

## Pola Komunikasi Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Rahmat Hidayat

Fakultas Komunikasi dan Bahasa Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta, Indonesia

Email : [ramat.hidayat03@gmail.com](mailto:ramat.hidayat03@gmail.com)

Informasi Artikel	ABSTAK/ABSTRACT
<p><b>Sejarah Artikel:</b></p> <p>Diterima: 13 Oktober 2023 Direvisi: 5 Maret 2024 Diterbitkan: 5 Maret 2024</p>	<p>Komunikasi dalam suatu organisasi sangat diperlukan. Karena organisasi tanpa melakukan komunikasi dengan baik, maka tidak akan tercapai tujuan bersama. Dengan hal tersebut, diperlukan pola komunikasi yang efektif dan efisien. Komunikasi tidak hanya melalui lisan, tetapi dapat juga dilakukan melalui tulisan. Berdasarkan konteks di atas, maka tujuan tulisan ini adalah menjawab pertanyaan bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi Struktural Klasik. Tahapan penelitian ini, menggunakan observasi, pedoman wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan datanya adalah data primer dan data sekunder. Validitas data menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Teknik analisis data</p>
<p><b>Keywords:</b></p> <p>Komunikas, Pola Komunikasi, Organisasi</p> <p>Communication, Communication Pattern, Organization</p>	

menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah informasi organisasi. Pola adalah bentuk (struktur) yang tepat. Komunikasi adalah pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan melalui lisan atau tulisan kemudian terjadinya feedback. Organisasi adalah sejumlah individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya pekerjaan, tetapi kedekatan diluar jam kerja pun mereka lakukan. Media yang digunakan adalah whatsapp, e-mail, telepon, maupun secara langsung. Hambatan yang terjadi adalah kurangnya pegawai dalam mengupdate informasi melalui media online, bahasa, dan jarak. Komunikasi sesama karyawan pun sangat terbuka dan terjalin hubungan yang baik. Komunikasi yang terjadi sangat positif. Seluruh stakeholder di Disdukcapil Kota Tangerang sangat terbuka dengan sesama pegawai dalam melakukan interaksi komunikasi.

Communication in an organization is indispensable. Because the organization without good communication, it will not achieve common goals. With this, an effective and efficient communication pattern is needed. Communication is not only through oral, but can also be done through writing. Based on the context above, the purpose of this paper is to answer the question of how the Communication Pattern of the Disdukcapil Organization of Tangerang

City in Improving Employee Performance. The methodology used in this study is descriptive, with a qualitative approach. The theory used in this study is the Classical Structural organizational communication theory. This stage of the study, using observation, interview guidelines and documentation. The data collection techniques are primary data and secondary data. Data validity uses source triangulation, which compares or double-checks the degree of confidence of information obtained from different sources. Data analysis techniques

use data reduction, data presentation, and conclusions. The theory used is organizational information. A pattern is a proper shape (structure). Communication is a message conveyed from communicator to communicant through oral or written then feedback occurs. An organization is a number of individuals organized to achieve a specific goal. Communication is not only work, but closeness outside working hours they do. The media used are whatsapp, e-mail, telephone, or directly. The obstacle that occurs is the lack of employees in updating information through online media, language, and distance. Communication among employees is very open and good relationships are established. The communication that occurred was very positive. All stakeholders in Disdukcapil Tangerang City are very open with fellow employees in conducting communication interactions.

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan sehari-hari manusia baik sebagai individu maupun dengan dengan kelompok masyarakat. Aktivitas komunikasi merupakan hakikat yang melekat pada kehidupan manusia karena komunikasi menjadi suatu alat yang digunakan untuk berinteraksi sesama individu maupun antar kelompok bermasyarakat. Komunikasi juga sebagai salah satu wadah berbagi pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting serta berguna bagi manusia, karena dengan komunikasi seseorang dapat berkomunikasi secara intrapribadi atau dengan diri sendiri guna mempersiapkan pesan- pesan yang akan disampaikan kepada orang lain, mengambil keputusan setelah dipertimbangkan dan menilai atau mengevaluasi diri sendiri. Begitu pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif guna mencapai tujuan.

