

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan manusia sehari-hari, sehingga kegiatan komunikasi digunakan untuk membuat atau membangun relasi antara satu dengan lainnya. Kegiatan komunikasi juga digunakan dalam organisasi untuk memberikan informasi, membangun kerja sama, dan menciptakan rasa saling pengertian dalam pengalaman antara pemimpin dan anggota dalam organisasi. Pegawai atau karyawan memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan dan menjalankan tugas dari atasan atau pemimpin dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai keberhasilan tujuan baik secara individu maupun secara tim dalam organisasi yang besar maupun organisasi kecil.

Banyak fenomena-fenomena yang terjadi dalam komunikasi organisasi dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai target dari perusahaan tersebut. Salah satu fenomena yang terjadi terkait komunikasi organisasi adalah pada PT. Feva Indonesia yang merupakan perusahaan kontraktor pelaksana yang mengerjakan seputar Bina Marga untuk jembatan, jalan, dan lainnya. Pada PT. Feva Indonesia terdapat penerapan komunikasi organisasi yang belum tercapai secara optimal karena pegawai PT tersebut menahan diri untuk menyampaikan informasi atau pesan, saran, dan keluhan sehingga komunikasi organisasi menjadi tidak jelas dan membuat permasalahan dalam organisasi.<sup>1</sup>

Dalam hal ini PT. Feva Indonesia memiliki kekurangan dalam membangun komunikasi internal antara pemimpin dan anggotanya seperti doktrin tujuan organisasi dimana pemimpin tidak memiliki visi dan misi untuk disampaikan kepada anggotanya, dan kurangnya penekanan terkait pentingnya menyelesaikan proyek. Selain itu PT. Feva Indonesia juga belum menunjukkan

---

<sup>1</sup> Annisa Nur Islami, dkk, *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia*, (Surabaya: Jurnal Representamen, 2021), hlm 61-67.

komunikasi organisasi dengan baik dimana anggotanya hanya tau mereka diatasi oleh Manajer, selain itu kepala divisi mereka tidak mengetahui hal tersebut. Seharusnya lebih mudah jika kepala divisi menyampaikan informasi atau pesan dari pimpinan ke bawahan sehingga informasi yang didapatkan lebih valid dan kepala divisi juga dapat membantu untuk memotivasi kelompok atau rekan kerjanya untuk dapat mengendalikan organisasi ketika menghadapi tugas dan masalah dalam organisasi tersebut.

Melihat fenomena tersebut banyak faktor yang memungkinkan menurunnya kinerja atau performa para pegawai yakni faktor komunikasi dalam bekerja sama dengan pemimpin dan pegawai di organisasi. Faktor tersebut berpengaruh terhadap pegawai dalam bekerja. Dengan kurang berjalannya komunikasi organisasi maka akan membuat kinerja anggota dalam organisasi menjadi menurun dan melemahnya produktivitas pegawai dalam bekerja.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan publik terdapat struktur dan divisi tertentu dalam mengerjakan tugas-tugas yang sangat kompleks dalam mencapai tujuan. Apalagi persaingan antar organisasi atau perusahaan di era globalisasi tentu meningkat dengan pesat karena banyaknya perusahaan yang sudah didukung atau menggunakan teknologi canggih.

Hal ini tentu membuat sumber daya manusia dituntut untuk terus berinovasi, bekerja keras, dan mengembangkan diri hingga mencapai potensi maksimal untuk merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan sebuah organisasi atau perusahaan. Maka dari itu, organisasi atau perusahaan memerlukan kualitas dan kinerja karyawannya sebagai faktor krusial dalam mencapai keberhasilan dan tujuan dari organisasi atau perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan adalah hasil dari prestasi kerja karyawan yang dilihat dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditetapkan organisasi<sup>2</sup>. Peningkatan kinerja pegawai perlu dilakukan untuk

---

<sup>2</sup> Melisa, *Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Padasa Enam Utama Kecamatan Kampar Hulu Kabupaten Kampar*, (Riau: JOM Fekon, 2017), hlm. 1495.

membawa kemajuan organisasi atau perusahaan agar dapat bertahan lebih lama dalam persaingan dalam dunia bisnis, salah satunya adalah keberhasilan seorang pemimpin organisasi atau perusahaan.

Tujuan perusahaan tidak akan berhasil tanpa adanya kerja sama yang baik antara pegawai dengan pemimpin, karena pemimpin merupakan salah satu faktor penting yang memiliki tanggung jawab yang sangat besar dan tugas-tugas yang sangat rumit atau kompleks.

