

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI PEMERINTAHAN  
KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN  
SIDOTOPO WETAN, KENJERAN,  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**ARINDYA RAGIL BUDIAN**  
**NBI : 1151400961**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI PEMERINTAHAN  
KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN  
SIDOTOPO WETAN, KENJERAN,  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**ARINDYA RAGIL BUDIAN**

**NBI : 1151400961**

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

**2018**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arindya Ragil Budian

NBI : 1151400961

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Dalam  
Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya

Mengetahui,

Surabaya, 23 Juli 2018

Dekan

Disetujui Oleh,


Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945



Dr. Endro Tjahjono, MM.

  
Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si.

## TANDA PENGESAHAN 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 : 2 Agustus 2018

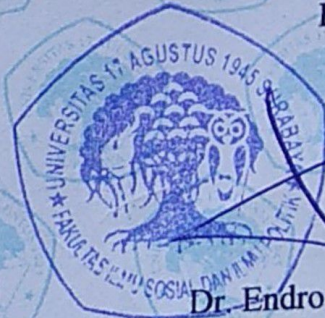
Dewan Penguji :

1. Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si  
Ketua
2. Dr. Endro Tjahjono, MM  
Anggota
3. A.A.I Prihandari Satvikadewi, M.Med.Kom  
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Arindya Ragil Budian

NPM : 1151400961

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Dalam  
Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar 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. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 23 Juli 2018



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

Nama : Arindya Ragil Budian

Nomor Mahasiswa : 1151 900961

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : Peran Komunikasi Organisasi Di Pemerintahan Kelurahan Dalam Membenteng Belayaran kepada Masyarakat Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : .....

Yang menyatakan



ARINDYA RAGIL BUDI AN

**Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan  
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya**



**Arindya Ragil Budian**

**1151400961**

**ILMU KOMUNIKASI  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan  
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya**



**Arindya Ragil Budian**

**1151400961**

**ILMU KOMUNIKASI  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**



## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Arindya Ragil Budian  
NBI : 1151400961  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Dalam  
Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya

Mengetahui,

Surabaya, 23 Juli 2018

Dekan

Disetujui Oleh,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing

Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya

Dr. Endro Tjahjono, MM.

Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si.

## TANDA PENGESAHAN 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 : 2 Agustus 2018

### Dewan Penguji :

1. Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si ( )  
Ketua
2. Dr. Endro Tjahjono, MM ( )  
Anggota
3. A.A.I Prihandari Satvikadewi, M.Med.Kom ( )  
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM.

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Arindya Ragil Budian

NPM : 1151400961

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Dalam  
Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  
Di Kelurahan Sidotopo Wetan, Kenjeran, Surabaya

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar 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. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 23 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan

(Arindya Ragil Budian)

## **ABSTRAK**

Pada dasarnya komunikasi adalah bentuk interaksi antar individu dalam kelompok maupun organisasi. Bentuk komunikasi yang dilakukan ternyata memiliki pola tersendiri, sehingga memiliki semacam jejaring komunikasi. Jejaring komunikasi merupakan pola bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berkomunikasi. Hal inilah yang terjadi di kantor kelurahan Sidotopo Wetan kota Surabaya, dimana bentuk komunikasi yang dilakukan Lurah merupakan bentuk komunikasi secara vertikal dan horizontal. Sehingga diharapkan peran komunikasi organisasi yang dilakukan dapat membuat pegawai kelurahan memberikan pelayanan yang baik ke masyarakat kelurahan Sidotopo Wetan.

Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kegiatan yang dilakukan dalam metode penelitian tersebut yaitu pengumpulan data berdasarkan kenyataan di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut kemudian dilakukan analisa dan menginterpretasikan arti data yang dimaksud. Sumber data pada penelitian ini adalah Lurah Sidotopo beserta pegawai kantor kelurahan Sidotopo Wetan dan masyarakat kelurahan Sidotopo Wetan.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pola komunikasi yang digunakan Lurah adalah secara vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal terlihat dari adanya instruksi tugas yang diberikan Lurah, penyampaian pesan secara rasional, ideologi, informasi serta balikan kepada para pegawai. Adapun pola komunikasi horizontal tampak pada interaksi yang terjadi diantara pegawai saat koordinasi kerja dan adanya tindakan pemecahan masalah. Komunikasi organisasi yang diterapkan dengan pola komunikasi yang digunakan ternyata mampu membuat pegawai kelurahan memberikan pelayanan yang baik ke masyarakat kelurahan Sidotopo Wetan. Hal ini terlihat dari adanya rasa puas yang disampaikan oleh masyarakat. Pola komunikasi secara vertikal dan horizontal tersebut ternyata menghasilkan gambar pola menyeluruh, dimana pola komunikasi menyeluruh melibatkan seluruh pegawai dan Lurah. Semua memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pesan, sehingga dapat berpartisipasi secara adil.

