

**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

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 (Diskominfo) mengalami peningkatan kinerja dalam tiga tahun terakhir dan masih mengupayakan permasalahan yang mereka dapatkan pada pencapaian kinerja di tahun 2022. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pola komunikasi yang terjadi di Diskominfo 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 : Pola Komunikasi, Organisasi, Kinerja, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

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 (Diskominfosan) has experienced improved performance in the last three years and is still working on the problems they encountered in achieving performance in 2022. This research focuses on how communication patterns occur at the Yogyakarta City Diskominfosan 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 communication flow 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: Communication Patterns, Organization, Performance, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

I. LATAR BELAKANG

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.

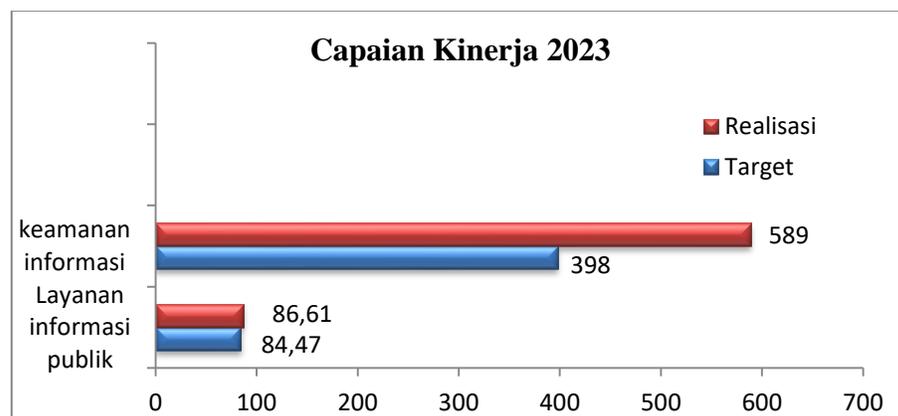
Eksistensi organisasi bergantung pada pola komunikasi yang dibentuk dan dikembangkan dalam organisasi (Mauk et al., 2022). Di dunia kerja komunikasi berperan untuk menyamaratakan tujuan, meningkatkan hubungan antar pekerja dan menghindari konflik. Hal itu mampu menciptakan optimalisasi dalam pekerjaannya,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

Berdasarkan data pada pencapaian kerja Diskominfo Kota Yogyakarta tahun 2023 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 2023 sebagai berikut.

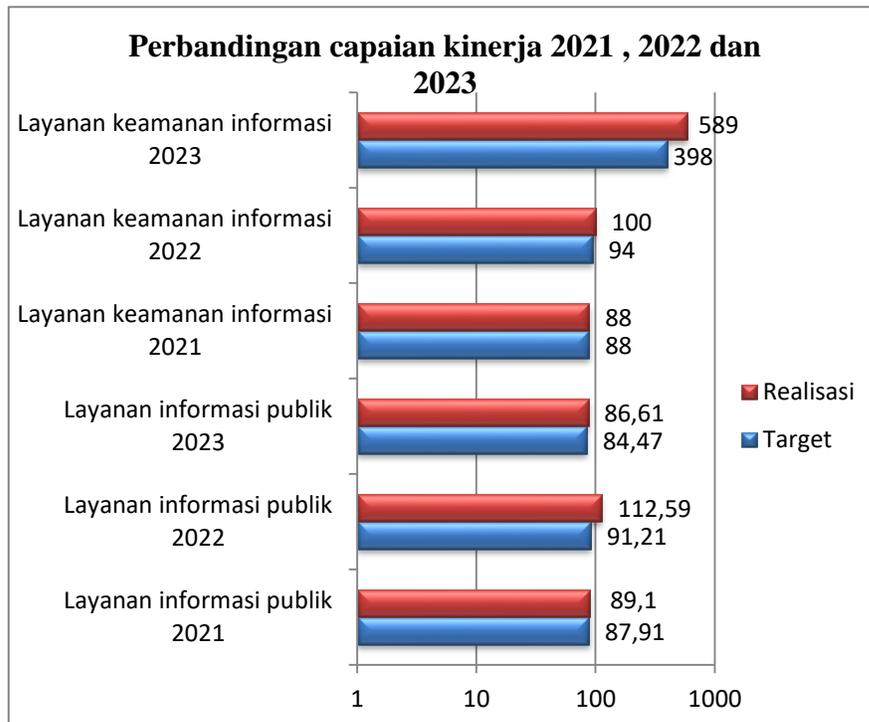
Grafik Capaian Kinerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta tahun 2023



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

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

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.