“Komunikasi merupakan suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkansymbol-simbol sedemikian rupa, sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh sang kominkator”. Widjaja, dalam Buku Pengantar Ilmu Komunikasi(2022)

Perkembangan teknologi komunikasi pada saat ini juga memudahkan untuk mencapai tujuan. Pencapaian tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat. Teknik berkomunikasi yang tepat dan akurat akan mempermudah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam perusahaan.

Dalam organisasi ada dua unsur penting yang harus dimiliki yaitu pemimpin dan yang dipimpin. Komunikasi antara kedua belah pihak tersebut menentukan keberlangsungan suatu organisasi. diantara kedua belah pihak tersebut harus ada komunikasi dua arah atau feedback antara satu sama lain sehingga tercapainya tujuan komunikasi. Maka diperlukannya kerja sama dengan harapan tercapainya keinginan pribadi maupun kelompok guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Agar komunikasi berjalan dengan baik dalam sebuah organisasi, maka seorang pemimpin membutuhkan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, dimana interaksi diantara setiap pegawai itu berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Pola komunikasi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang terjalin antar pihak dalam proses berlangsungnya suatu komunikasi. komunikasi adalah bentuk interaksi antar manusia. Salah satu instansi pemerintahan yang didalamnya menekankan kepemimpinan yang disiplin, membangun sikap berdedikasi tinggi serta memiliki etos kerja yang baik dan memiliki jiwa tanggung jawab, dan memberi motivasi kerjasama adalah DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil) Kota Tangerang. DISDUKCAPIL merupakan salah satu instansi yang bertugas melayani masyarakat dalam kegiatan pencatatan dan juga pengarsipan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan serta pengakuan.

Kependudukan salah satu fokus utama dalam pembangunan. Sebagian kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral dan lintas sektoral tertuju dan terkait pendudukan harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan itu sendiri. Maka dari itu dalam pengurusan semua hal yang terkait dengan kependudukan diurus oleh instansi yang memberikan suatu bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri dan dapat dijadikan dasar keabsahan hukum seseorang, maka data yang ada dicatat sesuai dengan peristiwa yang terjadi seperti perkawinan, perceraian, kelahiran serta kematian dan sebagainya.

Mengacu pada prinsi pengembangan sumber daya manusia tentang upaya instansi atau organisasi menyiapkan sarana dan prasarana kepada pegawai sehingga pegawai mendapatkan kepuasan kerja tersebut.

Dalam produktifitas bekerja pegawai tidak hanya bekerja akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi yang menyangkut hubungan dengan rekan kerja dan juga hal lainnya. Hal tersebut dapat dipercayai bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja, perilaku produktifitas dan kehadiran pegawai tersebut. Serta Kepuasan kerja salah satu faktor penting, karena dapat berakibat terhadap jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan kerja yang didapatkan pegawai ketika bekerja adalah suatu bentuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan.

Kepuasan kerja pegawai merupakan suatu hal yang positif terhadap situasi ditempat kerja. Bagi organisasi atau instansi perusahaan, kepuasan kerja harus mendapat fokus lebih dan kepentingan yang di utamakan karena kepuasan kerja yang didapat oleh pegawai akan memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan perusahaan. Perasaan puas pegawai akan memberikan semangat lebih dan produktifitas yang meningkat karena pegawai merasa bahwa kebutuhan dan keluhan yang dimiliki disediakan dan didengar oleh perusahaan. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan dampak seperti kinerja, sehingga kepuasan kerja semakin tinggi maka akan berdampak pada semangat dalam bekerja. kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan cara seorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan kerja pegawai merupakan perasaan yang mendukung dan tidak mendukung dalam diri pegawai terkait dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan ketika bekerja. Bahwa kepuasan kerja selain dipengaruhi oleh komitmen organisasi, juga dipengaruhi oleh iklim organisasi". Suasana organisasi yang kondusif dan hubungan sesama pegawai yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, karena suasana kerja yang baik merupakan salah satu factor pendukung yang menunjang semangat dan nilai kerja karyawan, hal tersebut bersama dengan komitmen organisasi yang ada dalam diri karyawan

## KAJIAN PUSTAKA

Sumber daya manusia merupakan Bagian ini berisi kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep penelitian. Kajian literature tidak terbatas pada teorisa, tetapi juga bukti-bukti empiris. Hipotesis peneltian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh kajianempiris (penelitian sebelumnya). [Arial, 12, normal].

