

Skripsi jayakusuma

by 1152000344 Jayakusuma Kanugroho Gusti .

Submission date: 16-Dec-2024 12:39PM (UTC+0700)

Submission ID: 2553440816

File name: BAB_1,4,5_JAYA.docx (326.54K)

Word count: 6861

Character count: 44481

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pola komunikasi organisasi sangat dibutuhkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik karena sangat berkaitan dengan kualitas kerja. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan pekerjaan pemerintahan yang berada di bawah naungan pemerintah daerah sebagai tugas penunjang yang diberikan juga kepada daerah tersebut dan bergelut pada bidang komunikasi dan informatika, statistika dan pengkodean. Teknologi informasi memiliki dan memegang peran penting dalam berjalannya sebuah proses pekerjaan karena merupakan sumber penting yang dibutuhkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

Mengkoordinasi dan mengembangkan operasional perangkat daerah (OPD) adalah fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah lembaga eksekutif pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang bertugas melaksanakan pekerjaan pemerintah daerah di bidang informasi dan komunikasi berdasarkan kewenangan dan dukungan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Gresik. Di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Nomor 60, kota Gresik, Provinsi Jawa Timur, terdapat sebuah instansi bernama Diskominfo Gresik atau dapat disebut juga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik memiliki peranan penting dalam suatu produktivitas dan menjadi aset utama. Sehingga aset utama yang dimiliki ini harus dimanfaatkan secara baik dan efektif. Kesuksesan Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Gresik tidak hanya dilihat pada dana yang dikeluarkan dan juga keunggulan teknologi yang ada, tetapi kebutuhan ini muncul karena adanya kesadaran bahwa pimpinan dan pegawai memainkan peran utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kerja.

Sebagai dinas yang berfokus pada pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Gresik diharapkan mampu memberikan pelayanan secara transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mencapai distribusi informasi yang adil dan melindungi hak masyarakat atas informasi. Oleh karena itu, diperlukannya kerja sama antar pimpinan dan pegawai untuk mencapai hal tersebut dengan menggunakan pola komunikasi untuk mencapai keberhasilan yang di tuju. ¹ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menggunakan pola komunikasi antar pimpinan dan pegawai dengan tidak kaku dan fleksibel. Tidak ada kesenjangan antar pimpinan dan pegawai, pegawai dapat berkomunikasi dengan pimpinan dalam kondisi yang memungkinkan dengan membahas terkait pekerjaan atau non pekerjaan.

² Dengan menerapkan pola organisasi yang baik, benar dan terarah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik. Dengan fokus untuk meningkatkan kualitas kerja dan pesan yang akan disampaikan pada masyarakat serta responsif pada *feedback* masyarakat. Hal ini tidak hanya memberikan citra baik untuk ³ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, tetapi juga sebagai upaya untuk mengurangi *miss* komunikasi antar pimpinan dan pegawai sehingga hasil pekerjaan dapat berjalan sesuai instruksi dan mematuhi aturan yang berlaku. Dengan demikian, ⁵ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat

memberikan informasi secara maksimal kepada masyarakat dengan mengutamakan kualitas kerja yang baik.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan studi kasus Diskominfo Kabupaten Gresik dengan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, peneliti memutuskan untuk menggunakan judul “**Pola Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik**”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pembahasan diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi untuk meningkatkan kualitas kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pola komunikasi organisasi untuk meningkatkan kualitas kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberikan bahan perbandingan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian serupa untuk mendukung

penelitiannya khususnya mengenai pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Memperluas wawasan dan pengalaman serta sumbangan pemikiran terkait pola komunikasi organisasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
- b. Menyambung tali silaturahmi yang baik bagi pihak instansi dengan penulis.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

2.1 Objek dan Subjek penelitian

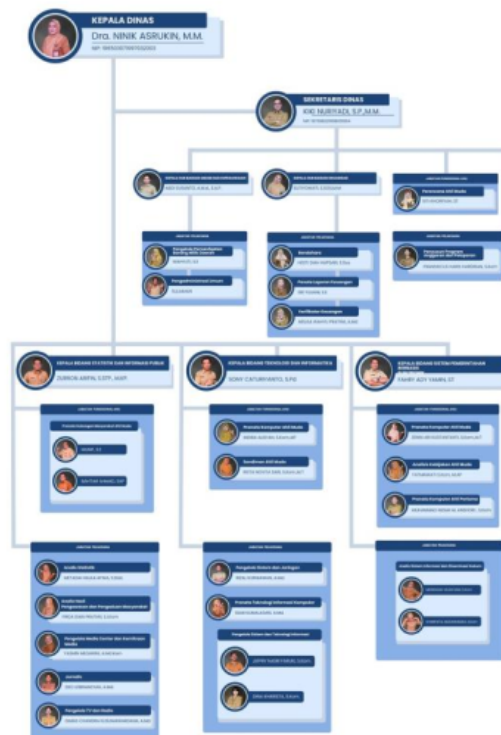
2.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik



gambar 4.1 logo Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Dinas komunikasi dan informatika adalah instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan pekerjaan pemerintahan yang berada di bawah naungan pemerintah daerah sebagai tugas penunjang yang diberikan juga kepada daerah tersebut dan bergelut pada bidang di bidang komunikasi dan informatika, statistika dan pengkodean. Teknologi informasi memiliki dan memegang peran penting dalam berjalannya sebuah proses pekerjaan karena merupakan sumber penting yang dibutuhkan oleh Dinas komunikasi dan informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah lembaga eksekutif pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang bertugas melaksanakan pekerjaan pemerintah daerah di bidang informasi dan komunikasi berdasarkan kewenangan dan dukungan. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Gresik berada di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Nomor 60, kota Gresik, Provinsi Jawa Timur. Berikut terdapat struktur organisasi Dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Gresik beserta dengan jobdesknya:

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN GRESIK**



gambar 4. 2 struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Tugas:

Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan bidang Statistik dan urusan pemerintahan bidang Persandian.

Fungsi:

1. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan kebijakan dan program urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
2. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
3. Pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan administrasi komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
4. Pengkoordinasian pelaksanaan pengendalian kebijakan, pembinaan dan fasilitasi urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;

5. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian; dan
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

29

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Penerapan teori komunikasi organisasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Dalam organisasi pemerintahan seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, komunikasi tentunya memiliki peran penting dalam mendukung transparansi informasi dan efisiensi kerja. Sebagai instansi yang bertugas menyediakan layanan komunikasi dan informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik mengimplementasikan komunikasi keatas (*upward communication*) dan komunikasi kebawah (*downward communication*) sebagai bagian dari sistem manajemen komunikasi yang terstruktur. Komunikasi ini terus dilakukan dan digunakan tidak hanya sebagai bentuk dari komunikasi, tetapi juga berguna untuk meningkatkan kualitas kerja.

Menurut (Deddy Mulyana, 2013) dari Wayne Pace, komunikasi ke atas dalam suatu organisasi mengacu pada aliran informasi dari level yang lebih rendah (bawahan) ke level yang lebih tinggi (atasan). Setiap bawahan dapat memiliki alasan tertentu untuk menyampaikan informasi atau meminta klarifikasi kepada seseorang dengan otoritas yang lebih tinggi. Inti dari komunikasi ke atas adalah adanya permohonan, masukan, atau komentar yang ditujukan kepada individu dengan wewenang yang lebih besar, lebih tinggi, atau lebih luas.

“Kita komunikasikan lagi. Kalau seandainya ada kesalahpahaman, yawis misale dia ngga paham apa yang kita informasikan, kadang jalan tengahnya adalah kita ke pimpinan. Contoh, ketika seorang pimpinan livestreaming, pimpinan livestreaming itu ada dua kegiatan, sudah di info sama tim nya “gimana kalau seandainya pembagiannya A dikasihkan kelompok A, yang satunya dikasihkan kelompok B” tapi masih bingung pimpinan livestreaming itu. Kita sudah ngasih solusi terbaik tapi masih bingung dengan alasan beralih A gitu-gitu lah, alasannya ngga jelas gitu lah. Sehingga ketika hal itu terjadi, kita kasihkan pimpinan yang lebih tinggi nya lagi untuk memutuskan gitu, dari situ kan ada jalannya tengah nya kan. “oh kelompok A kesini, kelompok B kesini” kayak gitu. Jadi kalau seandainya tim ya, tim kalian sama-sama sulit kembalikan ke pimpinan. Karena pimpinan yang akan mengambil jalan tengah yang terbaik. Kalau pimpinannya sek sulit yang ini, masih belum puas, pimpinan yang lebih tinggi lagi, kita diskusikan bersama. Itu tujuan komunikasi, gitu. Misale lek seng pimpinan livestreaming sek manyun, jarno ae. Yang penting keputusan dari pimpinan sudah ada gitu kan. Dan dibawahnya harus ngikutin gitu. Kan kalau ngga mau ngikutin ya ngga usah kerja disini gitu kan, kayak gitu.” (Megarini. 2024).