Seorang pemimpin harus mampu menyampaikan arahan dan memberikan contoh yang baik dan benar dalam melakukan sebuah pekerjaan dan mengambil keputusan serta mampu mengatur dan memotivasi anggotanya. Sebuah organisasi harus pandai dalam memilih seorang pemimpin yang memiliki karakter dan kepemimpinan yang tepat dalam menjalankan dengan visi dan misi organisasi.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta adalah instansi pemerintahan yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan statistik. Instansi ini dibentuk untuk membantu Walikota Yogyakarta dalam melaksanakan tugas untuk masyarakat. Beberapa layanan yang diberikan adalah SP4N LAPOR, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada aplikasi JSS (Jogja Smart Service), E-LAPORDIY, Whistleblower System Pemerintah Kota Yogyakarta, dan sebagainya.

Kedinasan ini memiliki banyak prestasi salah satunya yang terbaru adalah mendapat penghargaan Anugerah Media Humas (AMH) yang merupakan event tahunan yang diselenggarakan Kementerian Kominfo untuk mengukur kinerja humas instansi pemerintah. Pemerintah Kota Yogyakarta meraih penghargaan terbaik pertama dalam kategori kampanye komunikasi publik dan terbaik ketiga untuk kategori website.

Dalam penghargaan tersebut tentu ada peran dari hasil kinerja pegawai Diskominfo yang memiliki beberapa bagian dalam menjalankan tugasnya

mulai dari kepala dinas, sekretaris, kepala bidang informasi dan komunikasi publik, kepala bidang infrastruktur telematika, kepala bidang sistem informasi dan statistik, kepala bidang persandian dan telekomunikasi, dan sub bidang dan koordinator di masing-masing bidang lainnya.

Fenomena komunikasi organisasi pada Diskominfo Kota Yogyakarta khususnya Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang telah memenangkan Anugerah Media Humas (AMH) merupakan cerminan dari efektivitas komunikasi organisasi yang diterapkan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Yogyakarta mampu berkomunikasi dengan anggotanya dalam bekerja untuk menyampaikan informasi kepada publik. Selain itu, keberhasilan ini juga menunjukkan kemampuan pemimpin dalam membangun hubungan baik dengan pegawai Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Yogyakarta agar memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Fokus subjek penelitian disini adalah kepada Kepala dan Sub bidang di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Yogyakarta. Banyaknya bidang dalam sebuah instansi tentu harus memiliki komunikasi organisasi yang kuat di dalam internalnya atau pegawai baik itu antara pimpinan dan pegawai, atau antar pegawai sehingga besar kemungkinan terjadinya miskomunikasi yang berdampak pada kinerja pegawai dan pelayanan dari instansi untuk publik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang ada pada bidang informasi dan komunikasi publik, miskomunikasi masih menjadi tantangan atau masalah dalam sebuah organisasi karena dapat menurunkan kinerja anggota lainnya sehingga sistem organisasi menjadi buruk. Salah satu contohnya adalah ketika ingin mempublikasi suatu berita, pernah terjadi selisih paham antara koordinator sub bagian dengan stafnya, ada yang setuju dan tidak setuju dalam mempublikasi berita tertentu sehingga menjadi bingung dalam pengambilan keputusan. Hal ini menjadi tugas seorang pemimpin yang

menjadi sosok yang dibutuhkan dengan memiliki kapabilitas dalam berkomunikasi dan kecakapan membangun hubungan dan saling mengerti, serta menyelesaikan masalah yang timbul di tempat kerja Diskominfo Kota Yogyakarta.

Dalam beberapa situasi tersebut, menggambarkan suatu instansi tentu akan menghadapi hambatan dan harus mencari solusi keberhasilan yang dihadapi oleh pemimpin dan anggota dalam menjalankan tugas untuk melayani publik. Hal ini membuat komunikasi organisasi memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan kinerja para pegawai agar menghasilkan kinerja terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah disampaikan, maka peneliti merumuskan masalah yaitu mengenai

“Bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada bidang Informasi dan Komunikasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat bermanfaat untuk:

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian atau bahasan teoritis tentang bidang ilmu komunikasi khususnya komunikasi organisasi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi pihak Diskominfo mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat menjadi refleksi atau gambaran dalam kedinasan kominfo.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma Konstruktivisme merupakan perspektif untuk memahami kompleksitas dunia nyata yang memfokuskan perhatian dan objektivitas dalam mendapatkan realitas sebuah ilmu pengetahuan.

