seorang pemimpin berfungsi sebagai komunitor kepada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. 2. Meneliti tentang pola komunikasi yang terjadi pada suatu organisasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek yang diteliti berbeda.

			<p>anggotanya. Baik secara lisan maupun tulisan serta menggunakan media elektronik untuk penyampaian informasi dan penerimaan pesan.</p> <p>3. Pola rantai yang dimana sistem ini berasal dari satu anggota ke anggota lainnya (Gori & Simamora, 2020).</p>		
2.	Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara	Virginia Mauk, Yermia Djefri Manafe, Veki Edizon Tuhana, Emanuel SoweLeuape	Penelitian ini membahas pola komunikasi organisasi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara. Adapun hasil dari penelitian ini bahwa pola komunikasi yang terjadi pada dinas tersebut menggunakan pola komunikasi Pola Roda, Pola Y, Pola Rantai dan Pola	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sama –sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. 2. Membahas tentang pola komunikasi suatu organisasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek pada penelitian sebelumnya adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara sedangkan objek

			<p>Semua Saluran. Komunikasi yang terjadi dari atasan ke bawah seputar job instruction. Seperti melaksanakan perintah kerja, memberikan dan menetapkan sebuah aturan kerja. Sedangkan dari seorang bawahan kepada atasan berupa feedback dari bawahannya berupa kritikan dan saran yang seluruh anggota mendapatkan hak yang sama (Mauk et al., 2022).</p>		<p>pada penelitian saat ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta.</p> <p>2. Penelitian sebelumnya membahas tentang komunikasi formal dan non formal yang terjadi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara.</p>
--	--	--	--	--	--

Dari tabel diatas bawasannya belum ada yang meneliti pola komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

2. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan penyusunan teori dan menjadi dasar dalam menentukan langkah penelitian dengan penuh pertimbangan (Surahman et al., 2020). Adapun kerangka teori yang penulis susun sebagai berikut.

a) Definisi Organisasi

Organisasi didefinisikan sebagai suatu kumpulan kelompok yang memiliki tujuan tertentu yang diwujudkan bersama-sama. Hubungan kerja dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan bersama disebut dengan kegiatan organisasi (Subkhi & Jauhar, 2013). Mereka bekerja di dalam struktur tertentu yang jumlah individunya sangat bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Struktur organisasi bersifat hierarki dari sebuah organisasi dan bagaimana suatu organisasi tersebut bekerja sesuai fungsi yang saling berhubungan atau dikoordinasikan. Melalui struktur organisasi inilah mereka dapat melaksanakan semua kegiatan (Syukran et al., 2017).

Secara umum tujuan organisasi adalah menghasilkan pendapat, namun secara alamiah memiliki tujuan yang bervariasi. Kebanyakan individu dalam organisasi bertujuan mendapatkan penghasilan. Begitupun dengan organisasi, tujuan keduanya ialah konsisten dengan tujuan utama. Tujuan organisasi dengan tujuan karyawan berjalan berdampingan.

b) Komunikasi Organisasi

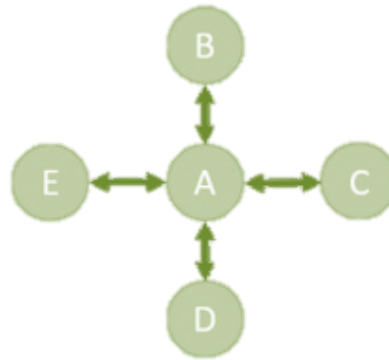
Komunikasi dalam organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan, baik secara formal maupun informal. Komunikasi formal dalam organisasi adalah komunikasi yang telah disepakati organisasi tersebut. Komunikasi formal berkaitan dengan produktivitas organisasi contohnya seperti kebijakan, memo, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Komunikasi informal merupakan komunikasi yang dijalin antar individu dengan individu lainnya secara luwes dan tidak berorientasi pada organisasi (Hidayat et al., 2023).

c) Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi organisasi menjadi penghubung agar menjadi tali interaksi antar anggotanya. Jaringan komunikasi menjadi pendorong keterbukaan informasi dan keharmonisan anggota. Dalam bukunya Joseph A. Davito menyatakan pola komunikasi dikelompokkan menjadi 5 berdasarkan situasional kelompok organisasi dalam berinteraksi, diantaranya pola komunikasi roda, lingkaran, Y, rantai dan semua saluran (Joseph A. Devito, 2011) .