Sedangkan menurut Deo Lebriansyah:

“kalau untuk menangani situasi itu saya langsung berkomunikasi dengan pimpinan yang pasti. Untuk apa namanya apa meminta harus bagaimana kesalahpahaman ini bisa di perbaiki gitu. Kalau saya pribadi saya langsung ke atasan, saya meminta masukan ke atasan apa yang saya lakukan.” (Lebriansyah. 2024).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dikaitkan dengan teori, peneliti mengidentifikasi beberapa indikator komunikasi ke bawah yang memengaruhi kelancaran organisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Salah satu indikatornya adalah penyampaian informasi terkait pekerjaan. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, bawahan secara rutin memberikan laporan kepada atasan mengenai tugas yang telah diselesaikan. Setiap tugas yang diberikan oleh atasan harus dikonfirmasi kembali oleh bawahan setelah selesai dikerjakan. Hal ini bertujuan agar atasan dapat mengetahui sejauh mana kemajuan dan durasi pelaksanaan tugas tersebut.

Komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi mengacu pada penyampaian informasi dari pihak yang memiliki jabatan lebih tinggi kepada yang memiliki jabatan dibawahnya atau lebih rendah. Hal ini biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan. Ada 5 jenis informasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan yaitu:

1. Petunjuk tentang cara melakukan tugas.

Petunjuk yang baik tidak hanya membantu seseorang memahami apa yang harus dilakukan, tetapi juga memberikan kejelasan tentang bagaimana tugas tersebut harus dilaksanakan. Dalam berbagai konteks pekerjaan, petunjuk yang sistematis dan rinci menjadi panduan utama bagi individu atau tim untuk mencapai hasil yang diharapkan.

2. Penjelasan mengenai alasan atau landasan pekerjaan.

Alasan atau landasan pekerjaan tidak hanya menjadi pendorong motivasi bagi individu yang melaksanakannya, tetapi juga memberikan kerangka logis untuk memahami mengapa suatu tugas atau aktivitas perlu dilakukan. Dengan landasan yang kuat, pekerjaan tidak sekadar menjadi rutinitas, melainkan menjadi bagian dari upaya yang strategis untuk mencapai hasil tertentu.

3. Informasi terkait kebijakan dan prosedur organisasi.

Kebijakan organisasi biasanya berisi prinsip-prinsip dasar yang mengatur bagaimana suatu institusi beroperasi. Misalnya, kebijakan terkait etika kerja, hubungan dengan pelanggan, dan tanggung jawab sosial perusahaan. Kebijakan ini memberikan arah strategis bagi seluruh anggota organisasi agar memahami nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh institusi tersebut.

Di sisi lain, prosedur organisasi menjelaskan langkah-langkah operasional yang harus dilakukan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Prosedur ini biasanya lebih teknis dan spesifik, sehingga memudahkan setiap anggota organisasi dalam menjalankan tugas mereka.

4. Umpan balik mengenai kinerja pegawai.

Umpan balik bukan hanya berperan sebagai alat untuk mengevaluasi, tetapi juga menjadi media yang efektif dalam menciptakan hubungan kerja yang produktif dan mendukung pertumbuhan individu.

Melalui umpan balik yang bersifat konstruktif, organisasi dapat membantu karyawan mengenali kelebihan dan kekurangan mereka, sehingga mendorong perbaikan kinerja dan meningkatkan kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi.

5. Informasi yang bertujuan membangun rasa tanggung jawab dan kepemilikan terhadap tugas.

Membangun rasa tanggung jawab dan kepemilikan terhadap tugas memerlukan penyampaian informasi yang jelas, relevan, dan terarah. Ketika individu memahami tujuan dan dampak dari tugas mereka, rasa tanggung jawab dan keterlibatan akan meningkat. Transparansi, pelibatan karyawan dalam keputusan, serta komunikasi yang efektif memperkuat rasa memiliki terhadap tugas.

Diperkuat dengan hasil wawancara oleh Dimas Chandra:

“Jadi kalau misal kayak tugas misal, ya, berhubungan dengan penyebaran informasi, nah dari kepala dinas itu akan mendisposisikan tugas itu ke kepala bidang terkait. Berarti ke kepala bidang statistik informasi publik. Nah dari kepala bidang ini langsung ke staff nya yang membidangi.” (Chandra. 2024)

Sedangkan menurut Deo Lebriansyah:

“Jadi kayak ada surat dari dinas A meminta bantuan untuk liputan nah itu mengirim surat lewat website srikandi lalu dikirim dari atas di disposisi ke bidang lain untuk dikerjakan.” (Lebriansyah. 2024).

Melalui² hasil penelitian yang dilakukan dengan¹ wawancara pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik terlihat bahwa²⁶ komunikasi antara atasan dan bawahan sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari kebiasaan atasan yang secara rutin memberikan instruksi kerja kepada bawahan, yang pada akhirnya mampu menumbuhkan³⁰ rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan ini menjadi salah satu faktor pendukung kelancaran operasional organisasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Berdasarkan hasil³ wawancara dengan informan diatas²⁴, diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menggunakan teori komunikasi keatas dan kebawah. Komunikasi ini terbentuk karena adanya *feedback* antara atasan dan bawahan, yang tetap berada dalam garis yang masih memiliki hubungan. Dalam komunikasi ini,¹⁷ pesan atau informasi mengalir baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas.

2.2.2 Bentuk pola komunikasi dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas kerja²

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik⁴ memiliki peran penting dalam pengelolaan informasi publik, teknologi, dan komunikasi antar instansi di wilayahnya. Sebagai bagian dari pemerintahan, keberhasilan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik sangat ebrgantung pada⁹ efektivitas komunikasi dalam struktur organisasinya. Oleh karena itu penerapan pola komunikasi yang sesuai menjadi

faktor utama untuk meningkatkan kualitas kerja, baik secara individu maupun dalam tim. Pola komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik harus mencerminkan prinsip keterbukaan, kerja sama dan efisiensi.

Pola komunikasi ini dapat diartikan sebagai cara kerja yang terstruktur dari unsur-unsur atau bentuk-bentuk tertentu. Menurut Pramitningsih (2020) yang dikutip dari Gori & Simamora (2020), ada beberapa pola dalam komunikasi organisasi, yaitu pola rantai, pola lingkaran, pola roda, dan pola saluran total. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik tentunya juga memiliki pola didalam organisasinya. Pola yang terjadi didalamnya adalah pola rantai.

Pola komunikasi rantai adalah jenis komunikasi yang mana informasi didapatkan dengan mengikuti alur yang ada sesuai dengan hirarki organisasi. Cara kerja pola rantai ini yaitu pesan disampaikan secara berurutan dari atasan kebawahan atau pun sebaliknya, dari bawahan ke atasan. Pola ini mencerminkan struktur organisasi yang bersifat formal, yang mana setiap individu berinteraksi dengan orang yang berada dalam jalur yang sama dalam rantai komunikasi tersebut. Berdasarkan pada hasil wawancara diungkapkan oleh Dimas Chandra:

“Jadi kita dari kepala dinas disposisi ke kepala bidang, nanti kepala bidang akan menyampaikan ke staff terkait. Jadi misal ada surat masuk permintaan liputan misalnya. Nah, itu surat kan masuk pertama kali dibaca oleh kepala dinas, nah kepala dinas langsung menunjuk sesuai bidangnya, ke kepala bidang terkait. Nah, kepala bidang terkait langsung disposisi ke staffnya.” (Chandra. 2024)

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik merujuk pada pola rantai. Diperkuat dengan hasil wawancara oleh Deo Lebriansyah:

“Ada 2, yang pertama ada komunikasi 2 arah itu sendiri antara person to person, orang ke orang, A ke B, seperti itu. Satu lagi menggunakan website srikandi. Jadi itu salah satu pola komunikasi antar dinas. Jadi kayak ada surat dari dinas A meminta bantuan untuk liputan nah itu mengirim surat lewat website srikandi lalu dikirim dari atas di disposisi ke bidang lain untuk dikerjakan. Jadi pola komunikasi di kominfo ada 2. Yang pasti langsung 2 arah, yang satu lagi melalui srikandi itu sendiri. Itu pola komunikasi yang ada.”