Konstruktivisme adalah sebuah teori yang meneliti bermacam-macam realita yang diciptakan oleh manusia dan akhirnya memberikan dampak kepada manusia itu sendiri dan memberikan makna hubungan dengan orang lain dan lingkungannya<sup>3</sup>.

Paradigma Konstruktivisme adalah paradigma dengan melihat suatu kebenaran menjadi realitas sosial yang merupakan hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu bersifat relatif. Dalam mencapai tujuan tersebut, diperlukannya analisis secara mendalam terhadap data kualitatif yang dikumpulkan.

Peneliti memilih menggunakan pendekatan konstruktivisme agar melihat suatu kebenaran realitas sosial yang tampak dan terjadi yang ada dalam komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Yogyakarta.

---

<sup>3</sup> J.R.Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), hlm.11.

### 1.5.2 Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang dipakai untuk meneliti kondisi objek. Peneliti memiliki peran sebagai kunci, instrumen penting dalam menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian akan menekankan makna daripada generalisasi<sup>4</sup>.

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena dengan metode tersebut data yang didapatkan lebih mendalam dan lebih pasti jelas dan terlihat dari narasumber-narasumber sehingga peneliti bisa mendapatkan jawaban yang berbeda-beda dari tiap narasumber, dan tidak ada batasan tingkat pendidikan tertentu untuk menjadi narasumber, dan sebagainya.

Metode deskriptif kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati<sup>5</sup>. Pengumpulan data ini digunakan untuk memahami komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) di Diskominfo Kota Yogyakarta.

### 1.5.3 Subjek dan Objek Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, penentuan subjek penelitian memegang peran penting dalam mencapai tujuan penelitian. Alasan utamanya adalah karena subjek penelitian merupakan subjek penelitian adalah sumber data utama yang memberikan informasi tentang apa yang sedang diteliti. Penentuan subjek penelitian menjadi aspek penting dalam menjaga validitas informasi dalam penelitian dan kualitas penelitian yang dihasilkan.

---

<sup>4</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021), hlm.79

<sup>5</sup> Bogdan Robert & Steven Taylor, *Pengantar Metode Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 2006)

Kriteria yang digunakan peneliti dalam menentukan subjek penelitian ini, yaitu (1) Orang yang bertanggung jawab di bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, (2) Pegawai yang menjadi kepala bidang dan sub bagian di bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, (3) Pegawai yang telah bekerja selama dua tahun di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta agar dapat memberikan informasi kepada peneliti secara lebih detail.

Berdasarkan kriteria di atas, peneliti memilih fokus kepada subjek penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu:

1. Edy Sugiharto, S.STP, MM. (Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik)
2. Mikael Mitang Kasi, A. Md. (Koordinator Substansi Layanan Informasi dan Pengaduan)
3. Anna Fardiana, SS. (Koordinator Substansi Humas dan Publikasi)
4. Frans Indiarso, S. IP., M. Ec. Dev (Koordinator Substansi Pengelolaan Informasi)
5. Gregorius Andri KM, SIKom (Pegawai Bidang IKP)

Peneliti memilih melakukan penelitian ini untuk melihat permasalahan dan komunikasi organisasi yang ada dalam bagian bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Yogyakarta.

## **1.6 Jenis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang meliputi observasi dan hasil wawancara. Sedangkan untuk data sekundernya antara lain dengan mengambil dokumentasi dan penelusuran di internet seputar Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.



## 1. Data Primer

Data primer adalah wawancara bersama narasumber yang berkompeten terhadap kasus yang diteliti<sup>6</sup>. Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan konstruktivisme, cara pengumpulan data yang dipakai difokuskan pada wawancara mendalam (*in-depth interviews*) dan wawancara intensif (*intensive interview*) sebagai langkah awal untuk memberikan penjelasan dan gambaran tentang pengalaman hidup individu. Selain itu, untuk mendapatkan data yang lebih lengkap, metode dokumentasi (*documentary methods*) juga perlu digunakan.