Sumber daya manusia merupakan Bagian ini berisi kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep penelitian. Kajian literature tidak terbatas pada teorisa, tetapi juga bukti-bukti empiris. Hipotesis peneltian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh kajianempiris (penelitian sebelumnya). [Arial, 12, normal].

## METODE

Paradigma merupakan seperangkat konsep yang berhubungan satu sama lain secara logis dan membentuk sebuah kerangka pemikiran yang berfungsi untuk memahami, menafsirkan dan menjelaskan kenyataan dan atau masalah yang dihadapi. Pemahaman konsep paradigma tersebut berhubungan untuk pengembangan penelitian serta ilmu pengetahuan. Paradigma merupakan pandangan dasar mengenai pokok bahasan. Paradigma mendefinisikan dan membantu menemukan sesuatu yang harus diteliti dan dikaji, pertanyaan yang harus dijabarkan, cara merumuskan pertanyaan, dan banyak aturan lainnya. Paradigma adalah bagian dari dasar ilmiah yang berfungsi membedakan satu komunitas ilmiah dengan komunitas ilmiah lainnya. Paradigma berkaitan dengan mendefinisikan, teori, mode, metode, hubungan antara model, serta instrumen yang ada didalamnya. Dalam penelitian ini peneliti menerapkan paradigma konstruktivisme, yang biasa dikaitkan dengan penelitian kualitatif yang memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentuk manusia itu sendiri. Suryana

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif dengan teknik interview atau wawancara. Penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang berusaha memahami dan menafsirkan suatu peristiwa interaksi sumber daya dan teori yang ada menurut perspektif penulis. Menurut (Sugiyono,2022) Penelitian Kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Dari teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif Adalah salah satu penelitian yang mengacu pada pengumpulan data pada kondisi alamiah atau sesuai dengan keadaan yang terjadi dilapangan dan bermaksud untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum dan kesimpulan yang mudah dipahami.

Desain penelitian adalah langkah awal yang harus dikerjakan penulis untuk mengumpulkan informasi yang akan diolah menjadi data untuk melakukan penelitian. Penelitian tersebut menguraikan serta menganalisa desain penelitian dengan struktur yang jelas yang dijelaskan dengan tahap prosedur, langkah- langkah yang diambil, durasi dan tempat penelitian, sumber informasi yang diperoleh dan dengan apa informasi yang diperoleh kemudian baru dapat dilakukan Analisa Lokasi tempat

penelitian penulis berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tangerang yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan II RT. 007 RW. 003, Kelurahan Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang. Dengan waktu yang dibutuhkan penulis untuk melakukan penelitian ini selama kurang lebih sebulan sejak judul yang sudah disetujui, surat rekomendasi penelitian dan analisa data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, yang menetapkan peraturan walikota nomor 69 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis urusan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian keuangan, evaluasi dan pelaporan.
6. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan melaksanakan tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi kependudukan, di mana didalamnya terdapat fungsi dan tugas Bagian Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terbentuk Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, yang menetapkan Peraturan Walikota Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

### Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang

Komunikasi organisasi di kantor DISDUKCAPIL Kota Tangerang di dalamnya terdapat dua faktor, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Berdasarkan hasil Analisa peneliti dengan mengkombinasikan hasil observasi wawancara dalam faktor pendukung

terhadap hal (1) Hubungan yang personal, (2) Media Komunikasi, (3) Waktu dan (4) Fasilitas.