II. METODE 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). Dengan ini peneliti mendeskripsikan pola komunikasi organisasi yang dibangun oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. 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. Pengumpulan 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. 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.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Komunikasi dalam Memberikan Informasi

Sebuah organisasi melibatkan banyak individu dalam proses mencapai tujuan bersama. Memberikan informasi merupakan proses penyampaian pesan, berita atau pembaruan kepada anggota organisasi dengan tujuan untuk memastikan pemahaman yang jelas. Dalam Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta telah mempersiapkan komunikasi yang baik dan efektif dalam proses kinerjanya. Dalam memberikan Di diskominfosan sekarang sudah menggunakan *e-office* pada aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*, informasi yang diterima tidak lagi dalam bentuk tertulis (kertas) kemudian intruksi tersebut di scan dan perintah turun ke bawahan. Selain itu juga menggunakan *whatsApp* grup dalam menyampaikan informasi dan mengadakan rapat setiap tiga kali dalam seminggu.

Selanjutnya Pak Edy juga menjelaskan bagaimana ia berkomunikasi dengan rekan kerjanya dalam memberikan informasi sebagai *middle structural*. Menggunakan pola two way simetrical, dua arah yang saling berhubungan. untuk memastikan informasi yang diberikan itu dapat dipahami saya Melakukan komunikasi yang sifatnya berjenjang.

2. Menangani Hambatan Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi tidak semua dapat berjalan mulus. Tentu terdapat kendala-kendala yang dihadapi. Melihat organisasi mencakup banyak individu didalamnya, tidak menutup kemungkinan dalam berkomunikasi terdapat hambatan komunikasi. Namun hambatan tersebut dapat dicegah dan diatasi. Diskominfo menerapkan manajemen teori SDM dalam memahami tupoksi dan beban kerja individu, tentunya jika terjadi hambatan komunikasi diskominfo sangat terbuka untuk menyediakan ruang bertanya untuk setiap individu dan membantu menjembatani komunikasi.

3. Strategi Komunikasi Organisasi

Strategi komunikasi organisasi merupakan sesuatu yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi dalam organisasi. Strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai salah satunya adalah motivasi. Setiap orang memiliki cara tersendiri dalam memotivasi rekan kerjanya. Seperti menempatkan rekan kerjanya secara manusiawi pada keahliannya masing-masing, sehingga memberikan stimulan untuk berinovasi dan berkolaborasi. Kemudian diskominfo tidak menerapkan konsep “bossy” sehingga semuanya dapat dirangkul dan ikut berpartisipasi. Membangun hubungan kerja yang baik juga dapat meningkatkan produktivitas. Pegawai diskominfo juga menanamkan bahwa terdapat reward yang diberikan apabila kinerja meningkat begitupun sebaliknya.

4. Komunikasi Dua Arah

Pada proses komunikasi dua arah mampu melibatkan pertukaran informasi, ide atau pesan antara dua pihak atau lebih dimana setiap pihak yang terlibat dalam menyampaikan pesan dan memberikan umpan balik. Tujuan adanya komunikasi dua arah dapat menciptakan keterbukaan informasi dan membangun kepuasan dan hubungan yang baik antar pada setiap individu di dalamnya.

5. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi mengarah kepada hasil yang diinginkan, berkontribusi terhadap keberhasilan komunikasi dalam mencapai tujuannya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan prestasi yang telah diraih dan target yang telah dicapai. Tentunya dari hasil komunikasi yang telah diterapkan selama ini mampu mempertahankan prestasi diskominfosan. Diskominfosan mampu mempertahankan maupun meningkatkan target dan penggunaan anggaran yang sesuai.

A. Pembahasan

1. Pola Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis mendapatkan pemahaman bahwa proses pola komunikasi yang diterapkan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yakni :

a. Pola komunikasi roda

Pola komunikasi roda merupakan model komunikasi yang mengalir melalui satu titik pusat. Pada Dinas Komunikasi Informatika

dan Persandian Kota Yogyakarta. Kepala Dinas sebagai pusat komunikasi dalam memberikan instruksi atau arahan kepada seluruh Kepala Bidang yang nantinya akan menjelaskan kembali kepada setiap staff dan jajarannya. Semua informasi dari pihak internal atau eksternal akan di komunikasikan melalui kepala dinas, dan komunikasi antar ketua bidang juga melewati titik pusat ini.