**Kata Kunci :** Komunikasi Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Masyarakat

## ABSTRACT

Basically communication is a form of interaction between individuals within groups and organizations. Correct form of communication has its own pattern, or has a communication network. The network of communication is the pattern of how people in the organization communicate with each other. This is what happened at the urban village of Sidotopo Wetan Surabaya, where the form of communication made by the Lurah becomes a form of communication vertically and horizontally. The form of organization that can be done to make the village provide good service for the community of the village Sidotopo Wetan.

The method used in this research is descriptive method with qualitative approach. Activities undertaken in research methods are data used based on data, interviews and documentation. Based on the data obtained are then analyzed and interpreted data meaning. Sources of data in this research are Lurah Sidotopo and Sidotopo Wetan urban village office and Sidotopo Wetan urban village.

Based on the results of this study shows that the communication pattern used is vertical and horizontal. Vertical communication is evident from the tasks of the Village Head, rational messaging, ideology, information and feedback to employees. With the horizontal communication pattern seen in the interaction that occurs between the employee moment and job. Organizing is done with a communication pattern that can make the village domain provide good service for society Sidotopo Wetan. This can be seen from the satisfaction delivered by the community. The vertical and horizontal communication patterns produce the same pattern image, where the overall communication pattern includes all employees and the Village Head. All the same people to send messages, can log in fairly.

Keyword : interpersonal communication, public service, organizations communication

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas rahmat serta kekuatan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Peran Komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat” (Di Kelurahan Sidotopo Wetan Kecamatan Kenjeran Surabaya), dengan baik dan lancar sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mohon untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Endro Tjahjono, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. A.A.I Prihandari Satvikadewi, M.Med.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Drs. Yudi Hari Wibowo, M.Si., selaku dosen pembimbing I.
4. Beta Puspitaning Ayodya, S.I.P., M.A. selaku dosen pembimbing II.
5. Mulyadi, S.Sos., M.Si., selaku Lurah Sidotopo Wetan Surabaya.
6. Teman – teman Ediann yang saling mendukung satu sama lain agar cepat selesai mengerjakan skripsi tepat waktu.
7. Teman – Teman KWU Squad yang selalu menyemangati dari grup.
8. Orang tua yang selalu mendukung serta memberi support berupa materi dan menemani selama proses penulisan skripsi.
9. Kakak saya yang selalu member arahan, gambaran tentang skripsi, dan sidang skripsi.
10. Pak Satrio, selaku pegawai kelurahan, yang bersedia saya ganggu waktu istirahatnya dirumah.

Atas segala bantuan serta dukungan dari semua pihak, semoga Allah SWT memberikan balasan. Dan pada akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.  
Amin . . .

Surabaya, 23 Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	
Halaman Judul.....	
Halaman Pengesahan Skripsi.....	
Halaman Pernyataan Orsinalitas.....	
Abstrak.....	
Kata Pengantar.....	
Daftar Isi.....	
Daftar Tabel.....	
Daftar Gambar.....	
Daftar Singkatan.....	
Daftar Lampiran.....	

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	
1.2 Fokus Penelitian .....	
1.3 Manfaat Penelitian .....	
1.4 Sistematika Penelitian .....	

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	
2.2 Landasan Teori .....	
2.3 Kerangka Dasar Pemikir .....	

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian .....	
3.2 Peran Penelitian .....	
3.3 Lokasi Penelitian .....	
3.4 Sumber data dan Tehnis Pengumpulan Data .....	

3.5	Tehnis Analisis Data	.....
3.6	Keabsahan Data	.....

#### BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Obyek	.....
4.2	Penyajian Data	.....
4.3	Pembahasan	.....

#### BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	.....
5.2	Rekomendasi	.....

DAFTAR PUSTAKA	.....
----------------	-------

LAMPIRAN	.....
----------	-------



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi.....	14
Gambar 2.2 : Sistem Komunikasi Organisasi.....	21
Gambar 2.3: Bagian suatu sistem organisasi.....	26
Gambar 2.4 : Kerangka dasar pemikiran.....	39
Gambar 4.1 : Laporan kependudukan penduduk kawin.....	53
Gambar 4.2 : Laporan kependudukan menurut kewarganegaraan.....	54
Gambar 4.3 : Laporan penduduk wajib KTP, KK.....	55
Gambar 4.4 : Laporan kependudukan menurut usia.....	56
Gambar 4.5 : Struktur Organisasi Kelurahan Sidotopo Wetan Surabaya.....	58