### **Faktor pendukung**

Faktor pendukung merupakan hal hal yang mendukung terjadinya

komunikasi organisasi dengan baik sehingga menunjang kinerja organisasi secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan analisis peneliti, memperhatikan bahwa faktor yang menjadi pendukung yaitu:

1. Hubungan yang Personal Dalam sebuah organisasi, komunikasi yang baik dalam menjaga keharmonisan lingkungan organisasi di landasi dengan hubungan antara personal yang baik sehingga dalam melakukan kegiatan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Dapat disimpulkan hubungan kekeluargaan menjadi salah satu pendukung dalam menciptakan komunikasi yang efektif selain pada suasana dan kondisi yang sesuai sehingga arahan yang diberikan atasan dapat menyesuaikan keadaan.
2. Media Pendukung  
Media komunikasi yang digunakan tentunya menjadi hal yang wajib untuk diperhatikan dalam keberlangsungan suatu komunikasi organisasi, aspek media komunikasi dalam komunikasi organisasi, bahwa dengan pemanfaatan smartphone hingga aplikasi whatsapp dan email digunakan di lingkungan DISDUKCAPIL Kota Tangerang untuk menjaga komunikasi organisasi sehingga setiap unsur dapat saling mendukung. Dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp komunikasi organisasi yang terjalin diharapkan dapat mampu untuk menjaga komunikasi sehingga tercipta suasana yang kondusif dalam organisasi, dan menggunakan layanan internet di handphone masing-masing, setiap unsur pegawai dapat berkomunikasi hingga mengupdate berita dan informasi terbaru baik seputar dalam Kota hingga diluar kota dan tentunya hal tersebut sangat mendukung dalam keberlangsungan komunikasi didalam lingkungan DISDUKCAPIL Kota Tangerang.
3. Pentingnya waktu atau situasi dan kondisi yang tepat  
Dalam berkomunikasi tentu sangat berperan penting dalam keberlangsungan komunikasi yang ada diorganisasi, setiap unsur yang ada memiliki kewajiban untuk paham dan sadar akan tugas dan tanggung jawab yang diemban sehingga dalam berkomunikasi juga harus menyesuaikan dengan situasi waktu dan kondisi yang ada sehingga dapat mendukung kinerja pegawai. Keberlangsungan komunikasi organisasi yang berlangsung kembali lagi kepada individu itu sendiri untuk menyesuaikan waktu untuk berkomunikasi santai dan serius di waktu-waktu tertentu untuk membahas pekerjaan.
4. Fasilitas  
Fasilitas pendukung yang memadai tentu akan sangat mendukung dalam terciptanya komunikasi organisasi yang baik. Di lingkungan DISDUKCAPIL Kota Tangerang dilengkapi dengan akses layanan internet yang baik yang tentunya

apabila dapat dimanfaatkan oleh masing-masing pegawai dalam menjalankan tugas hingga berkomunikasi itu tentunya akan sangat mendukung. Fasilitas pendukung seperti jaringan wifi, kemudian ada komputer beserta printer untuk fasilitas teknis. Dan lebih lanjut untuk fasilitas lain yang ada dalam menjaga komunikasi, kita tentu memfasilitasi setiap pegawai untuk mengeluarkan pendapatnya disetiap pertemuan yang ada.

### Faktor Penghambat

1. Sumber Daya Manusia Dalam proses menjalankan organisasi akan selalu ada kendala yang akan timbul di dalam penerapan komunikasi organisasi, kendala yang sering terjadi di dalam melaksanakan komunikasi dapat dating faktor sumber daya manusia yaitu, penyampaian informasi yang berasal dari pegawai bawahan kepada pimpinan tidak lancar atau adanya gangguan, disebabkan keterbatasan kemampuan kerja, usia karyawan yang sudah tidak produktif lagi.
2. Hirarki Organisasi  
Dari sistem atau kebijakan yang menajdai kendala di DISDUKCAPIL Kota Tangerang antara lain antara pegawai dengan sesama pegawai atau pegawai bawahan dengan atasan, hirarki organisasi membuat pegawai bawahan menjadi memiliki rasa segan jika menyampaikan pesan kepada atasan, perasaan seperti itu dapat dikatakan sebagai kendala yang menyebabkan ketidak nyamanan dalam menjalankan komunikasi organisasi.

### Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

1. Internal  
Komunikasi dalam suatu organisasi, orang orang yang ada di dalamnya akan saling saling melakukan komunikasi, disebabkan setiap pegawai diberikan kebebasan dalam bekerja. Sehingga hubungan pegawai dengan pimpinan terjalin harmonis begitu sebaliknya.  
Menurut Srianto (Informan Kunci 1) selaku wakil kepala staff fungsional PIAK DISDUKCAPIL Kota Tangerang: “Komunikasi kita sesama pegawai selalu melakukan komunikasi jika sedang dalam penugasan, karena kita perlunya saling koordinasi satu sama lain kalua komunikasi kita tidak baik maka tugas yang perintahkan atasan tidak akan maksimal”.  
Kesimpulan dari jawaban di atas faktor internal sangat mempengaruhi hasil output dari sebuah komunikasi, efektifitas kerja pegawai bergantung dari komunikasi internal yang berjalan efektif.
2. Eksternal  
Pola komunikasi organisasi dalam suatu organisasi juga harus melakukan hubungan komunikasi dengan pihak luar organisasi. Yaitu dengan pertukaran informasi jenis produk atau memperkenalkan produk baru yang dimiliki. Sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam pihak luar organisasi. Serta juga dapat menjalin hubungan baik dan dapat saling bekerjasama dengan instansi lain.

## Pembahasan

Berdasarkan pengamatan peneliti mengenai pola komunikasi organisasi di dalam DISDUKCAPIL Kota Tangerang dalam meningkatkan kinerja pegawai. Maka penelitian menghasilkan

### 1. Pola komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi menjadi arus pesan merupakan sebuah peranan dalam penyampaian informasi di dalam lingkungan kerja, di dalam penyampaian tersebut terdapat adanya batasan-batasan yang harus di patuhi, namun di dalam Batasan tersebut terdapat kaitan yang saling berhubungan di dalam penerapannya. Hubungan antara sesama pegawai dan pegawai dengan atasan di suatu organisasi. Arus tersebut terdiri dari pola komunikasi Vertikal dan Horizontal.

### 2. Komunikasi vertikal Komunikasi kebawah antara atasan dengan bawahan dalam hal ini terjadi di mulai dari gagasan kepala dinas dalam menyampaikan gagasan atau perintah kerja kepada staff fungsional agar bisa di jalankan dengan lancar. Dengan media yang ada seperti tatap langsung atau dengan penggunaan telepon seluler melalui aplikasi whatsApp. Tidak ada bedanya dengan komunikasi ke atasan antara pegawai staff fungsional berkewajiban untuk melaporkan hasil kerja yang sudah di arahkan oleh atasan. Penyampaian informasi tersebut di sampaikan melalui tatap muka langsung atau dengan penggunaan telepon seluler melalui aplikasi whatsApp.

### 3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yang terjadi di DISDUKCAPIL Kota Tangerang antara sesama pegawai fungsional setingkat terjadi dengan sangat baik, komunikasi yang terjadi antara jabatan yang setara dan tidak di pengaruhi oleh jabatan di atasnya. Dalam hal ini ketika masing masing pegawai dengan jabatan yang sama memberikan informasi dalam menjalankan tugas arahan yang di berikan oleh atasan berjalan dengan lancar.