Pola komunikasi roda pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta terjadi ketika kepala dinas melakukan rapat dengan Kepala Bidang. Agar terciptanya keterbukaan informasi kepala dinas mempersilahkan ketua bidang memberikan feedback atas informasi tersebut. Hal ini dapat membantu memastikan bahwa informasi terkoordinasi dengan baik dan seluruh anggota organisasi mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

b. Pola komunikasi lingkaran

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menerapkan pola komunikasi lingkaran. Karena informasi atau instruksi yang diberikan dalam satu bidang dapat di akses di E-Office pada aplikasi Jogja Smart Service. Sehingga seluruh anggota bidang mendapatkan informasi yang sama. Implementasi pola komunikasi lingkaran diterapkan ketika rapat berkala dimana setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berbicara dalam menyampaikan ide atau masukannya. Sehingga terjadi memfasilitasi komunikasi dua arah.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta membentuk tim kerja lintas bidang dengan struktur komunikasi mengikuti pola lingkaran. Setiap anggota tim memiliki peran yang setara dalam berbagai informasi, memecahkan masalah dan mengambil keputusan bersama. Dalam era digital Dinas Komunikasi

Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menggunakan alat komunikasi yang mendukung dengan memanfaatkan platform kolaborasi online atau perangkat lunak manajemen proyek lainnya dalam memfasilitasi kolaborasi dalam pola lingkaran. Melalui Implementasi tersebut Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dapat memperkuat hubungan antarpersonal, meningkatkan kolaborasi tim, dan meningkatkan efisiensi proses komunikasi dalam organisasi.

c. Pola komunikasi semua saluran

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menerapkan pola komunikasi semua saluran. Pola ini paling memberikan kepuasan kepada seluruh anggota. Pola komunikasi semua saluran hampir sama dengan pola lingkaran dalam mempengaruhi anggota lain namun pola komunikasi semua saluran peran dan partisipasi anggota menjadi lebih optimal karena tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Setiap anggota dapat berkomunikasi dan memberikan feedback dengan semua anggota kelompok lain. Sebagai bentuk implementasi pola komunikasi semua saluran Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta ketika rapat besar yang melibatkan seluruh anggota Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta seluruh anggota dapat menyampaikan isi pikiran, pendapat, masukan dan bertukar pikiran.

2. Arus Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi dalam bentuk arus informasi sangat penting. Adapun arus informasi dalam organisasi sebagai berikut :

a. Komunikasi Vertikal (atas ke bawah)

Pada arus komunikasi ini pesan yang dikirimkan berasal dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta arus komunikasi ini digunakan dalam memberikan intruksi tugas yang dibarengi dengan prosedur dan tujuan pengerjaannya.

Bahwa kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan implementasi komunikasi atas ke bawah selain dengan menggunakan disposisi surat secara formal melalui e-office beliau juga turun langsung untuk menyampaikan beberapa hal yang penting secara *face to face*.

Kepala dinas juga bertanggung jawab untuk memberikan penilaian kepada bawahannya dan memberikan motivasi kepada mereka untuk meningkatkan produktivitas organisasi dengan cara membuka kesempatan ruang berani berbicara untuk bawahannya dan menciptakan lingkungan yang terbuka.

b. Komunikasi Vertikal (bawah ke atas)

Pada arus komunikasi ini pesan yang dikirimkan berasal dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta misalnya dari UPT (Unit Pelaksana Teknis) ke Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Jenis komunikasi ini biasanya mencakup :

1. Kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan, apa yang sedang terjadi dalam mengerjakan ketugasan, seberapa jauh keberhasilannya, apa yang harus dilakukan, dan masalah serupa lainnya.
2. Masalah yang berkaitan dengan pekerjaan dan pertanyaan yang belum terjawab.
3. Gagasan untuk perubahan dan saran perbaikan.

4. Perasaan yang berkaitan dengan ketugasan organisasi.

Komunikasi dari bawah ke atas ini menjadi sangat penting untuk mempertahankan pertumbuhan organisasi. Karena pada arus komunikasi ini memberikan *feedback* atau umpan balik yang diperlukan dalam semangat kerja para pegawai dan keluhan kesah yang ingin didengarkan oleh seorang pemimpin. Dengan begitu seorang bawahan merasa menjadi bagian dari organisasi tersebut. Disamping itu seorang menjadi memiliki sudut pandang lain dari bawahannya.

c. Komunikasi Horizontal

Arus komunikasi horizontal merupakan pesan yang bersal dari kedudukan yang setara, contohnya ketua tim kerja pengelolaan informasi bidang informasi dan komunikasi publik dengan ketua tim kerja humas dan publikasi. Dengan adanya arus komunikasi horizontal ini dapat memperlancar pertukaran pengetahuan, ide, pengalaman, gagasan, maupun masalah.

Hal ini membantu organisasi dalam menghindari masalah, membantu mengkoordinasikan berbagai kegiatan dalam satu bidang maupun antar bidang, dan memecahkan masalah. Tentunya komunikasi horizontal ini dapat membangun semangat kerja, menjalin hubungan yang baik antar pegawai merupakan sumber utama kepuasan pegawai.

3. Pendekatan Organisasi

Melihat hasil wawancara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan beberapa pendekatan seperti :

a. Pendekatan ilmiah

Dalam pendekatan ilmiah komunikasi dianggap sebagai pemberi perintah dan menjelaskan prosedur dan operasi. Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang dilakukan oleh Ketua Bidang Informasi dan Komunikasi Publik bahwa ia melakukan pertimbangan dan menganalisis jenis ukuran pekerjaan yang ditugaskan dengan mengurangi jumlah pekerja yang diperlukan untuk pekerjaan yang mirip.

b. Pendekatan hubungan antarmanusia

Pendekatan hubungan antarmanusia berfungsi menjaga kepuasan para pekerja. Prinsip dalam pendekatan hubungan antarmanusia adalah kenaikan kepuasan kerja akan berpengaruh pada kenaikan produktivitas.

Keharmonisan sebuah organisasi menjadi kunci dalam organisasi itu sendiri dalam menjaga lingkungan organisasi. Hubungan personal yang dilakukan oleh antar personal di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dikatakan baik sehingga mereka dapat melakukan rangkaian kegiatan organisasi sesuai tujuan yang diinginkan.

Membungkus dengan suatu kegiatan seperti *gathering* dapat mengamati individu melalui kegiatan outbound. Selain menjalin hubungan kedekatan, juga meningkatkan rasa empati, kepemimpinan, kemandirian, dan kerja sama antar tim. Hal ini juga mempengaruhi para pegawai sehingga mereka merasa senang dan demikian juga akan menjadi produktif.

c. Pendekatan sistem

Penerapan pendekatan ini pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yakni adanya kolaborasi yang dilakukan dan menciptakan inovasi baru dalam suatu project. Contohnya dalam memberikan informasi kepada

publik melalui penyajian konten. Perlu adanya urgensi terkait informasi apa yang dibutuhkan oleh publik. Kemudian pada tim kerja humas dan publikasi melakukan pembuatan konten dan informasi yang dikemas harus semenarik mungkin agar dapat diterima oleh publik. Disini ide dan gagasan dapat disampaikan oleh orang-orang yang bertanggung jawab dalam project ini.

d. Pendekatan kultural

Pandangan pendekatan kultural pada diskomindosan menilai organisasi dan para pekerjanya memiliki seperangkat nilai dan tujuan yang sama. Moral dan produktivitas tidak dapat terpisahkan. Fungsi komunikasi dalam pendekatan ini organisasi terbentuk dengan adanya komunikasi dengan para pekerja dan interaksi di dalamnya.

4. Faktor Pendukung Komunikasi Organisasi

Terdapat beberapa faktor pendukung komunikasi organisasi di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang dapat menunjang kinerja organisasi secara tidak langsung. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan serta hasil wawancara faktor pendukung komunikasi organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai berikut.

a. Alat Komunikasi yang Mendukung

Alat komunikasi menjadi sesuatu yang penting dalam mendukung komunikasi organisasi di era sekarang. Begitupun dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang senantiasa mengikuti perkembangan zaman. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* pada *smartphone* mereka untuk berkoordinasi baik secara formal maupun informal, memberikan berita atau informasi pada grup *WhatsApp* dan penggunaan Aplikasi JSS untuk disposisi surat secara formal yang digunakan dilingkungan kerja. Hal ini sangat mendukung komunikasi organisasi yang kondusif di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

b. Memahami Situasi dan Kondisi

Setiap individu yang memberikan tugas dan tanggungjawab harus mengerti kondisi yang diberikan tugas. Tugas yang diberikan harus sesuai dengan tupoksi individu yang diberikan tugas. Individu yang diberikan tugas juga harus sadar akan kewajibannya dan waktu yang diberikan dalam penyelesaiannya. Hal ini dapat mendukung kinerja pegawai.

c. Keterbukaan

Dalam organisasi keterbukaan merupakan konsep dalam menciptakan budaya kerja yang sehat dalam menjalin kerjasama yang berkelanjutan. Adanya keterbukaan ini dapat memicu pertukaran ide kreatif, memunculkan inovasi baru dan kolaborasi. Kemudian jika terdapat hambatan dapat diselesaikan secara efektif. Dengan adanya keterbukaan dalam organisasi juga berperan penting dalam perbaikan organisasi. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sangat menjunjung konsep ini dalam organisasinya yang akan berpengaruh pada kinerja pegawai. Semua dapat berbicara dan menyampaikan pendapatnya. Sehingga tidak ada rasa takut untuk bertanya dan menyampaikan

aspirasinya. Keterbukaan ini membangun reputasi organisasi dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.

d. Fasilitas

Fasilitas yang tersedia dan memadai mampu mendukung komunikasi organisasi yang baik. Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta sudah dilengkapi dengan akses layanan internet, komputer, dan berbagai alat pendukung kegiatan organisasi lainnya. Penyediaan platform untuk kebutuhan kegiatan organisasi juga dapat mempermudah individu dalam melakukan tugasannya.

Dalam meningkatkan kinerja individu dengan menambah wawasan pengetahuan dalam bidang yang di emban individu, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian juga memfasilitasi anggotanya untuk mengikuti pelatihan yang diharapkan dengan mengikuti pelatihan tersebut dapat membawa inovasi maupun pengetahuan baru dalam melakukan kegiatan organisasi.

e. Motivasi dan Apresiasi

Motivasi menjadi suplemen penting dalam melakukan pekerjaan. Adanya suntikan motivasi dapat meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Adanya penghargaan yang akan didapatkan jika individu telah melakukan tugasnya dengan baik. Sehingga seimbang antara usaha dan hasil yang didapatkan. Menjadi sangat penting jika seorang pemimpin tidak hanya memerintah. Hal tersebut hanya akan sangat membosankan bagi bawahan. Pemimpin meragkul bawahan dalam suatu project akan menjadi

sangat berharga, artinya ada kesadaran bahwa ketugasan tersebut milik bersama.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penjabaran di bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kinerja pegawai menggunakan pola komunikasi roda, pola komunikasi lingkaran dan pola komunikasi semua saluran. Adapun arus komunikasi yang dilakukan dari vertikal atas kebawah adalah terkait ketugasan dan informasi yang perlu disampaikan ke bawah. Kemudian pada arus informasi vertikal bawah ke atas secara keseluruhan adalah feedback yang diberikan oleh bawahan kepada atasan terkait ketugasan, ide dan gagasan, serta keresahan. Selanjutnya pada komunikasi horizontal digunakan dalam berkoordinasi antar bidang atau anggota dalam pelaksanaan sesuatu kegiatan serta keterlibatan dalam berkolaborasi.

Untuk mendukung kinerja para pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta ada pendekatan yang digunakan baik kedekatan interpersonal maupun kedekatan untuk menciptakan sebuah organisasi yang menjunjung solidaritas dalam meningkatkan produktivitas. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan ilmiah, pendekatan hubungan antarmanusia, pendekatan sistem dan pendekatan kultural. Secara keseluruhan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta berhasil dalam penerapan pola komunikasi, arus informasi dan pendekatan organisasi yang sesuai dalam meningkatkan produktivitas yang berujung dalam peningkatan kinerja pegawai.

V. SARAN

1. Diharapkan dengan adanya penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian mengenai pola komunikasi organisasi, anggota organisasi maupun lembaga yang bersangkutan mampu mengutarakan ide atau gagasan yang bertujuan untuk kemajuan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.
2. Diharapkan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta mampu mengatasi hambatan komunikasi dalam ranah pekerjaan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hamdani, N. A., & Ramdhani, A. (2019). *Teori Organisasi*. January, 212.
- Kartini et al. (2024). Teori Komunikasi Organisasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 3151–3158.
- Mauk, V., Manafe, Y. D., Tuhana, V. E., & Leuape, E. S. (2022). *Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Pegawai Diskominfo Kabupaten TTU*. 2(1).
- Nurhayati, T., & Darwansyah, A. (2013). Peran Struktur Organisasi Dan Sistem Remunerasi Dalam Meningkatkan Kinerja. *Ekobis*, 14(2), 1–16.
- Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi. *Universitas Udayana*, 4.
https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/8fe233c13f4addf4cee15c68d038aeb7.pdf