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwasanya 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. Komunikasi langsung berlangsung ketika pesan disampaikan secara langsung antara pengirim dan penerima tanpa adanya perantara atau media yang memerlukan waktu tunggu. Jenis komunikasi ini memungkinkan klarifikasi segera dan respons langsung terhadap pesan yang disampaikan.

Sebaliknya, komunikasi tidak langsung terjadi ketika pesan disampaikan melalui media atau perantara yang memungkinkan informasi sampai kepada penerima dengan jeda waktu. Pola komunikasi ini digunakan ketika pengirim dan

penerima tidak dapat bertemu langsung, atau ketika penyampaian pesan memerlukan perantara, seperti yang telah dijelaskan bahwa komunikasi tersebut dapat melalui *website* bernama srikandi.

“Kembali lagi, yang namanya dinas otomatis kita itu punya acuan ya kan, ada dasar hukumnya. Jadi segala komunikasi itu kita based on dasar hukum, based on surat edaran, based on srikandi. Jadi segalanya itu sudah ada kayak manajemen adminsitrasinya gitu, loh. Ketika ada contoh adalah misalnya ada livestreaming ya kan, yasudah nanti livestreaming itu nanti kita kirimkan ke bagian yang terkait. Misalnya dibidang kita, kalau ada kegiatan digitalisasi smart city akan dikasih ke bidang SPBE. Jadi semuanya itu sudah terpola dengan baik dan mengikuti dengan dasar hukum dan surat edaran yang ada.”

Pola komunikasi rantai ini dapat menyebabkan *miss-komunikasi* dalam menerima informasi karena penyampaian informasi tersebut berdasarkan struktur organisasi. Untuk meminimalisir terjadinya hal tersebut, pegawai dapat bertanya apabila ada hal yang tidak mereka pahami, sehingga kesalahpahaman itu dapat dihindari. Proses bertanya ini untuk memperoleh kejelasan makna dari penerima pesan. Dimana pengirim pesan harus mampu menerjemahkan arti pesan dengan jelas agar menimbulkan reaksi dari penerima pesan. Reaksi ini terlihat dalam penyampaian pesan yang mengikuti struktur organisasi, di mana atasan menyampaikan informasi, dan jika bawahan belum terbiasa dengan model pesan yang diterima, mereka akan selalu bertanya kepada atasan untuk memastikan kejelasan tersebut.

Sedangkan di sisi lain, pola komunikasi rantai ini memiliki kelebihan tentang kejelasan dan keteraturan dalam proses penyampaian informasi menjadi salah satu keunggulan utama. Setiap individu yang terlibat dalam rantai komunikasi bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi dengan tepat dan meneruskannya kepada pihak berikutnya. Hal ini memastikan pesan tetap konsisten dan tidak mengalami perubahan, yang sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.

Bagi ketiga informan itu sendiri, adapula faktor yang mempengaruhi pola komunikasi pada dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Menurut Yasmin Megarini, faktor penunjang keberhasilan dalam bekerja untuk meningkatkan kualitas kerja adalah memiliki visi yang sama.

“Faktor yang mempengaruhi komunikasi itu ya gak hanya umur sih. Visi yang sama. Kalau visinya sama, pola komunikasinya bakal “oiya oke siap”, kalau visinya udah melenceng, udah paling dilakoni iya-iya manyun gitu.” (Megarini. 2024)

Sedangkan menurut Deo Lebriansyah faktor yang dapat mempengaruhi pola komunikasi adalah kerja sama. Betapa pentingnya kerja dalam ³ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Kerja sama dalam pola komunikasi lebih dari sekadar berbicara antar individu. Ini juga melibatkan kemampuan untuk saling memahami, mendengarkan, dan merespons dengan tepat. Dengan adanya kerja sama yang efektif, ⁷ pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat lebih jelas dalam menyampaikan pesan, meningkatkan

kerja sama antar tim, membangkitkan motivasi, menciptakan lingkungan yang kondusif, dan lebih siap dalam menghadapi tantangan yang muncul.

“Kalau faktor si ya antar bidang harus saling apa ya, bekerja sama. Saya Cuma bisa jawab itu. Kalau buat saya faktor yang mempengaruhi pola komunikasi antar bidang dengan bidang lain supaya terjadinya pola komunikasi yang baik si buat saya, itu aja faktornya sih.” (Lebriansyah. 2024)

Hasil wawancara yang lain menyebutkan bahwa pola komunikasi dipengaruhi oleh faktor umur. Perbedaan usia antar individu tidak hanya memengaruhi cara mereka berbicara, tetapi juga cara mereka menyerap, menafsirkan, dan merespons pesan. Memahami bagaimana usia memengaruhi pola komunikasi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan efektif, terutama dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik yang melibatkan berbagai kelompok usia. Diperkuat dengan wawancara oleh Dimas Chandra:

“Faktornya yaitu ada mungkin kayak umur. Kalau disini tuh kebanyakan ada pegawai yang tua, pegawai yang senior dan ada yang masih muda. Nah itu mungkin yang masih muda itu yang membiasakan ke yang senior. Faktor yang lain itu jumlah pegawai, dalam 1 bidang misal ada banyak orang, nah itu kan ada beberapa kepala yang harus dikomunikasikan. Jadi mungkin ada ngga cocoknya itu pasti ada, Cuma kita harus menyesuaikan aja komunikasinya.” (Chandra. 2024)

11

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi rantai di organisasi yang

diwawancarai memiliki peran yang signifikan dalam menjaga alur informasi yang terstruktur dan jelas. Pola ini diterapkan untuk memastikan bahwa informasi mengalir secara berurutan melalui jalur yang telah ditentukan dalam hirarki organisasi. Meskipun demikian, informan juga mengungkapkan beberapa tantangan yang dihadapi, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyampaikan informasi dan potensi *miss-komunikasi* pesan saat melalui beberapa lapisan.

Meskipun demikian, para informan menyatakan bahwa penerapan pola komunikasi rantai efektif dalam menjaga konsistensi pesan dan meningkatkan akuntabilitas. Selain itu, pola ini juga memberikan kontrol yang lebih besar terhadap alur informasi, terutama di dalam organisasi dengan struktur hierarki yang jelas. Untuk mengatasi kelemahan, beberapa strategi telah diusulkan, seperti pemanfaatan teknologi untuk mempercepat aliran informasi dan meningkatkan fleksibilitas komunikasi antar bidang. Secara keseluruhan, pola komunikasi rantai dianggap sebagai salah satu pola yang efektif dalam organisasi dengan struktur yang jelas dan formal.

2.2.3 Kendala terkait komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik yang telah diterapkan

Menjalankan suatu pekerjaan, tidak semua proses berjalan dengan mulus, terutama dalam hal penerimaan informasi. Informasi yang disampaikan dari satu pihak ke pihak lain tidak selalu berhasil dipahami dengan benar oleh penerima pesan. Hal ini pun dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik yang menghadapi kendala dalam memastikan keakuratan isi informasi tersebut dapat dilakukan

dengan benar oleh setiap pegawai. Selain itu perbedaan pemahaman dalam informasi juga dapat memperburuk situasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan indentifikasi terhadap pegawai agar pesan yang disampaikan dapat sesuai dengan kebutuhan. Persoalan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik tentu memiliki cara untuk mengatasinya. Seperti yang disampaikan oleh Deo Lebriansyah.

“Kendalanya dari surat permintaan itu sendiri biasanya masih telat atau mepet, terlalu mepet. Jadi acaranya harusnya besok baru masuk hari ini, atau baru hari H nya baru masuk. Kendalanya sih masih itu aja sih kalau untuk di aplikasi. Kalau untuk person to person, komunikasi orang ke orang sendiri biasanya saya masih bilang salah mendisposisikan bagian bidang mana yang harus datang ke tempat kegiatan yang diundang. Kalau dari saya itu-itu aja sih.”

Berdasarkan pernyataan dari Deo Lebriansyah, dapat dilihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik memiliki 2 kendala yang mana kendala tersebut memiliki konteks yang berbeda. Kendala pada aplikasi srikandi adalah telatnya surat yang masuk, yang mana hal itu dapat menghambat efektivitas. Kendala ini tentunya dapat berdampak negatif pada kualitas kerja organisasi, baik dalam pelayanan publik maupun proses internal. Selain dapat menghambat efektivitas, kendala ini juga dapat menghambat dalam mengambil keputusan yang memerlukan informasi dari surat tersebut. Koordinasi antar bidang juga menjadi terganggu karena informasi yang diberikan tidak tepat waktu.