### 4. Kinerja Pegawai

Dalam penerapannya pola komunikasi organisasi di DISDUKCAPIL Kota Tangerang mempengaruhi kinerja pegawai di dalamnya, hal tersebut dapat di simpulkan dalam indikator kinerja pegawai. Indikator kinerja pegawai merupakan hal yang saling berkaitan dan mempengaruhi kinerja pegawai, apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan efektif maka hasil kinerja pegawai pun tidak dapat meningkatkan kinerja pegawai

### 5. Teori Struktural Klasik Berdasarkan hasil penelitian

Pola komunikasi Organisasi di Disdukcapil kota Tangerang yang telah di jelaskan pada sub bab sebelumnya maka pembahasan mengenai model komunikasi organisasi Organisasi di Disdukcapil kota Tangerang. Peneliti memilih teori Struktural Klasik pada penelitian ini, teori ini menjelaskan organisasi sengaja di bentuk untuk mengatur sistem kerja formal yang biasa disebut sebagai birokrasi yang mana ada suatu tujuan yang ingin di capai, peraturan – peraturan yang harus

di ikuti dan struktur status yang sengaja dirancang untuk mengarahkan interaksi dan kegiatan kegiatan angora organisasi, ciri ciri teori Struktural Klasik adalah:

1. Ada jabatan-jabatan.
2. Tugas organisasi sebagai kewajiban.
3. Kewenangan.
4. Memiliki tatanan hierarkis.
5. Ada sistem aturan dan regulasi.
6. Ada prosedur yakni peraturan organisasi.
7. Sikap & prosedur menerapkan sistem disiplin.
8. Pemisahan kehidupan pribadi&organisasi.
9. Pegawai dipilih berdasarkan kualifikasi teknis.
10. Kenaikan jabatan dilakukan berdasarkan senioritas dan prestasi kerja.

Suatu organisasi terdiri dari hubungan yang ditetapkan antara jabatan-jabatan dan Tujuan / rencana organisasi terbagi ke dalam tugastugas yang disalurkan di antara berbagai jabatan sebagai kewajiban, Kewenangan untuk melaksanakan kewajiban diberikan kepada jabatan

Dibawahnya dan kewenangan & jabatan diatur menurut suatu tatanan hirarki dan Suatu sitem aturan/regulasi yang umum tapi tegas yang telah ditetapkan secara formal, mengatur tindakan2 & fungsi jabatan dalam organisasi dalam prosedur organisasi bersifar formal dan impersonal adanya prosedur untuk menjaga disiplin setiap anggota organisasi. Pegawai dipilih untuk bekerja dalam organisasi berdasarkan kualifikasi teknis, Penilaian kenaikan jabatan dilakukan berdasarkan senioritas dan prestasi kerja.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, maka dapat di Tarik kesimpulan yang sesuai dengan masalah yang penelitian yaitu pola komunikasi organisasi di dalam DISDUKCAPIL Kota Tangerang dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pola komunikasi organisasi pada DISDUKCAPIL Kota Tangerang telah berjalan sesuai dengan sistem yang diteteapkan, karena arus komunikasi secara formal di dalam organiasai tertata secara dan mengikuti prosedur yang berlaku. Pola komunikasi yang dalam penyampaian informasi juga terjalin dengan secara langsung dengan adanya timbal balik dari setiap penerima pesan, selain itu dari pola yang terbentuk, akan membangun sebuah hubungan interaksi antar semua anggota organisasi agar tetap berjalan harmonis dan sejalur dengan tujuan dan cita cita organisasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. I., Itrawan, B., & Arsyad, A.W. (2022). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Long Itam Kabupaten Kutai Barat, eJournal Ilmu Komunikasi, 2022 10 (2): 52-66, 55-65.

- Alhidayatullah, Harahap, V. S., & Ab,S. (2022). Metode Komunikasi Inter Personal Pada Pelayanan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Rayong Takengon Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi*.
- Anggarini, D. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur (PPSDMA). *Jurnal Aparatur*, 112-124.
- Dr. Sitti Roskina Mas, M. M., & Prof. Dr. Phil. Ikhfan Haris, M. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi ( Teori dan Penerapan )*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Hariato, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (tanpa tahun). Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi makna*, 32-24. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/295345775.pdf>
- Novia Ruth Silaen, S. R. (2021). *KINERJA KARYAWAN*. Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Riki, K., & Nurmasari. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKa*, Vol 3, No. 1 Hal. 122-134 (2017), 126-127.
- Roskina, S. M., & Ikhfan, H. (2020). *Komunikasi Dalam Oganisasi ( Teori dan Aplikasi )*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo