

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PENINGKATAN KINERJA
APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon)**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Magister
Program Studi Ilmu komunikasi**



Oleh

NOVIE PUTURUHU

S231408031

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**


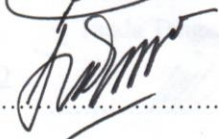
2018

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PENINGKATAN KINERJA APARATUR
DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Kasus pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota
Ambon)

Oleh:

NOVIE PUTURUHU

NIM: S231408031

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	<u>Dr. H. SUTOPO JK., M.S.</u> NIP. 19570505 198303 1 004		6 Feb 2018
Pembimbing II	<u>Drs. SUDARMO, M.A., Ph.D.</u> NIP 196311011990031002		6 Feb 2018

Telah dinyatakan memenuhi syarat

Pada tanggal 2018

Mengetahui



Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Program Pascasarjana

Dra. Prahastiwi Utari, M.Si. Ph.D
NIP. 19600813 198702 2 001

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PENINGKATAN KINERJA APARATUR DALAM
PELAYANAN PUBLIK

(Kasus pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Ambon)

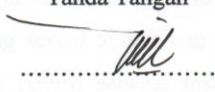
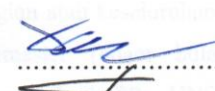
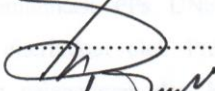
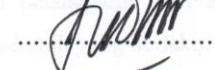
TESIS

Oleh:

NOVIE PUTURUHU

NIM: S231408031

Telah disetujui oleh Tim Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	<u>Dra. PRAHASTIWI UTARI, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19600813 198702 2 001		15 Feb 2018
Sekretaris	<u>Dr. ANDRE RAHMANTO, S.Sos., M.Si</u> NIP. 19570505 198303 1 004		15 Feb 2018
Penguji I	<u>Dr. H. SUTOPO JK., M.S</u> NIP. 19570505 198303 1 004		15 Feb 2018
Penguji II	<u>Drs. SUDARMO, M.A., Ph.D</u> NIP 196311011990031002		15 Feb 2018

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Prof. Dr. ISMI ASTUTI NURHAENI, M.Si
NIP. 19610825 198601 2 001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Program Pascasarjana

Dra. PRAHASTIWI UTARI, M.Si, Ph.D
NIP. 19600813 198702 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis berjudul “POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PENINGKATAN KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK (Kasus pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Ambon)” ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber acuan dan daftar pustaka. Jika di kemudian waktu terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas Nomor 17, tahun 2010).
2. Publikasi sebagian keseluruhan isi tesis pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sesuai author dan Program Pascasarjana (PPs) Universitas Sebelas Maret (UNS) sebagai institusinya. Jika saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan tesis ini dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan tesis), Program Studi Ilmu Komunikasi PPs UNS berhak mempublikasikan pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Komunikasi PPs UNS. Jika saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, saya bersedia mendapat sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta,



Mahasiswa

Novie Puturuhu

S231408031

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang tidak terhitung, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tesis dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tesis yang berjudul **Pola Komunikasi Organisasi Bagi Peningkatan Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik** ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memenuhi syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret

Adapun tujuan penelitian ini untuk Mengetahui gambaran tentang bagaimana suatu pola komunikasi dalam organisasi dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan publik, Sehingga harapan peneliti, ini dapat menjadi bahan masukan bagi Organisasi penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat digunakan sebagai salahsatu cara untuk meningkatkan kinerja aparatur.

Dalam proses penulisan Tesis ini, penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki segala ketidaksempurnaan itu.

Selama proses penulisan, Penulis telah menerima bimbingan, nasehat dan semangat dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Prahastiwi Utari, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Program Pasca Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret
2. Dr. Sutopo M.S. dan Drs. Sudarmo, M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing I dan II Tesis yang dengan sabar melayani pertanyaan-pertanyaan penulis. Terimakasih atas arahan, bimbingan serta penjelasan yang diberikan kepada penulis untuk penyelesaian Tesis ini.
3. Dosen-dosen Pasca Sarjana Manajemen Komunikasi Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna dan berharga

selama saya kuliah.

4. Kementerian Komunikasi dan Informasi R.I yang telah memberikan beasiswa kepada penulis sehingga dapat diperoleh kesempatan untuk melanjutkan studi di Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret.
5. Informan Penelitian antara lain Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Ambon, Bpk Petrus Pattiasiana, M.Pd dan Skretaris Dinas Karel Patotnem, S.Sos, Kepala Bidang Perizianan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Ambon, Ronaldo Jelelep, SE, M.Si dan Stenly J. Nanlohy, S.Sos. Juga kepada Kasubag program dan perencanaan, Novalyne N. Musila, S.Pi.
6. Keluarga tercinta, istri Diana Natalia Latumahina dan anakku, Misael Godwin.
7. Bapa dan Ibu, keluarga terkasih yang senantiasa berdoa untuk kesuksesan dan keberhasilan saya.
8. Teman-teman Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2014 baik dari kelas kominfo, manajemen maupun teori dan Seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih untuk semuanya.

Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi dalam bidang ilmu komunikasi di Indonesia. penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi berarti yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dan perkembangannya di masa yang akan datang.

Surakarta Februari 2018

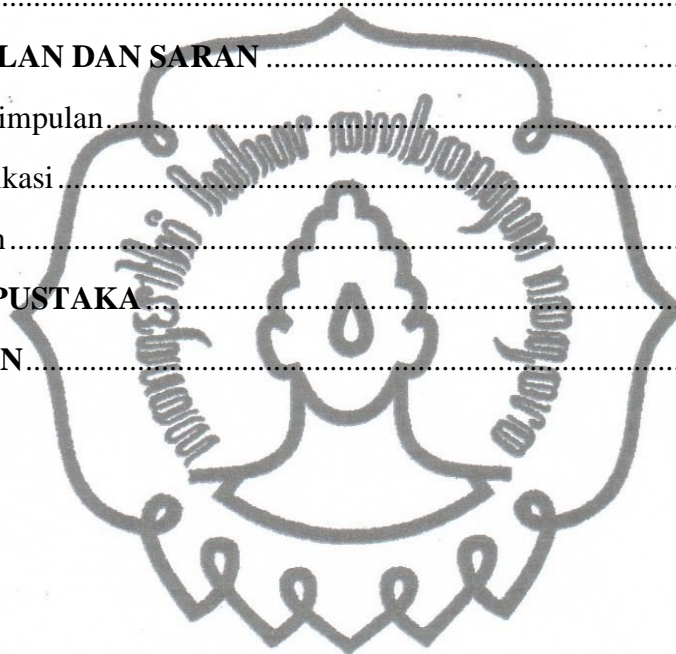
Novie Puturuhu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I	i
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Penelitian.....	14
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.6. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Landasan Teori.....	17
2.2. Komunikasi Organisasi	18
2.3. Pola Komunikasi	21
2.4. Pola Komunikasi dalam Organisasi.....	25
2. 5. Hubungan Pola Komunikasi dengan Peningkatan Kinerja Aparatur Pelayan Publik.....	28
2.6. Pengertian Kinerja.....	29
2.7. Aliran informasi dalam organisasi.....	30
2.8. Komunikasi Informasi Organisasi.....	32

2.9. Prinsip - prinsip Ketidakjelasan.....	35
2.10. Fungsi Pengorganisasian	36
2.11. Komunikasi Internal Organisasi	37
2.12. Jaringan Komunikasi Internal.....	40
2.12.1. Jaringan Komunikasi Formal (<i>formal communication network</i>).....	40
2.12.2.1. Komunikasi Vertikal.....	42
2.12.2.2. Komunikasi Horisontal	42
2.12.2.3. Komunikasi Diagonal	43
2.13. Pengertian Pelayanan Publik	45
2.14. Pengertian Kinerja Pelayanan Publik	46
2.15. Pengertian Pelayanan Perizinan Terpadu	47
2.16. Penelitian Yang Relevan	48
2.17. Kerangka Berpikir	54
BAB III	57
METODE PENELITIAN	57
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	57
3.2. Pendekatan Kualitatif	58
3.3. Studi Kasus	59
3.4. Metode Pengumpulan Data	61
3.5. Informan Penelitian	62
3.6. Teknik Analisis Data	63
3.7. Kredibilitas Penelitian	66
3.8. Batasan Penelitian	67
BAB IV	68
ANALISIS DAN INTERPRETASI	68
4.1. Analisis Situasi.....	68
4.2. Tugas Pokok Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon.....	76
4.3. Proses komunikasi dalam penyelenggara pelayanan publik	82

4.4. Pemahaman Organisasi tentang kinerja dalam pelayanan publik	84
4.5. Komunikasi internal Organisasi	86
4.6. Komunikasi Formal dalam pelayanan publik.....	87
4.7. Komunikasi Informasi Organisasi	89
4.8. Pola Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal dan perizinan terpadu satu pintu	99
4.9. Pola Komunikasi Organisasi bagi peningkatan kinerja aparatur.....	102
BAB V	102
KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1. . Kesimpulan.....	108
5.2. Implikasi	109
5.3. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	116



DAFTAR TABEL

Tabel 1 :	Daftar pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	73
Tabel 2 :	Daftar layanan perizinan.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 :	Arah komunikasi organisasi.....	39
Gambar 2 :	Kerangka Pikir.....	50
Gambar 3 :	Alur pola komunikasi roda.....	94
Gambar 4 :	Alur pola komunikasi bintang.....	96



ABSTRAK

NOVIE PUTURUHU. NIM: S231408031. POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PENINGKATAN KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK (Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon). TESIS. Pembimbing I : Dr. H. Sutopo JK., M.S. Pembimbing II: Drs. SUDARMO, M.A.,Ph.D. Magister Ilmu Komunikasi (Manajemen Komunikasi). Program Pascasarjana. Universitas Sebelas Maret.

Indonesia kini menuju era reformasi birokrasi pemerintah terutama dalam pelayanan publik, suatu masa dimana tidak ada lagi proses birokrasi yang berbelit-belit dari pemerintah terhadap setiap warga negara, oleh sebab itu pemerintah terus berusaha untuk memperbaiki standar pelayanan publik, dengan harapan pelayanan menjadi lebih cepat, tepat waktu, murah dan transparan sehingga pelayanan prima dapat terwujud. Upaya pemerintah tidak sampai disitu saja karena pemerintah masih memiliki kendala lain terkait dengan sistem koordinasi antar aparatur penyelenggara pelayanan publik yang sering menimbulkan kesimpangsiuran informasi, sehingga berdampak buruk bagi organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk memperbaiki sistem koordinasi, pola komunikasi yang terarah sangat diperlukan, karena dalam suatu pola komunikasi yang baik akan dapat meningkatkan sistem koordinasi dalam organisasi, dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Artikel ini merupakan hasil penelitian yang mengeksplorasi pola komunikasi organisasi yang digunakan saat ini dalam sistem koordinasi pemerintah. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan sebuah susunan perspektif atau informasi dari sebuah masalah, dengan metode studi kasus. Populasi penelitian adalah seluruh petugas pelayanan perizinan Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu pemerintah kota Ambon. Dalam melakukan penelitian kali ini, penulis menggunakan pendekatan Teori Informasi Organisasi oleh Carl Weick, tentang bagaimana organisasi dapat memahami dan menggunakan dan mengelolah berbagai informasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan adalah Setiap komunikasi yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, harus dilakukan secara terpola dan terintegrasi sesuai pola komunikasi dan jaringan komunikasi yang sudah menjadi elemen penting dalam prosedur sistem koordinasi. Hal tersebut perlu diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik oleh setiap aparatur penyelenggara perizinan, mengingat ketergantungan informasi yang sangat tinggi antar unit perizinan. Mengabaikan prosedur koordinasi akan berpotensi menimbulkan kerancuan dalam proses pendistribusian informasi dan akan mempengaruhi kinerja aparatur dalam pelayanan perizinan secara keseluruhan.

Kata kunci: Pola komunikasi organisasi, peningkatan kinerja aparatur, pelayanan publik

ABSTRACT

NOVIE PUTURUHU. NIM:S231408031. ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PATTERNS FOR PERFORMANCE IMPROVEMENT OF PUBLIC SERVICES APPROVAL (Case on Capital Investment Service and One Stop Service of Ambon City). THESIS. Counselor I: Dr. H. Sutopo JK., M.S. Coaching II: Drs. SUDARMO, M.A., Ph.D. Master of Science in Communication (Communication Management). Graduate program. Sebelas Maret University.

Indonesia is now in the era of government bureaucracy reform, especially in public services, a time when there is no longer a bureaucratic process that bebelas-belit of the government against every citizen, therefore the government continues to strive to improve the standards of public services, in the hope that services will be faster, timely, cheap and transparent so that excellent service can be realized. The government's efforts are not up there because the government still has other obstacles related to the system of coordination among public service providers that often lead to information confusion, so that bad for the organization and society as service users. To improve the coordination system, a directed communication pattern is needed, because in a good communication pattern will be able to improve the coordination system within the organization, and improve the performance of government apparatus. This article is the result of research that explores the pattern of organizational communication used today in the system of government coordination. Indonesia is now towards the era of government bureaucracy reform especially in public service, a period where there is no longer bureaucratic process that bebelas-belit from the government against every citizen, therefore the government continues to strive to improve the standards of public services, in the hope that services will be faster, on time, cheap and transparent so that excellent service can be realized. The government's efforts are not up there because the government still has other obstacles related to the system of coordination among public service providers that often lead to information confusion, so that bad for the organization and society as service users. To improve the coordination system, a directed communication pattern is needed, because in a good communication pattern will be able to improve the coordination system within the organization, and improve the performance of government apparatus. This article is the result of a study exploring the organizational communication patterns used today in government coordination systems. The type of research used is the type of research with a qualitative approach to describe a composition of perspectives or information of a problem, with case study methods. The study population is all officers of licensing service of investment and service office integrated one door of Ambon city government. In conducting this research, the author uses the approach of Information Theory Organization by Carl Weick, about how organizations can understand and use and manage various information in achieving organizational goals. The conclusion of the results of research and discussion is Every communication made on the investment service and integrated licensing services, must be done patterned and integrated according to communication patterns and communication networks that have become an important element in coordination system procedures. It should be noted and implemented properly by every apparatus organizers permissions, given the very high dependence of information between licensing units. Ignoring the coordinate procedure will potentially cause confusion in the process of distributing information and will affect the performance of the apparatus in the licensing service as a whole.

Keywords: Organizational communication pattern, performance apparatus improvement, public service