Wawancara disini dapat diperoleh secara langsung atau tidak langsung. Wawancara langsung bisa dilaksanakan ketika peneliti mengunjungi ke kantor Diskominfo atau bertemu di luar kantor dengan para subjek penelitian. Untuk wawancara tidak langsung, peneliti menggunakan platform whatsapp sebagai media komunikasi kepada para subjek penelitian dengan menggunakan fitur obrolan (*chat*), rekaman suara (*voice note*) dan panggilan suara (*call*).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui kumpulan dokumen yang melingkupi kasus atau apa yang sedang diteliti<sup>7</sup>. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data dan memberikan bukti sebagai validitas pada hasil penelitian dengan mengumpulkan data melalui dokumen terbaru. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa rekaman suara, foto, video, dan *screenshot* telusur dari internet.

### 1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian. Dimana tujuan utama dalam melakukan penelitian adalah mengumpulkan data-data<sup>8</sup>. Ada banyak teknik pengumpulan data yang dapat

---

<sup>6</sup> Zuchri Abdussamad, Op.cit., hlm. 213.

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 216.

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 142.

dilakukan. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik seperti mengamati kejadian atau perilaku secara alami tanpa campur tangan peneliti. Observasi juga tidak hanya terbatas pada orang-orang, tetapi juga termasuk objek-objek alam yang lain<sup>9</sup>. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat mempelajari tentang perilaku dan makna dari kejadian yang dilihat. Observasi yang digunakan penelitian ini adalah melakukan pengamatan dengan berkunjung secara langsung ke lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya komunikasi organisasi di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.

### 2. Interview

Wawancara dalam riset kualitatif, dapat juga disebut sebagai wawancara mendalam (depth interview) atau wawancara intensif (intensive interview) dan kebanyakan tidak berstruktur<sup>10</sup>. Wawancara perlu dilakukan untuk mendapatkan data-data yang lebih mendalam dan digunakan dalam riset komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Diskominfo Kota Yogyakarta.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pelengkap dari teknik pengumpulan data sebelumnya yaitu observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif<sup>11</sup>. Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mendapatkan validasi data

---

<sup>9</sup> Mahamad Rizki, Shinta Doriza, Agus Dudung, *Konsep Sistem Manajerial Pada Prodi Rekaya Keselamatan Kebakaran*, (Jakarta: Jurnal Manajer Pendidikan, 2022), hlm. 2.

<sup>10</sup> Zeky Ricardo, Sutarno Sutarno, Dewi Anggraini, *Analisis Kualitas Produk di PT. Adi Kuasa Gasindo Medan*, (Medan: SOSMANIORA, 2022), hlm. 228.

<sup>11</sup> Natalia Nilamsari, *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Wacana, 2014), hlm. 179.

dan informasi, dimana dokumentasi dapat diperoleh dari buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

## **1.8 Teknik Analisis Data**

Miles dan Huberman mengatakan aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berlangsung terus menerus sampai tuntas dan interaktif, aktivitas dalam menganalisis sebuah data menggunakan teknik yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi<sup>12</sup>. Teknik analisis data merupakan hal yang diperlukan dalam penelitian untuk menyimpulkan hasil suatu penelitian. Teknik analisis data ini menggunakan tiga Teknik, yaitu:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses mengumpulkan data, kemudian menyusun data dalam satuan kategori, konsep dan tema tertentu. Proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari data-data atau catatan yang tertulis di lapangan.

Proses ini akan terus dilakukan selama penelitian berlangsung sebagaimana melihat dari kerangka penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang ditentukan peneliti.

### **2. Penyajian Data**

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah penyajian data. Penyajian data ini digunakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi. Data tersebut diperoleh dari penelitian dengan teks yang naratif sehingga dapat melakukan uraian singkat atau penyederhanaan.

### **3. Verifikasi**

Verifikasi digunakan untuk memeriksa kembali data-data yang sudah dikumpulkan. Tahap verifikasi data ini peneliti mendengarkan dan