1. Pola komunikasi roda

Pola komunikasi roda berfokus pada pimpinan yang menjadi komunikator dengan anggota dalam kelompok organisasi sebagai komunikan yang memberikan feedback kepada pemimpinnya tanpa melakukan interaksi antar anggotanya.



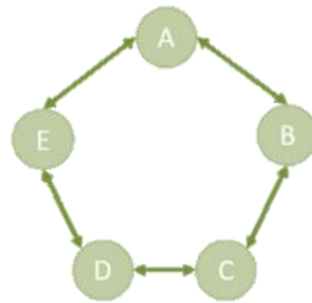
Gambar 1.5 Pola Roda

A diibaratkan pimpinan yang memberikan informasi kepada B,C,D,E sebagai anggota kelompok organisasi kemudian B,C,D,E memberikan feedback secara langsung kepada A.

2. Pola komunikasi lingkaran

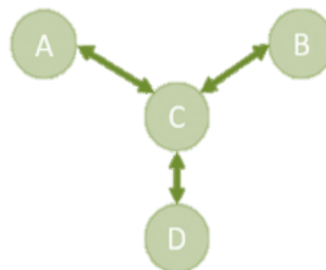
Pola komunikasi jenis ini berlaku setiap anggota didalam kelompok organisasi karena pada pola ini tidak memiliki pemimpin. Sehingga setiap anggota berhak berkomunikasi dengan anggota lainnya, baik dari samping ke kiri maupun samping ke kanan atau

sebaliknya. Pola komunikasi ini bisa di mulai oleh orang yang memiliki inisiatif terlebih dahulu untuk memulai komunikasi.



Gambar 1.6 Pola Lingkaran

3. Pola komunikasi Y

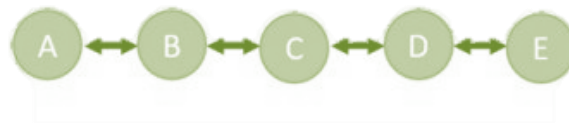


Gambar 1.7 Pola Y

Pola komunikasi Y, mewakili satu orang yang memiliki dua bawahan dan melapor kepada pimpinan yang telah ditunjuk. Setiap anggota dalam kelompok (beda divisi) dapat menyampaikan pesan dan menerima pesan dari dua orang lainnya.

4. Pola komunikasi rantai

Pola komunikasi jenis ini sama dengan struktur lingkaran, bedanya pada pola ini orang yang berada paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja yang berada disebelahnya. Keadaan terpusat yang mana orang yang berada diposisitengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di posisi lain.



Gambar 1.8 Pola Rantai

5. Pola komunikasi semua saluran



Gambar 1.9 Pola Semua saluran

Pola komunikasi ini seluruh anggota organisasi memiliki hak yang sama untuk mempengaruhi anggota lain tanpa melihat posisi

anggota sentral (ketua organisasi) secara feedback. Hal ini seluruh anggota baik atasan maupun bawahan dapat berperan aktif.

d) Komunikasi dalam Struktur Organisasi

Komunikasi organisasi ditandai dengan komunikasi yang teratur, terstruktur, terencana, memiliki aturan yang disepakati bersama, stabil dan dapat diprediksi.

1. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Fajar Marhaeni, Fungsi komunikasi dalam organisasi yakni (Marhaeni, 2009):

a. Fungsi Informatif

Organisasi dianggap sebuah sistem untuk memproses informasi. Dengan ini seluruh anggota dalam organisasi mendapatkan informasi. Artinya terdapat keterbukaan informasi antar anggota organisasi.

b. Fungsi Regulatif

Pesan regulatif mengacu pada peraturan-peraturan yang berlaku selama masa kerja. Peraturan ini bermaksud mendisiplinkan anggota organisasi selama masa jabatannya.

c. Fungsi Persuasif

Seorang pemimpin dalam memimpin tidak selalu mulus, maka dari itu untuk melunakkannya pemimpin lebih sering mempersuasi daripada memerintah. Dengan cara mempersuasi anggota kelompok justru ikut termotivasi tanpa ada tekanan sehingga lebih mudah untuk diarahkan.

d. Fungsi Integratif

Menyediakan arus informasi yang baik agar apa yang dikerjakan anggota dalam organisasi dapat diselesaikan dengan baik pula.

e) **Arus Komunikasi**

Komunikasi organisasi berperan dalam menciptakan dan menjaga sistem pengukuran kinerja. Menurut Joseph A. Devito dalam bukunya, Komunikasi tersebut bisa berasal dari arah vertikal top-down maupun bottom-up dan horizontal dalam garis organisasi (Devito Joseph A, 2011) Terdapat beberapa arus komunikasi komunikasi organisasi yaitu:

