

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS KERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

JAYAKUSUMA KANUGROHO GUSTI

NBI. 1152000344

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS KERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana-Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

JAYAKUSUMA KANUGROHO GUSTI

NBI.1152000344

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jayakusuma Kanugroho Gusti

NIM : 1152000344

**Judul : Pola Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kualitas
Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik**

Surabaya, 13 Januari 2025

**Mengetahui
Dekan**

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing,**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP: 20120.87.0103



Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,

S. Sos., M. Med. Kom

NPP: 20150180777

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal: 20 Desember 2024

Dewan Penguji:

1. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med.**

Kom
Ketua

(.....)

2. **Moh. Dey Pravogo, S.I.Kom., M.I.Kom**

Anggota

(.....)

3. **Fransisca Benedicta Avira Citra Paramita, S.I.Kom.,**

M.Med.Kom
Anggota

(.....)

Mengesahkan

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP 20120.87.0103

**PERNYATAAN PERSETUJUAN ORSINILITAS / KEASLIAN
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jayakusuma Kanugroho Gusti
NIM : 1152000344
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Ilmiah : Pola Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan
Kualitas Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Gresik

Menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar.

Surabaya, 13 Januari 2025

Ys _____,



Jayakusuma Kanugroho Gusti



**Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya**

Badan Perpustakaan
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya
Tlp. 031-593-1800 (ext.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jayakusuma Kanugroho Gusti
NIM : 1152000344
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai perkembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pola Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)* Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, serta megolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Jayakusuma Kanugroho Gusti

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik yang berfokus pada pelayanan publik di harap mampu memberikan pelayanan secara transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Dengan menerapkan pola organisasi yang baik, benar dan terarah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi untuk meningkatkan kualitas kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai data melalui lapangan. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa komunikasi yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik memiliki 2 bentuk komunikasi, yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung dengan menggunakan pola komunikasi rantai. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik mengimplementasikan komunikasi keatas dan komunikasi kebawah sebagai bagian dari sistem manajemen komunikasi yang terstruktur. Penerapan pola komunikasi ini terus dilakukan dan digunakan tidak hanya sebagai bentuk dari komunikasi, tetapi juga berguna untuk meningkatkan kualitas kerja.

Kata kunci: pola komunikasi, kualitas kerja, Dinas Komunikasi dan Informatika

ABSTRACT

Gresik district's communications and information service, which focuses on public service, should be able to provide transparent and accountable to the public. By adopting good organizational patterns, correct and directional, the communication and information services of Gresik district can improve job quality. The purpose of this research is to know organizational communication patterns to improve the quality of communication and information services for Gresik district. The study USES qualitative research methods with descriptive studies. Data collection techniques are done with observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted by means of field collecting various data. Studies have found that communication and information services for Gresik county have two forms of communication, both direct and indirect communication using a chain communication pattern. Communication and information departments are implementing communication up and down communication as part of a structured communication management system. Application of this pattern of communication is ongoing and used not only as a form of communication but also as useful for improving the quality of work.

Keywords: *Communication patterns, the quality of work, Gresik district's communications and information service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Organisasi untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam program Ilmu Komunikasi. Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, nasihat dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Mohammad Insan Romadhon, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Hamim, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang ikut serta membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman terdekat saya Dinda Aflakhatul Ummah yang telah membantu selama proses kuliah hingga akhir.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan teori	16
2.2.1 Teori Komunikasi Organisasi	16
2.3 Definisi Konsep.....	19
2.3.1 Pengertian Pola Komunikasi.....	19
2.3.2 Pengertian Komunikasi.....	22
2.3.3 Kualitas Kerja.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25

3.1	Pendekatan penelitian.....	25
3.2	Jenis penelitian	25
3.3	Subjek dan objek penelitian	25
3.4	Metode pengumpulan data	25
3.4.1	Jenis data.....	26
3.4.2	Teknik pengumpulan data.....	27
3.5	Teknik analisis data.....	29
3.6	Keabsahan data.....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Objek dan Subjek penelitian	31
4.1.1	Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.....	31
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	33
4.2.1	Penerapan teori komunikasi organisasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.....	33
4.2.2	Bentuk pola komunikasi dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas kerja.....	37
4.2.3	Kendala terkait komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik yang telah diterapkan	42
4.2.4	Kualitas kerja oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.....	48
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Rekomendasi.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Kriteria Narasumber	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 pola rantai	19
Gambar 2 2 pola lingkaran.....	20
Gambar 2.3 pola roda	21
Gambar 2.4 pola saluran total/semua arah	21
Gambar 4.1 logo Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.....	31
Gambar 4.2 struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	64
Lampiran 2. Scripting Wawancara.....	66
Lampiran 3. Dokumentasi.....	79
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	82
Lampiran 5. Lembar Revisi.....	84
Lampiran 6. Turnitin	87