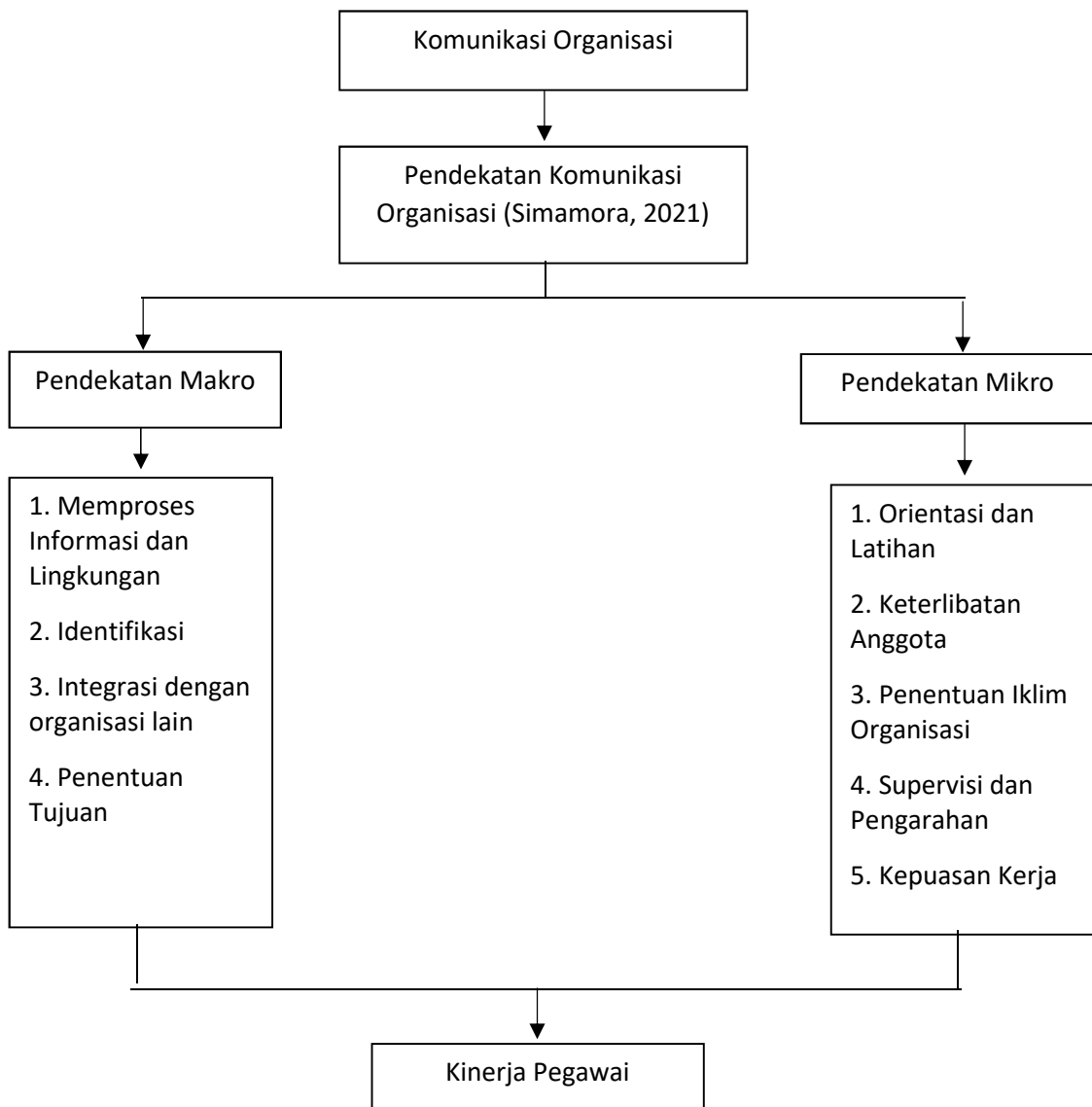
---

<sup>12</sup> Zuchri Abdussamad, Op.cit., hlm. 160-162.

mentranskrip hasil wawancara peneliti dengan narasumber dan mencocokkannya dengan hasil wawancara yang sudah ditulis oleh peneliti sebelumnya sehingga mudah diolah data tersebut untuk menarik kesimpulan untuk tahap terakhir dan menganalisis data tersebut dalam menyempurnakan penelitian dari penelitian terdahulu agar mendapatkan referensi ilmu khususnya bagi peneliti dan para pembaca.

## 1.9 Kerangka Konsep dan Definisi Konsep dan Operasional

### 1.9.1 Kerangka Konsep



## 1.9.2 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur yang menjelaskan tentang apa yang sedang diteliti. Berdasarkan kerangka konsep yang digunakan, dapat dikemukakan definisi konsep sebagai berikut:

### 1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan komunikasi diantara anggota-anggota organisasi, analisis organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara simultan<sup>13</sup>.

Komunikasi organisasi memiliki hubungan yang dilakukan oleh seorang pemimpin baik itu untuk kelangsungan hidup berorganisasi untuk mencapai perkembangan kearah yang lebih baik maupun menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya.