1. Komunikasi Vertikal (atas ke bawah)

Komunikasi ini merupakan salah satu bentuk informasi atau pesan yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan. Komunikasi kebawah dikelompokkan menjadi 4, yakni:

a. Intruksi tugas

Pesan yang disampaikan oleh atasan terkait tugas yang diberikan dan cara pengerjaannya. Sebelum memberikan intruksi kepada bawahannya, seorang atasan harus mengerti bagaimana mekanisme pengerjaan yang diberikan. Sebagai seorang atasan ini merupakan terapan yang baik kepada bawahan agar tidak terjadi *miss communication* dan tidak terkesan hanya memerintah.

b. Rasional

Menjelaskan tujuan aktivitas yang mereka lakukan dan korelasinya dengan aktivitas lain atau objek lainnya.

c. Ideologi

Setiap pemimpin menginginkan kerja sama yang baik. Namun untuk membangun kerja sama tersebut pemimpin perlu menanamkan loyalitas, moral dan motivasi ke setiap anggota organisasi.

d. Balikan

Feedback yang diberikan kepada individu terhadap apa yang mereka kerjakan. Setiap anggota kelompok organisasi memiliki hak yang sama dalam memberikan respon. Baik itu dalam bentuk pujian, gagasan, maupun apresiasi.

2. Komunikasi Vertikal (bawah ke atas)

Pada komunikasi vertikal bawah ke atas terjadi komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan. Bawahan mempertimbangkan setiap langkah atau keputusan yang diambil sesuai kebijakan organisasi dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pertimbangan kepada atasan dalam membuat sebuah keputusan atau kebijakan dalam organisasi.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi ini dilakukan oleh individu yang memiliki otoritas yang sama atau sederajat. Komunikasi untuk mempermudah mengkoordinasi aktifitas organisasi dan menyamaratakan pemahaman, dan meningkatkan hubungan kerja.

Kedua teori tersebut sesuai dengan apa yang akan diteliti karena setiap organisasi memiliki struktur organisasi yang terdiri dari pemimpin, sekretaris, bendahara, ketua divisi, dan anggota. Tentunya dengan menggunakan teori pola komunikasi Joseph A. Davito (2011) akan menggambarkan bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada lingkaran organisasi dan strategi penyampaian informasi kepada anggota agar mencapai tujuan bersama. Kemudian pada teori komunikasi dalam struktur organisasi Joseph A. Devito (2011) digunakan untuk mengamati jenis komunikasi apa saja yang terjadi pada suatu pola komunikasi.

Dengan terciptanya pola komunikasi tersebut akan berdampak pada kinerja pegawai Diskominfo Kota Yogyakarta.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan konsep dasar untuk menganalisis suatu masalah atau informasi. Tujuannya adalah untuk memandu proses berfikir dalam memahami, menganalisis atau menjelaskan suatu fenomena. Isi dari kerangka pemikiran biasanya terdiri dari konsep kunci, teori atau model yang dapat membantu pemahaman terkait fenomena yang dianalisis.

Bagan 1.1 Kerangka Penelitian



Sumber : Olahan Peneliti

Pada kerangka pemikiran ini menggunakan dua teori Joseph A. Devito yakni pola komunikasi dan komunikasi dalam struktur organisasi. Kedua teori ini masih berdampingan. Contohnya pada pola komunikasi roda yang dimana pemimpin menjadi *center* dan setiap ketua department juga berhak menyampaikan feedback. Artinya disana terjadi pola komunikasi vertikal dari atas ke bawah maupun sebaliknya. Berdasarkan teori Joseph A. Devito (2011) pada teori komunikasi vertikal atas ke bawah terdapat jenis komunikasi yang dilakukan seperti intruksi tugas, rasional, ideologi, dan balikan. Sedangkan komunikasi bawah ke atas berupa feedback yang disampaikan atasan baik berupa saran, tanggapan, maupun kritikan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang mengkaji tentang pola komunikasi menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitiannya adalah deskriptif, artinya penelitian ini harus memiliki kumpulan data rinci dan aktual, data tersebut tidak hanya sebatas angka, tetapi data itu berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena atau peristiwa dari data-data yang dikumpulkan secara mendalam (Rachmat, 2014). Metode deskriptif merupakan metode yang mengkaji tentang suatu objek, sekelompok golongan, peristiwa, dan pemikiran. Adapun tujuan dari metode ini untuk

menggambarkan dan mendeskripsikan objek yang diteliti secara fakta dan akurat (Nazir, 2011). Dengan ini peneliti mendeskripsikan pola komunikasi organisasi yang dibangun oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kinerja pegawai. Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah Primer dan Sekunder :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung ketika dilapangan. Data primer dapat berupa hasil wawancara langsung kepada Pimpinan pegawai, pimpinan department, maupun anggota dibawahnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang atau data yang melengkapi data primer. Data tersebut diperoleh dari sumber-sumber lainnya.

2. Lokasi dan Objek

Dalam proses penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kota Yogyakarta. Objek Penelitian pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta berlokasi di Jl. Kenari, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan selama kurang lebih enam bulan dimulai dari bulan 1 Oktober 2023 – 1 April 2024. Selama 7 (tujuh) bulan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data berupa :

a. Observasi

Metode observasi merupakan pengamatan terhadap objek, situasi, kondisi dan perilaku dengan melibatkan indera tubuh (Fuad, 2014). Pengumpulan data observasi, peneliti mengumpulkan data dengan mengamati secara sistematis terhadap objek yang sedang dianalisis. Peneliti melakukan observasi langsung dengan mengamati, pola komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta serta mengamati bagaimana mekanisme kinerja pegawai tersebut.

b. Wawancara

Penggumpulan data menggunakan teknik wawancara paling banyak digunakan. Karena dengan teknik wawancara ini peneliti mendapatkan informasi dengan jelas dari partisipan secara langsung bertatap muka (Pujaastawa, 2016). Peneliti mengumpulkan data dengan mewawancarai pihak internal terkait objek yang

bersangkutan. Dengan ini peneliti tidak hanya mewawancarai pihak internal dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, namun perlu adanya informasi yang diperoleh masyarakat Kota Yogyakarta. Sehingga data penelitian ini semakin kuat.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara secara bertahap dan bertatap muka langsung dengan informan.

Tabel 1.2 Daftar Narasumber

No.	Nama	Jabatan
1	Ignatius Trihastono, S.Sos., M.M.	Kepala Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian
2	Edy Sugiharto, S.Stp., M.M.	Kepala Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik.
3	Frans Indiarto, S.I.P., M.Ec.Dev.	Ketua Tim Kerja Pengelolaan Informasi Bidang

		Informasi Dan Komunikasi Publik.
4	Anna Fardiana, S.S.	Ketua Tim Kerja Humas dan Publikasi.
5	Aan Suprobo, S. Kom	Ketua Tim Kerja Pengembangan Perangkat Lunak.

Sumber : Olahan Peneliti

c. Dokumentasi

Pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ialah dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan saat melakukan penelitian dan sebagai data secara visual. Pengambilan gambar diambil secara langsung ketika berada di lapangan atau TKP. Dokumentasi merupakan salah satu bukti nyata untuk dapat meyakini pembaca.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penting dalam penelitian. Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan bekerja melalui

data yang telah terkumpul. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilih menjadi satuan data yang dapat di kelola. Menemukan pola serta menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono,2018). Secara singkat Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca, di mengerti dan di interpretasikan. Dalam analisis data terdapat tiga tahapan yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Peneliti mengumpulkan informasi-informasi melalui referensi dari buku, jurnal, internet dan literatur yang terkait dengan, Pola komunikasi, selanjutnya mengelompokkan data sesuai dengan topik masalahnya.

b. Sajian Data

Peneliti menyajikan data dalam bentuk narasi hasil yang didapatkan ketika dilapangan.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis data yang telah di dapatkan kemudian dikaitkan dengan teori yang digunakan.

6. Teknik Validasi Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik keabsahan data. Keabsahan data di periksa dengan tujuan menyanggah balik tentang apa yang di

tuduhkan terhadap penelitian kualitatif yang, menyatakan tidak ilmiah. Apabila peneliti memeriksa keabsahan data dengan teliti dan sesuai dengan teknik-teknik yang ada, maka hasil penelitiannya dapat dipertanggung jawabkan dari segala sisi (Sugiyono, 2018). Triangulasi terbagi atas 3 jenis, antara lain:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Peneliti menggunakan triangulasi data berupa dokumen literatur jurnal dan buku dari berbagai sumber yang berkaitan dengan pola komunikasi.

b. Triangulasi Teori

Triangulasi teori adalah memanfaatkan dua atau lebih teori untuk dipadukan.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan tujuan menguji data peneliti dengan observasi dalam waktu serta kondisi yang berbeda.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik validasi data melalui triangulasi sumber. Peneliti menggali kebenaran suatu data atau informasi menggunakan berbagai sumber diantaranya jurnal, dokumentasi, hasil observasi dan wawancara.