Lalu kendala *person to person* atau komunikasi langsung antar individu yang merupakan komunikasi paling mendasar dalam kehidupan bersosialisasi. Pola komunikasi ini dianggap komunikasi paling efektif karena melakukan interaksi secara langsung dan memungkinkan pesan yang diterima lebih jelas. Namun, komunikasi *person to person* pun juga dapat menjadi kendala bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Dampak dari kendala ini yaitu terjadi kesalahpahaman, sehingga informasi yang disampaikan tidak sesuai. Kendala ini pun dapat memperburuk kualitas dalam mengambil keputusan dan juga menghambat kolaborasi tim.

“Kendala ya itu tadi, kita harus menyesuaikan ada beberapa orang yang mungkin tidak sepemikiran dan ada berbeda pendapat. Jadi kita harus mengkomunikasikan dulu, mungkin pendapat kita ngga masuk apa itu kita harus legowo.”

Sedangkan menurut Dimas Chandra, kendala yang dihadapi selama berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah perbedaan pendapat. Salah satu kendala dalam berkomunikasi secara langsung adalah perbedaan persepsi antara pengirim pesan dan penerima pesan. Hal ini dapat terjadi karena latar belakang, pengalaman, atau cara berpikir yang berbeda. Sehingga pesan yang disampaikan sering kali diinterpretasikan keliru oleh penerima.

“Kita komunikasikan lagi. Kalau seandainya ada kesalahpahaman, yawis misale dia ngga paham apa yang kita informasikan, kadang jalan tengahnya adalah kita ke pimpinan. Contoh, ketika seorang pimpinan

livestreaming, pimpinan livestreaming itu ada dua kegiatan, sudah di info sama tim nya “gimana kalau seandainya pembagiannya A dikasihkan kelompok A, yang satunya dikasihkan kelompok B” tapi masih bingung pimpinan livestreaming itu. Kita sudah ngasih solusi terbaik tapi masih bingung dengan alasan beralih A gitu-gitu lah, alasannya ngga jelas gitu lah. Sehingga ketika hal itu terjadi, kita kasihkan pimpinan yang lebih tinggi nya lagi untuk memutuskan gitu, dari situ kan ada jalannya tengah nya kan. “oh kelompok A kesini, kelompok B kesini” kayak gitu. Jadi kalau seandainya tim ya, tim kalian sama-sama sulit kembalikan ke pimpinan. Karena pimpinan yang akan mengambil jalan tengah yang terbaik. Kalau pimpinannya sek sulit yang ini, masih belum puas, pimpinan yang lebih tinggi lagi, kita diskusikan bersama. Itu tujuan komunikasi, gitu. Misale lek seng pimpinan livestreaming sek manyun, jarno ae. Yang penting keputusan dari pimpinan sudah ada gitu kan. Dan dibawahnya harus ngikutin gitu. Kan kalau ngga mau ngikutin ya ngga usah kerja disini gitu kan, kayak gitu.”

Kesalahpahaman tidak hanya menghambat alur komunikasi, tetapi juga dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan terhadap hubungan antar individu dan kinerja organisasi. Seperti hal nya pernyataan yang dikatakan oleh Yasmin Megarini, pesan yang disampaikan pengirim tidak dapat dimengerti oleh penerima. Dampak tersebut sangat merugikan jika tidak ditangani secara baik.

Dapat ditarik garis dari pernyataan 3 informan diatas bahwa kendala utama yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah kesalahpahaman atau miss-komunikasi.

“Yaitu kita kalau misal pertama ya kita diri sendiri, handle diri sendiri. Lek misal ini menyangkut banyak orang kayak pekerjaan kita harus mengkomunikasikan ke kepala bidang. jadi ini gimana enakya, kayak ada masalah ini apa yang harus dilakukan jadi biar sama sama enak, jadi kita harus mengkomunikasikan dulu ke pimpinan. Nggak semua harus di handle diri sendiri kalau misal nggak mampu.” (Chandra. 2024)

“Oke, kalau untuk menangani situasi itu saya langsung berkomunikasi dengan pimpinan yang pasti. Untuk apa namanya apa meminta harus bagaimana kesalahpahaman ini bisa di perbaiki gitu. Kalau saya pribadi saya langsung ke atasan, saya meminta masukan ke atasan apa yang saya lakukan, supaya kesalahpahaman ini jadi lurus lah, jadi bener, jadi nggak salah gitu aja sih. Yang pasti komunikasi dulu ke atasan biar tidak bertindak sendiri-sendiri dulu.” (Lebriansyah. 2024)

Dua pernyataan dari Dimas Chandra dan Deo tersebut memiliki pemikiran yang sama dalam menyelesaikan kesalahpahaman dalam organisasi yaitu komunikasi dua arah untuk memberikan umpan balik jika antar individu memiliki persepsi yang berbeda. Meskipun informal, organisasi tetap perlu memantau komunikasi yang terjadi antara pegawai untuk mencegah penyebaran informasi yang merugikan atau tidak akurat. Dengan strategi yang tepat, organisasi dapat memaksimalkan manfaat dari berbagai pola komunikasi sekaligus meminimalkan dampaknya.

2.2.4 Kualitas kerja oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

Komunikasi adalah hal dasar dari setiap organisasi. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, koordinasi antar individu dan tujuan organisasi menjadi sulit terwujud. Dalam konteks organisasi, pola komunikasi tentunya memiliki peran yang besar karena menjadi landasan dalam menyampaikan informasi, feedback, arahan dan kolaborasi. Pola komunikasi yang diterapkan tidak hanya berdampak pada alur informasi, tetapi juga secara langsung mempengaruhi kualitas kerja individu maupun tim.

Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Gresik memegang peran penting dalam komunikasi publik, teknologi informasi di era digital dan mengelola informasi. Sebagai dinas yang bertugas menyebar luaskan informasi dan mengembangkan infrastruktur komunikasi, kualitas kerja menjadi aspek yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dengan baik. Jika kualitas kerja tidak terjaga, pelayanan kepada masyarakat, keberhasilan program pemerintah, dan pembangunan infrastruktur digital dapat terganggu. Oleh sebab itu, memahami pentingnya kualitas kerja bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dan cara mempertahankannya menjadi hal yang sangat esensial. Seperti hasil wawancara oleh Yasmin Megarini:

“Seandainya kalau kita tidak berkualitas nanti kita bingung bekerjanya. Misalnya, si A ngga bisa ini, sedangkan kualitas kita harus bisa desain, sehingga kita kan bingung, malah ancur jadinya nanti dari sisi pekerjaan ya. Mangkannya kualitas itu sangat dibutuhkan. Apalagi kalau seandainya kamu punya

kualifikasi yang bagus, itu sangat bagus untuk menunjang organisasi kita.” (Megarini. 2024)

Menurut Yasmin Megarini, hubungan antara kualifikasi pegawai dengan kualitas kerja dapat menentukan hasil kerja yang dicapai. Faktor seperti pengalaman, keterampilan, pendidikan dan kesesuaian antara kualifikasi dengan tuntutan pekerjaan menjadi elemen kunci yang mempengaruhi efektivitas seseorang dalam menyelesaikan tugas. Namun, kualifikasi pegawai saja tentunya tidak cukup. Aspek lain seperti kondisi lingkungan kerja dan motivasi juga berdampak pada kualitas kerja. dengan meningkatkan kualifikasi individu melalui pendidikan serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat memastikan setiap pegawai dapat memberikan performa kerja yang baik dan optimal.

Diperkuat dengan hasil wawancara oleh Dimas Chandra dan Deo Lebriansyah:

“Karena kualitas kerja ini menentukan hasil dari apa yang dikerjakan oleh kominfo. Jadi, ya sangat menentukan.” (Chandra. 2024)

“Semakin bagus kualitas kerja dan komunikasi didalam sebuah dinas itu akan menentukan sebuah prestasi yang baik untuk dinas itu sendiri. Jadi kualitas kerja itu sangat dibutuhkan, itu pasti.” (Lebriansyah. 2024)

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau tim dalam sebuah organisasi berperan dalam hasil akhir suatu pekerjaan. Jika kualitas kerja yang dihasilkan sangat bagus, maka organisasi cenderung mudah dalam mendapat reputasi positif dan mencapai target. Sebaliknya, jika kualitas kerja yang dihasilkan buruk tentunya dapat menghambat produktivitas, menurunkan efisiensi, dan menghalangi perkembangan organisasi. Keduanya memiliki hubungan yang sangat dekat, karena hasil yang dicapai oleh organisasi adalah gabungan dari kontribusi individu maupun tim. Artinya kualitas kerja setiap pegawai, baik secara tidak langsung maupun langsung, berpengaruh pada hasil keseluruhan yang diperoleh.

Sebagai dinas yang memiliki fokus terkait pengembangan dan pengelolaan teknologi informatika dan komunikasi, ¹ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik berperan untuk memastikan bahwa informasi dapat diakses dengan cepat efektif masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, peningkatan kualitas kerja dalam organisasi ini perlu dilakukan secara terus-menerus. Kualitas kerja yang lebih baik tidak hanya berhubungan dengan efisiensi dalam melaksanakan tugas, tetapi juga memiliki kaitan dengan Sumber Daya manusia (SDM), inovasi, dan kemampuan untuk merespons perkembangan teknologi yang sangat cepat. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara oleh Deo Lebriansyah:

“Yang melatar belakangi kominfo untuk kualitas kerja yang pasti kita sebagai dinas yang mungkin disebutkan banyak diperlukan setiap dinas dalam

peliputan dll. Nah itu menjadi latar belakang kominfo dalam meningkatkan kualitas kerja. Jadi semakin banyak pekerjaan ini kan akhirnya kan kualitas kinerja kita itu harus semakin bagus dong, dalam pelayanan dan lain-lain. jadi apa yang melatari kominfo itu sendiri karena dari permintaan dari dinas lain dalam peliputan atau livestreaming dan lain-lain. itu yang melatar belakangi si kominfo dalam meningkatkan kualitas kerja.” (Lebriansyah. 2024)

Sedangkan Yasmin Megarini mengemukakan pendapat yang berbeda dengan Deo Lebriansyah. Yasmin megarini menjawab pertanyaan penulis bahwa kualitas kerja tidak hanya dilatar belakangi dengan hasil akhir dari pekerjaan, tetapi juga tentang kedisiplinan pegawai. kedisiplinan merupakan juga merupakan dasar dari berbagai faktor yang mendukung keberhasilan individu dalam memberikan kontribusi baik bagi organisasi. Tanpa kedisiplinan yang kuat, kualitas kerja seorang pegawai juga akan terhambat.

“Kualitas kerja itu dilatarbelakangi dari BKD (Badan Kepegawaian Daerah Badan). Kepegawaian Daerah ini yang menentukan kualitas kerja kepegawaian sendiri. Ada SOTK, ada yang namanya manajemen kepegawaian yang diatur sama BKD, Badan Kepegawaian Daerah. Itu yang harus kita ikuti, seluruh ASN yang ada di kabupaten Gresik termasuk bidang kominfo itu. Jadi arahnya dari BKD, dek. Dari BKD itu ada surat edaran yakan, surat edaran terkait peraturan-peraturan apa yang harus kita taati. prestige misalnya, contoh absensi, absensi harus jam 7.30, lebih dari itu dipotong. Itu salah satu yang melatar belakangi kualitas kerjanya itu dari situ.” (Megarini. 2024)

Hasil wawancara yang lain menunjukkan bahwa kualitas kerja dapat ditingkatkan dari hasil kerja. Hasil kerja ini tentunya mencerminkan tentang bagaimana kualitas kerja pegawai, dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Hasil kerja tidak hanya mencakup kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana tugas tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar dan harapan yang ditetapkan. Sebuah organisasi dapat menghasilkan produk atau layanan dengan hasil kerja yang berkualitas tinggi akan mencapai tujuan secara lebih efisien.

“Kembali ke pertanyaan no 1, meningkatkan hasil kerja sebenarnya. Kalau kita kualitas kerja nya bagus otomatis hasil yang di kerjakan oleh dinas kominfo kan otomatis maksimal.” (Chandra. 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja sangat berdampak bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Adapun indikator kualitas kerja menurut Hasibuan (2008) (dalam Ceswirdani; et al., 2017) yaitu potensi diri, hasil kerja optimal, proses kerja dan antusiasme. 4 poin tersebut telah diperkuat dengan adanya jawaban dari hasil wawancara dari ketiga informan diatas.

2.2.4.1 Pola komunikasi dapat meningkatkan Kualitas Kerja

Dalam lingkungan profesional, kualitas kerja merupakan elemen penting yang mempengaruhi keberhasilan individu maupun organisasi secara keseluruhan. Salah satu faktor yang menentukan kualitas kerja adalah pola komunikasi yang telah diterapkan di dalam tempat kerja. komunikasi yang efektif

memungkinkan aliran informasi yang lancar antar pegawai. Jika tidak adanya pola komunikasi baik pun informasi yang didapat tidak akan jelas dan menghambat tujuan organisasi. Oleh karena itu, bagi pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik pola komunikasi memiliki peran penting dalam kualitas kerja. Seperti yang dijelaskan oleh Deo Lebriansyah:

“Seberapa penting pola komunikasi tidak harus dinas komunikasi sendiri, di tempat kerja lain pun pola komunikasi itu sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas kerja. Karena pola komunikasi itu dua arah tadi. Kita harus bercakap, harus ngobrol dua arah antara si A dan si B itu untuk menentukan kualitas kerja. Jadi penting sekali pola komunikasi tidak hanya di dinas kominfo, di tempat pekerja yang lain itu sangat diperlukan dan sangat penting, pasti.”
(Lebriansyah. 2024)

Menurut Deo Lebriansyah, pola komunikasi jelas sangat penting bagi semua organisasi yang ada, tidak hanya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik saja. Tanpa komunikasi yang baik, organisasi akan menghadapi berbagai macam masalah seperti konflik, miskomunikasi, dan menurunnya kualitas kerja. Oleh karena itu, diperlukan pola komunikasi yang terstruktur dan terfokus untuk mendukung peningkatan kualitas kerja di setiap level organisasi.

Tidak pada atasan dan bawahan, pada setiap bidang didalam organisasi tentu pola komunikasi perlu

dijaga. Dibanding dengan atasan, komunikasi antar rekan kerja lebih sulit karena tidak jarang juga terjadi kesalahpahaman. Menjaga pola komunikasi yang baik antar bidang sangat penting untuk memastikan kelancaran bersama. Seperti pernyataan dari Dimas Chandra:

"Karena kita di kominfo ada 4 bidang, yang 1 bagian sekretariat. Bidang SIP statistik informasi publik, bidang teknologi informasi dan bidang SPBE. Nah, dalam 4 bidang ini kita harus menjaga komunikasi untuk menghasikan kualitas kerja yang bagus. Kalau misal komunikasinya ngga bagus kan otomatis kurang maksimal hasil kerjanya." (Chandra. 2024)

Mempertahankan pola komunikasi yang efektif merupakan aspek mendasar bagi keberhasilan setiap bidang dalam organisasi. Dengan memastikan informasi yang disampaikan diterima dengan jelas, memperkuat kerja sama kerja sama, mendorong transparansi, mengelola konflik, serta mendukung proses adaptasi terhadap perubahan, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang ekonomis, efisien, harmonis dan tanggap berhadapan tantangan. Komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi untuk mencapai tujuan jangka pendek, tetapi juga menjadi aset penting bagi keberlanjutan dan kemajuan organisasi di masa mendatang. Oleh sebab itu, setiap bidang dalam organisasi perlu secara konsisten mengevaluasi dan memperbaiki pola komunikasi untuk menghadapi dinamika dunia kerja yang terus berubah.

Pola komunikasi dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik perlu dirancang secara cermat agar pesan yang disampaikan tidak hanya sampai kepada penerima, tetapi juga dipahami dan diimplementasikan dengan tepat oleh setiap anggota. Komunikasi yang efektif membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik membangun alur kerja yang terorganisir, memperkuat kerja sama antar individu, serta menghadapi berbagai tantangan dengan lebih optimal.

Komunikasi yang efektif diperlukan untuk memastikan pola komunikasi berjalan dengan lancar dan sejalan dengan tujuan organisasi.

1. Komunikasi yang efektif mendukung penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan relevan. Tanpa komunikasi yang efektif, pola komunikasi dapat terganggu oleh kesalahan penyampaian informasi, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya produktivitas.
2. Komunikasi yang efektif menciptakan pola komunikasi yang terbuka dan inklusif. Ketika setiap individu merasa didengarkan dan dihargai, motivasi untuk berkontribusi akan meningkat. Pola komunikasi semacam ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung kolaborasi.

3. Komunikasi yang efektif berperan dalam mengelola perubahan dan menghadapi tantangan. Dalam situasi krisis, komunikasi yang responsif dan jelas memastikan seluruh anggota organisasi dapat beradaptasi dengan cepat dan tetap fokus pada tujuan bersama.

“Komunikasi yang efektif itu seperti yang aku bilang tadi harus two way communication, dimana harus dua arah, ketika si A seperti ini si B menanggapi. Sehingga akan tercipta komunikasinya efektif. Tapi belum tentu bisa dikatakan efektif ketika tidak ada win win solution antara keduanya. Misalnya kamu oke saya ngomong ke Dimas, Dimas menentang gitu kan, oke aku menerima iya kan, kalau aku hanya menerima tok tanpa mengevaluasi, mengevaluasi, lak gak efektif nanti, kayak gitu. Jadi perlu oh bener sih apa yang diomongin, misal Dimas bawahanku, yang diomong Dimas, jadi dimana seorang pimpinan itu harus bisa mencari win win solutionnya, gitu. Harus dua arah.”

Menurut Yasmin Megarini, dalam *two way communication*, kedua pihak maupun pengirim dan penerima tidak hanya saling memberikan informasi, tetapi juga memberikan *feedback* terhadap pesan yang diterima. *two way communication* tentunya berbeda dengan komunikasi satu arah, yang mana informasi diberikan tanpa adanya *feedback*. *Two way*

communication ini dapat terjadi antara bawahan dengan atasan, sesama rekan kerja, atau juga antar dinas.

Two way communication juga merupakan salah peran penting oleh Dinas Komunikasi Kabupaten Gresik karena hal tersebut dapat menyelesaikan konflik, membuat keputusan secara kolaboratif, dan juga melakukan klarifikasi. Komunikasi ini dapat membantu pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dan atasan untuk saling memahami kebutuhan serta dapat membangun lingkungan kerja yang lebih solid untuk meningkatkan kualitas kerja. Sedangkan dalam hubungan personal, *two way communication* menciptakan kesempatan antar individu untuk saling memahami dan menghargai sudut pandang satu sama lain.

“Kalau saya pribadi untuk mendefinisikan pola komunikasi yang efektif di dinas kominfo itu setiap bidang, kan kita ada 3 bidang dan 1 sekretariat, nah itu harus pola komunikasinya itu harus apa ya bagus dan jelas. Karena beberapa kali pola komunikasi di kominfo itu kurang efektif menurut saya. Kalau untuk saya pribadi, untuk mendefinisikan pola komunikasi yang efektif itu kembali ke bidang-bidangnya. Jadi kadang beberapa pekerjaan yang harusnya bukan dibidang kita, harus nya dibidang lain, salah penempatan lah intinya gitu. Nah itu pola komunikasi kurang efektif buat kita disini. jadi tanpa penjelasan main suruh-suruh aja. Tapi buat saya, untuk pola komunikasi yang efektif di kominfo itu sudah berubah, mulai membaik, walaupun masih ada kurang tapi pola komunikasi nya sudah bagus. Itu sih paling saya bisa

menjelaskannya kalau untuk mendefinisikan pola komunikasi yang efektif sih.” (Lebriansyah. 2024)

Deo Lebriansyah menjelaskan bahwa kesalahpahaman dalam pola komunikasi tersebut menyebabkan komunikasi yang dihasilkan tidak efektif. Kesalahpahaman itu pula dapat mengutangi efektivitas dalam bekerja, dapat menimbulkan konflik, atau juga dapat menghambat pekerjaan. Hal ini terjadi karena kurangnya kejelasan dalam menyampaikan sebuah informasi, dan dapat juga karena perbedaan cara pandang bahkan budaya di dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik kurang mendukung keterbukaan. Tetapi Deo Lebriansyah juga menyebutkan jika komunikasi yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik telah memiliki kemajuan.

Tidak hanya itu, ketiga informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten juga menyatakan bahwa pola komunikasi dengan atasan juga menjadi pondasi kuat dalam lingkungan kerja. dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, pola komunikasi yang baik antara pegawai dan atasan dapat menghasilkan sinergi yang mendorong kepuasan dalam bekerja, efisiensi dan produktivitas. Seperti hasil wawancara dari Dimas Chandra:

“Karena jika pimpinannya itu mbingungi, anak buahnya juga bingung. Jadi kalau misal pimpinannya mungkin ada yang kurang jelas atau gimana kita harus

mengkonfirmasi ulang ke pimpinan agar pekerjaan ini itu jelas arahnya ke mana gitu.”
(Chandra. 2024)

Bagi Dimas Chandra, komunikasi yang jelas adalah komunikasi yang dapat dipahami dengan baik apa yang diharapkan dari atasan, termasuk juga penyelesaian tugas kerja, kualitas kerja dan juga hasil akhir yang akan dicapai. Ketika pegawai memiliki pemahaman yang dalam terhadap tugas yang akan mereka lakukan, tentu mereka akan fokus dalam menghasilkan hasil kerja secara maksimal. Sebaliknya, jika komunikasi dengan atasan tidak berjalan dengan baik, tentu pegawai juga mengalami kebingungan dan menyebabkan pekerjaan yang mereka lakukan memiliki kualitas kerja yang menurun.

“Iya kalau misal pimpinan itu tidak ada komunikasi otomatis anak buah akan mengikuti pimpinan. Ketika pimpinan itu tidak berkomunikasi atau tidak mengambil solusi di diamkan aja, otomatis anak buah akan mengikuti pimpinan, ketika pimpinan itu tidak berkomunikasi atau tidak mengambil solusi, misal ini ada pekerjaan ini tapi di diam kan aja otomatis kita sebagai anak buah akan diaman kan. Akan sehingga kinerja dari kominfo akan terhambat. Nah komunikasi itu sangat penting dari sisi apapun. Jadi pimpinan yang baik itu dia harus punya prinsip win win solution, kerja sama yang baik, feedback dua arah, terus menghargai prestasi kerja karyawan. Ngga hanya nyuruh ya kan, tapi dia tahu dari kebutuhan karyawan itu sendiri.”
(Megarini. 2024)

Menurut Yasmin Megarini, Hubungan komunikasi yang efektif dengan atasan tidak hanya berdampak pada kualitas hasil pekerjaan, tetapi juga pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Ketika bawahan merasa bahwa pendapat mereka dihargai dan suara mereka didengar, motivasi untuk bekerja lebih giat cenderung meningkat.

Selain itu, komunikasi yang baik memberi kesempatan bagi atasan untuk mengapresiasi kontribusi bawahan, yang menjadi dorongan tambahan bagi semangat kerja mereka. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong bawahan untuk terus meningkatkan performa mereka, sehingga secara langsung mendukung peningkatan kualitas kerja secara keseluruhan.

“Ya semakin baik pimpinannya semakin mengerti pimpinannya ke bawahan, ke staffnya sendiri yang pasti kinerja atau kualitas kerja yang ada di dinasnya itu sendiri jadi lebih baik lebih menyenangkan dan orang pun kerja lebih enak dan pola komunikasinya pun jadi lebih bagus gitu kalau dari atasnya sendiri sudah kurang bagus atau kurang baik pola komunikasinya dengan bawahan atau ke staffnya sendiri, yakin saya semua pegawai pasti tidak akan merasa nyaman dan pasti mempengaruhi ke kualitas kerja itu sendiri.”
(Lebriansyah. 2024”

Ketika bawahan merasa leluasa untuk membicarakan masalah mereka dengan atasan, solusi

dapat dicapai lebih cepat, mencegah konflik berkembang lebih jauh dan mengganggu produktivitas. Selain itu, komunikasi yang terbuka membantu atasan lebih memahami kebutuhan, tantangan, atau harapan bawahan. Dengan pemahaman ini, atasan dapat memberikan dukungan yang sesuai, seperti menyediakan sumber daya tambahan atau memberikan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja bawahan.

BAB V

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

¹ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menerapkan komunikasi yang terstruktur, yaitu komunikasi ke atas (*upward communication*) dan komunikasi ke bawah (*downward communication*), yang masing-masing memiliki tujuan dan peran yang jelas dalam meningkatkan kinerja. Sedangkan 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. Komunikasi langsung berlangsung ketika pesan disampaikan secara langsung antara pengirim dan penerima tanpa adanya perantara atau media yang memerlukan waktu tunggu. Sebaliknya, komunikasi tidak langsung terjadi ketika pesan disampaikan melalui media atau perantara yang memungkinkan informasi sampai kepada penerima dengan jeda waktu. Pola komunikasi rantai adalah jenis komunikasi yang mana informasi didapatkan dengan mengikuti alur yang ada sesuai dengan hirarki organisasi. Cara kerja pola rantai ini yaitu pesan disampaikan secara berurutan dari atasan kebawahan atau pun sebaliknya, dari bawahan ke atasan.

3.2 Saran

² Adapun saran yang ditujukan penulis untuk ²¹ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik agar dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan kualitas kerja. Salah satu saran penting adalah memanfaatkan teknologi komunikasi secara maksimal untuk mempercepat alur informasi dan mengurangi risiko keterlambatan akibat hierarki organisasi yang kompleks. *Feedback* yang ²⁵ terstruktur dan transparan juga perlu ditingkatkan agar pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan mereka. Evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk terus memperbaiki diri dan bekerja lebih baik. ³ Penulis berharap dengan penerapan langkah-langkah tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dapat menghadapi tantangan era digital

dengan lebih baik, memastikan kelancaran alur kerja, dan mencapai tujuan organisasi secara optimal. Komunikasi yang efektif dan kualitas kerja yang tinggi tidak hanya akan mendukung operasional internal tetapi juga akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Skripsi jayakusuma

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.dinamika.ac.id

Internet Source

4%

2

repository.ub.ac.id

Internet Source

2%

3

gresikkab.go.id

Internet Source

1%

4

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

1%

5

diskominfo.sidoarjo.go.id

Internet Source

<1%

6

publikasi.unitri.ac.id

Internet Source

<1%

7

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

<1%

8

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1%

9

ojs.unikom.ac.id

Internet Source

<1%

10

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1%

11	www.scribd.com Internet Source	<1 %
12	ejournal-fip-ung.ac.id Internet Source	<1 %
13	Ahmad Kharis. "Strategi Preventif Penggunaan NAPZA Berbasis Pemberdayaan (Studi Kasus Pondok Pesantren Al-Isti'anah Kabupaten Pati)", Al-I'timad: Jurnal Dakwah dan Pengembangan Masyarakat Islam, 2023 Publication	<1 %
14	bacabse.blogspot.com Internet Source	<1 %
15	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	<1 %
18	bkpsdm.temanggungkab.go.id Internet Source	<1 %
19	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
20	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %

21	Yusril Ihza Mahendra, Dwi Maharani. "Studi Kasus Pola Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan", Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 2023 Publication	<1 %
22	pakarkomunikasi.com Internet Source	<1 %
23	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
25	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
26	id.123dok.com Internet Source	<1 %
27	idoc.pub Internet Source	<1 %
28	iwancoll98.blogspot.com Internet Source	<1 %
29	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
30	repositori.umsu.ac.id Internet Source	<1 %

31	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
32	borobudur-training.com Internet Source	<1 %
33	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %
34	Fittia Restiane, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila. "Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency", Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 2020 Publication	<1 %
35	Lisnawati, Anida Safinatunajah, Muhamad Ilham Maulana Muztaba, Muhammad Randa, Ginung Pratidina. "Komunikasi Organisasi di Bina Madani Islamic Boarding School", Karimah Tauhid, 2024 Publication	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

JURNAL JAYAKUSUMA KANUGROHO GUSTI new.docx

by turnitin aja

Submission date: 14-Dec-2024 07:46AM (UTC-0600)

Submission ID: 2551393527

File name: JURNAL_JAYAKUSUMA_KANUGROHO_GUSTI_new.docx (38.49K)

Word count: 2116

Character count: 14722

6
**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS KERJA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KABUPATEN GRESIK**

¹Jayak⁸uma Kanugroho Gusti, ²Hamim, ³Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

³Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jayagusti5942@gmail.com

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 quality¹⁰. The purpose of this research is to know organizational communication patterns to improve⁴ the quality of communication and information services for gresik district. The study uses qualitative research methods with descriptive studies. Data collection¹⁰ 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

Abstrak

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, yang berfokus pada pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan layanan yang transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Dengan menerapkan struktur organisasi⁶ yang baik, benar, dan terarah, diharapkan Dinas ini dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi organisasi guna meningkatkan kualitas kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari lapangan. Hasil penelitian⁵ menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menerapkan dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi langsung dan tidak langsung, dengan 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

Pendahuluan

2
Pola komunikasi organisasi sangat dibutuhkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik karena sangat berkaitan dengan kualitas kerja. Sebagai instansi pemerintah daerah yang bergerak di bidang komunikasi, informatika, statistika, dan pengkodean, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan operasional perangkat daerah (OPD) berjalan efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan informasi yang transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Pola komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ditandai dengan pendekatan yang fleksibel dan tidak kaku. Komunikasi yang terbuka dan tanpa kesenjangan memungkinkan pegawai dan pimpinan untuk berinteraksi baik dalam konteks pekerjaan maupun nonpekerjaan. Pola komunikasi yang terarah ini membantu mengurangi risiko miskomunikasi, memastikan bahwa setiap tugas dilaksanakan sesuai dengan instruksi, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Selain itu, pola komunikasi yang responsif terhadap masukan masyarakat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menjaga kualitas layanan publik. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas kerja internal tetapi juga membangun citra positif organisasi di mata masyarakat, khususnya dalam memenuhi hak masyarakat atas informasi yang adil dan transparan. Penelitian ini berfokus pada studi kasus pola komunikasi organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas kerja. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang pola komunikasi yang diterapkan, termasuk efektivitasnya dalam mendukung produktivitas pegawai, mencapai tujuan organisasi, dan memberikan pelayanan informasi yang maksimal kepada masyarakat. Keseluruhan temuan ini menunjukkan pentingnya pola komunikasi organisasi yang baik sebagai fondasi keberhasilan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

12 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menyelidiki fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang relevan hingga tercapai saturasi informasi. Jenis penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran yang sistematis dan tepat mengenai pola komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas kerja. Penelitian melibatkan subjek yang relevan, yaitu narasumber dari Dinas Komunikasi dan Informatika, serta menggunakan objek pola komunikasi organisasi. Data dikumpulkan secara menyeluruh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer yang berasal dari wawancara dan observasi langsung, serta data sekunder yang berupa dokumentasi dan referensi pendukung. Teknik pengumpulan data ini memastikan bahwa hasil penelitian bersifat relevan, valid, dan dapat menjawab permasalahan yang diteliti.

Dalam menganalisis data, penelitian menggunakan pendekatan induktif, di mana data kualitatif dikelompokkan ke dalam kategori-kategori sesuai dengan kebutuhan penelitian, sambil mempertimbangkan validitas dan keaslian informasi. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber, yaitu membandingkan berbagai sumber data untuk memverifikasi keandalan dan kebenarannya. Keseluruhan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan komitmen terhadap validitas hasil dan kedalaman analisis, sehingga mendukung terciptanya kesimpulan yang akurat dan dapat diandalkan mengenai pola komunikasi organisasi yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi² memiliki peran penting dalam mendukung transparansi informasi dan efisiensi kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. Organisasi ini menerapkan pola komunikasi ke atas (*upward communication*) dan komunikasi ke bawah (*downward communication*) yang terstruktur untuk meningkatkan kualitas kerja. Komunikasi ke atas dilakukan oleh bawahan kepada atasan untuk menyampaikan masukan, permohonan, atau klarifikasi, terutama dalam situasi yang membutuhkan keputusan strategis. Hal ini memastikan setiap kendala yang dihadapi bawahan dapat diselesaikan melalui arahan dari pihak dengan otoritas lebih tinggi.

Di sisi lain, komunikasi ke bawah dilakukan oleh atasan kepada bawahan melalui instruksi kerja, penyampaian kebijakan dan prosedur, umpan balik kinerja, serta informasi yang membangun rasa tanggung jawab dan kepemilikan terhadap tugas. Instruksi yang jelas, umpan balik yang konstruktif, dan penyampaian kebijakan yang terarah membantu bawahan memahami tugas mereka dan melaksanakan pekerjaan secara efektif.

Hasil penelitian dan wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik berjalan cukup baik. *Feedback* yang diberikan secara rutin antara atasan dan bawahan menumbuhkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan dalam menyelesaikan tugas. Dengan pola komunikasi yang efektif, operasional organisasi dapat berjalan lancar, mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik memiliki peran strategis dalam pengelolaan informasi publik, teknologi, dan komunikasi antarinstansi. Efektivitas komunikasi organisasi menjadi kunci keberhasilan dinas ini, yang menerapkan pola komunikasi rantai sesuai struktur hierarki formal. Dalam pola ini⁵ informasi disampaikan secara berurutan dari atasan ke bawahan atau sebaliknya, dengan dua bentuk komunikasi utama, yaitu langsung (*tatap muka*) dan tidak langsung (*melalui media* seperti *website "Srikandi"*).

Pola komunikasi rantai memiliki keunggulan dalam menjaga keteraturan, kejelasan, dan konsistensi alur informasi. Namun, terdapat tantangan seperti risiko miss-komunikasi dan keterlambatan penyampaian informasi akibat banyaknya lapisan hierarki. Untuk mengatasinya, penting bagi pegawai untuk berkomunikasi aktif dan memanfaatkan teknologi guna mempercepat aliran informasi. Faktor-faktor yang memengaruhi pola komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ini mencakup:

1. Visi yang Sama: Meningkatkan sinergi antarpegawai untuk mendukung pola komunikasi yang efektif.
2. Kerja Sama: Membantu memperjelas penyampaian pesan dan menciptakan lingkungan kerja kondusif.
3. Perbedaan Usia: Menyesuaikan gaya komunikasi untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan efektif. Secara keseluruhan, pola komunikasi rantai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik efektif dalam memastikan keteraturan informasi dalam struktur organisasi yang formal, meskipun memerlukan upaya untuk meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi.

Kualitas kerja merupakan elemen mendasar dalam mendukung keberhasilan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam pengelolaan informasi, teknologi, dan komunikasi. Tanpa kualitas kerja yang baik, efektivitas pelayanan publik, keberhasilan program pemerintah, dan pengembangan infrastruktur digital

dapat terganggu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, beberapa faktor yang memengaruhi kualitas kerja di dinas ini meliputi:

1. Kualifikasi Pegawai: Pendidikan, keterampilan, dan pengalaman menjadi elemen penting yang menentukan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.
2. Kedisiplinan: Ketaatan pada peraturan yang ditetapkan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) menjadi landasan penting dalam menciptakan kualitas kerja yang terukur.
3. Hasil Kerja: Hasil kerja mencerminkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan tugas, serta seberapa baik pekerjaan tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan.
4. Kolaborasi dan Permintaan Eksternal: Tingginya kebutuhan akan layanan dari dinas lain, seperti peliputan atau *livestreaming*, menjadi pemicu penting untuk terus meningkatkan kualitas kerja.

Selain itu, indikator kualitas kerja menurut Hasibuan (2008) yang meliputi potensi diri, hasil kerja optimal, proses kerja yang baik, dan antusiasme pegawai juga relevan dalam konteks ini. Indikator-indikator tersebut dapat diperkuat melalui peningkatan kualifikasi individu, motivasi kerja, serta lingkungan kerja yang mendukung.

Secara keseluruhan, kualitas kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik memiliki dampak signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Peningkatan kualitas kerja perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan faktor internal dan eksternal, sehingga dinas dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan relevan dalam era digital yang terus berkembang.

Pola komunikasi yang efektif merupakan elemen penting yang sangat memengaruhi kualitas kerja, baik di tingkat individu maupun organisasi. Dalam konteks Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, pola komunikasi yang baik terbukti berperan dalam menciptakan alur kerja yang terorganisasi, mencegah kesalahpahaman, dan mendukung kolaborasi antarbidang. Beberapa poin penting terkait pola komunikasi dalam organisasi:

1. Komunikasi Dua Arah (*Two Way Communication*)
Pola komunikasi yang efektif harus melibatkan komunikasi dua arah, di mana pengirim dan penerima saling memberikan *feedback*. Hal ini membantu menyelesaikan konflik, membangun keputusan kolaboratif, serta menciptakan kejelasan dalam tugas dan tanggung jawab.
2. Komunikasi Antar bidang
Dalam organisasi dengan struktur yang kompleks seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, komunikasi antar bidang menjadi kunci untuk memastikan koordinasi dan hasil kerja yang maksimal. Kesalahpahaman akibat kurangnya kejelasan komunikasi dapat menghambat produktivitas dan menyebabkan konflik.
3. Komunikasi dengan Atasan
Pola komunikasi yang baik antara bawahan dan atasan menjadi landasan keberhasilan organisasi. Atasan yang memberikan arahan jelas, mendengarkan masukan, dan menghargai bawahan dapat meningkatkan motivasi, efisiensi,

serta kepuasan kerja bawahan. Sebaliknya, pola komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kebingungan, konflik, dan penurunan kualitas kerja.

4. Pengaruh Pola Komunikasi pada Kualitas Kerja

Pola komunikasi yang efektif mendukung penyampaian informasi yang jelas, menciptakan kolaborasi yang inklusif, dan membantu organisasi merespons tantangan dengan lebih tanggap. Komunikasi yang lancar juga memastikan setiap pegawai memahami tugas dan tujuan kerja, sehingga dapat fokus pada pencapaian hasil yang optimal.

Penutup²

Dinas³ Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik menerapkan komunikasi yang terstruktur, yaitu komunikasi ke atas (*upward communication*) dan komunikasi ke bawah (*downward communication*), yang masing-masing memiliki tujuan dan peran yang jelas dalam meningkatkan kinerja. Sedangkan 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. Komunikasi langsung berlangsung ketika pesan disampaikan secara langsung antara pengirim dan penerima tanpa adanya perantara atau media yang memerlukan waktu tunggu. Sebaliknya, komunikasi tidak langsung terjadi ketika pesan disampaikan melalui media atau perantara yang memungkinkan informasi sampai kepada penerima dengan jeda waktu.

Adapun saran yang ditujukan penulis untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik agar dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan kualitas kerja. Salah satu saran penting adalah memanfaatkan teknologi komunikasi secara maksimal untuk mempercepat alur informasi dan mengurangi risiko keterlambatan akibat hierarki organisasi yang kompleks. *Feedback* yang terstruktur dan transparan juga perlu ditingkatkan agar pegawai memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan mereka.

Daftar Pustaka

- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH GUNG LETO KECAMATAN KABANJAHE. *JURNAL SOCIAL OPINION: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 5(2), 96–104.
- Ceswirdani, Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 1–6.
- Ceswirdani, Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN KURANJI. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 3.
- Goncalves, S. F. S. (2019). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI GAJAYANA TV. *JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (JISIP)*, 8(1), 150–157.
- Gori, F., & Simamora, P. R. (2020). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KEPALA DESA MARAO KECAMATAN ULUNOYO KABUPATEN NIAS SELATAN. *JURNAL SOCIAL OPINION: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 5(2), 155–122.
- Hambali, Muhaimin, A., & Rahmadini, M. (2018). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

- Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *JURNAL STUDI SOSIAL DAN POLITIK*, 2(2), 96–108.
- Kriyantono, R. (2006). *TEKNIK PRAKTIS RISET KOMUNIKASI*.
- Mulyana, D. (2013). *KOMUNIKASI ORGANISASI*.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2017). KAJIAN TENTANG EFEKTIVITAS PESAN DALAM KOMUNIKASI. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3(1), 91.
- Rachmawati, T. S., & Agustine, M. (2021). Pola komunikasi organisasi pustakawan-guru dalam pemberian layanan prima perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), 72–84.
- Saputra, A. B. (2013). *Pola Komunikasi Dalam Produksi Program Acara Talkshow SAKINAH di KSTV Kediri*.
- Sitorus, H. V. S. N., & Pranata, Y. (2024). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 1025–1029.

JURNAL JAYAKUSUMA KANUGROHO GUSTI new.docx

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

conference.untag-sby.ac.id

Internet Source

4%

2

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

4%

3

digilib.uinsgd.ac.id

Internet Source

2%

4

www.scilit.net

Internet Source

1%

5

journal.pubmedia.id

Internet Source

1%

6

jurnal.iuqibogor.ac.id

Internet Source

1%

7

garuda.ristekbrin.go.id

Internet Source

1%

8

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Student Paper

1%

9

bkp2gorontalo-ppid.pertanian.go.id

Internet Source

1%

10

Atie Rachmiatie, Ike Junita Triwardhani,
Alhamuddin, Cep Ubad Abdullah. "Islam,
Media and Education in the Digital Era",
Routledge, 2022

Publication

1 %

11

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1 %

12

core.ac.uk

Internet Source

1 %

13

journal.stkipsubang.ac.id

Internet Source

1 %

14

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 12 words

Exclude bibliography On

JURNAL JAYAKUSUMA KANUGROHO GUSTI new.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