### 2. Pendekatan Makro

Pendekatan makro organisasi merupakan struktur global berinteraksi dalam lingkungannya<sup>14</sup>. Pendekatan ini melakukan proses informasi yang didapatkan dari lingkungan, melakukan identifikasi, integrasi dan menentukan tujuan dalam organisasi. Berikut definisi konsep aktivitas pendekatan makro:

- a. Memproses Informasi dan Lingkungan merupakan aktivitas yang dilakukan organisasi agar tetap hidup atau berjalan sehingga diperlukannya memproses informasi dengan lingkungannya untuk menyesuaikan informasi yang relevan dengan keadaan dalam organisasi.

---

<sup>13</sup> Sitti Roskina Mas dan Phil Ikhfan Haris, *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*, (Gorontalo: UNG Press Gorontalo, 2020), hlm 58.

<sup>14</sup> Prietsaweny Riris T Simamora, *Komunikasi Organisasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm 48.

b. Identifikasi merupakan proses penyesuaian diri dari informasi yang telah diproses dari lingkungan organisasi untuk melakukan negosiasi, persetujuan dengan relasi-relasi potensial.

c. Integrasi merupakan aktivitas organisasi seperti kolaborasi untuk memberikan pengaruh terhadap lingkungannya agar menghasilkan kualitas yang lebih baik dalam bekerja dan membuat organisasi tidak terisolasi,

d. Penentuan Tujuan merupakan kegiatan makro yang memerlukan komunikasi yang sangat penting dalam menentukan tujuan organisasi. Dimana, organisasi tidaklah menentukan tujuannya sebelum memperoleh informasi terhadap lingkungannya, memprosesnya dengan identifikasi, dan melakukan integrasi untuk memperluas tujuannya. Selain itu, dalam menentukan tujuan tidak hanya pemimpin yang menentukan tujuan organisasi tetapi juga bisa mengajak orang-orang didalam organisasi untuk menentukan tujuan organisasi.

### 3. Pendekatan Mikro

Pendekatan mikro memfokuskan komunikasi dalam unit dan sub unit dalam organisasi<sup>15</sup>. Komunikasi dalam pendekatan ini berhubungan dengan komunikasi antara anggota kelompok, dimana komunikasi digunakan untuk pemberian orientasi dan latihan, melibatkan anggota, menjaga iklim organisasi, pengarahan pekerjaan, dan mengetahui kepuasan kerja dalam organisasi. Berikut definisi konsep dari aktivitas pendekatan mikro:

a. Orientasi dan Latihan merupakan aktivitas organisasi dalam memberikan orientasi dan pelatihan untuk melatih pegawai atau anggota organisasi agar dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm 50.

b. Keterlibatan Anggota merupakan kegiatan yang diperlukan dalam unitnya masing-masing di organisasi untuk menjaga kelancaran tugas organisasi, karena jika suatu unit atau sub unit mengalami macet atau masalah maka akan mempengaruhi keseluruhan tugas organisasi.

c. Penentuan Iklim Organisasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh tingkah laku pemimpin, tingkah laku teman sekerja, dan tingkah laku organisasi. Hal ini perlu diperhatikan untuk membuat kinerja anggota menjadi lebih produktif dan menciptakan organisasi yang baik.

d. Supervisi dan Pengarahan merupakan kegiatan pengawasan, kontrol, dan pengarahan sesuai kriteria yang ditentukan. Tugas dilakukan oleh pemimpin organisasi yang bertanggung jawab terhadap anggotanya untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin.

e. Kepuasan Kerja merupakan kegiatan memperhatikan situasi dan rasa senang pegawai yang puas dengan pekerjaannya pegawai mendapatkan informasi yang lengkap dan dibutuhkan dalam melakukan pekerjaannya dan memiliki hubungan teman atau rekan kerja yang baik sehingga komunikasi diperlukan untuk menyelesaikan masalah ini

#### 4. Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai adalah tindakan yang nyata diperlihatkan dan dihasilkan oleh tiap individu dan kelompok untuk memenuhi perannya dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh tempat dia bekerja dan memberi kontribusi dalam memberikan hasil kinerja untuk organisasi dan layanan publik untuk mencapai tujuan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan untuk publik dan kemajuan suatu instansi atau organisasi.

### 1.9.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan hal yang membahas karakteristik variabel yang dapat dilihat dan peneliti dapat menentukan definisi operasional yang sesuai dengan penelitiannya<sup>16</sup>.

Definisi operasional merupakan penentuan sifat yang akan diperhatikan sehingga menjadi variabel yang dapat diukur dan dapat digunakan dalam menghindari kesalahan pemahaman atau untuk memperjelas kalimat atau istilah dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Komunikasi Organisasi

Pada aspek ini komunikasi organisasi merupakan proses memberikan informasi atau pesan organisasi baik itu diberikan kepada kelompok formal maupun kelompok informal dalam organisasi. Seorang pemimpin dalam komunikasi organisasi menjadi penting karena keberadaan dan pengambilan keputusan menjadi faktor penting dalam keberhasilan organisasi.

#### 2. Pendekatan Makro

Pada aspek ini, pendekatan makro merupakan pendekatan komunikasi organisasi yang dilihat sebagai struktur keseluruhan dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Berikut definisi operasional pendekatan makro:

- a. Memproses informasi dan lingkungan, melihat aspek seperti kegiatan organisasi dalam memproses informasi yang masuk di lingkungannya khususnya di Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta yang menerima input dan pengambilan informasi untuk memberikan respon terhadap lingkungannya.

---

<sup>16</sup> Saifuddin, A. (2013). Metode Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).



b. Identifikasi, melihat aspek pegawai Bidang IKP Diskominfo Kota Yogyakarta melalui negosiasi dan persetujuan dengan relasi potensial seperti pihak eksternal atau OPD yang ada di Kota Yogyakarta seperti Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Yogyakarta, Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dan Kedinasan lainnya yang membantu membuat program khusus Bidang IKP Diskominfo dalam memberikan layanan ke masyarakat.

c. Integrasi, melihat aspek aktivitas organisasi lain dan lingkungannya untuk melakukan berkolaborasi dalam menghasilkan kualitas kinerja yang baik dan membangun hubungan yang kuat antar pegawai Bidang IKP Diskominfo Kota Yogyakarta

d. Penentuan Tujuan, dengan melihat aspek konsep yang digunakan pemimpin dalam melibatkan anggota atau pegawai Bidang IKP Diskominfo Kota Yogyakarta ketika menentukan tujuan organisasi dan kebijakan yang dimiliki pemimpin dalam menentukan tujuan organisasi Diskominfo Kota Yogyakarta khususnya di Bidang IKP

### 3. Pendekatan Mikro

Pada aspek ini, pendekatan mikro memfokuskan pada komunikasi dalam unit dan subunit dalam organisasi. Berikut definisi operasional pendekatan mikro:

a. Orientasi dan Latihan, melihat aspek organisasi dalam melakukan orientasi dan pelatihan terhadap pegawainya untuk melakukan pekerjaan tertentu baik itu unit pimpinan maupun unit pegawai lainnya agar kualitas seluruh anggota meningkat

b. Keterlibatan Anggota, melihat aspek komunikasi pegawai Bidang IKP yang terlibat dalam pekerjaan yang diberikan oleh atasan atau pemimpin untuk menjaga kelancaran tugas Bidang IKP Diskominfo Kota Yogyakarta.

c. Penentuan Iklim Organisasi, melihat aspek komunikasi pimpinan, teman sekerja, dan tingkah laku dalam Bidang IKP Diskominfo Kota Yogyakarta dalam membuat lingkungan organisasi yang baik dan membuat pegawai nyaman terhadap lingkungan kerja.

d. Supervisi dan Pengarahan, melihat aspek komunikasi pemimpin yang menjadi seperti supervisor dengan memperhatikan, mengontrol, dan memberi arahan yang sudah ditentukan kepada anggota atau pegawai IKP agar bekerja dengan baik

e. Kepuasan kerja, melihat aspek komunikasi agar mengetahui apa saja yang membuat anggota kerja merasa senang atau tidak terhadap situasi organisasi dan sistem yang digunakan agar mempertahankan kepuasan kerja di Bidang IKP Diskominfo Kota Yogyakarta

#### 4. Kinerja Pegawai

Pada aspek ini, kinerja pegawai diperhatikan dari hasil kinerja atau kontribusi tiap individu dan kelompok dalam menjalankan tugas dari kebijakan yang ditetapkan organisasi. Untuk mengetahui tersebut membutuhkan komunikasi organisasi yang baik antara pemimpin dan anggotanya.