

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN

SIPIIL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU

KELUARGA,E-KTP DAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN PONOROGO

SKRIPSI



Oleh:

WIWIK AMBARWATI

NIM : 14240309

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN LOGO



Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga,
E-KTP & Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas Akhir
Dan Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik di Jurusan

Ilmu Komunikasi

Oleh :

WIWIK AMBARWATI

NIM : 14240309



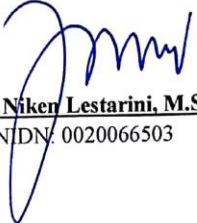
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh **Wiwik Ambarwati** ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 24 Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Niken Lestari, M.Si
NIDN. 0020066503



Eli Purwati, M.I.Kom
NIDN: 0702088201

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Wiwik Ambarwati ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada hari : Selasa

Tanggal : 31 Juli 2018

Pukul : 09.00 – 10.00

DEWAN PENGUJI

Penguji I



Krisna Megantari, M.A
NIDN: 0724048604

Penguji II



Eli Purwati, M.I.Kom
NIDN: 0702088201

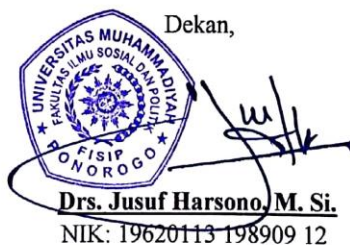
Penguji III



Dra. Niken Lestarini, M.Si
NIDN: 0020066503

Mengetahui

Dekan,



Drs. Jusuf Harsono, M. Si.
NIK: 19620113 198909 12

HALAMAN MOTTO

*“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian
Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara
Menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah SWT”*

(Imam bin Al-Qayim)

“Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu”

(Benjamin Franklin)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP & Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo”*

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada

1. Bapak Drs Jusuf Harsono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Ayub Dwi Anggoro, S. Ikom, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dan
3. Ibu Dra. Niken Lestarini, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi
4. Bapak Drs. Vifson Suisno, M.Si selaku Kepala Dinas DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo, terimakasih atas kesempatannya telah diberikan waktu untuk wawancara mengenai penelitian ini.
5. Terimakasih sebesar-besarnya kepada keluarga saya tercinta. Bapak Misni dan Ibu Parwi tercinta yang selama ini menjadi sumber inspirasi, semangat serta do'a yang tak terhingga. Dimana penulis sadari bahwa Allah Maha Pengasih telah memberikan keberuntungan yang tak terbatas kepada penulis karena telah memberikan kedua orang tua yang luar biasa kepada penulis, Alhamdulillah.
6. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan penulis, sahabat penulis, terimakasih atas semua pengalaman dan kebersamaan yang telah kita lewati bersama. terimakasih atas dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terimakasih kepada segenap rekan-rekan kerja yang tidak dapat penulis katakana satu persatu. Terimakasih telah memberikan saran, dukungan dan do'anya hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan

Ponorogo, 30 Juli 2018

Penulis



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wiwik Ambarwati

Alamat : Ds. Nongkodono, Kec. Kauman, Kab. Ponorogo

NIM : 14240309

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul :

“Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP & Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo”

Adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 30 Juli 2018

Yang Menyatakan,


METERAI TEMPEL
3CD6FAFF222959069
6000
ENAM RIBU RUPIAH

ABSTRAK

Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan

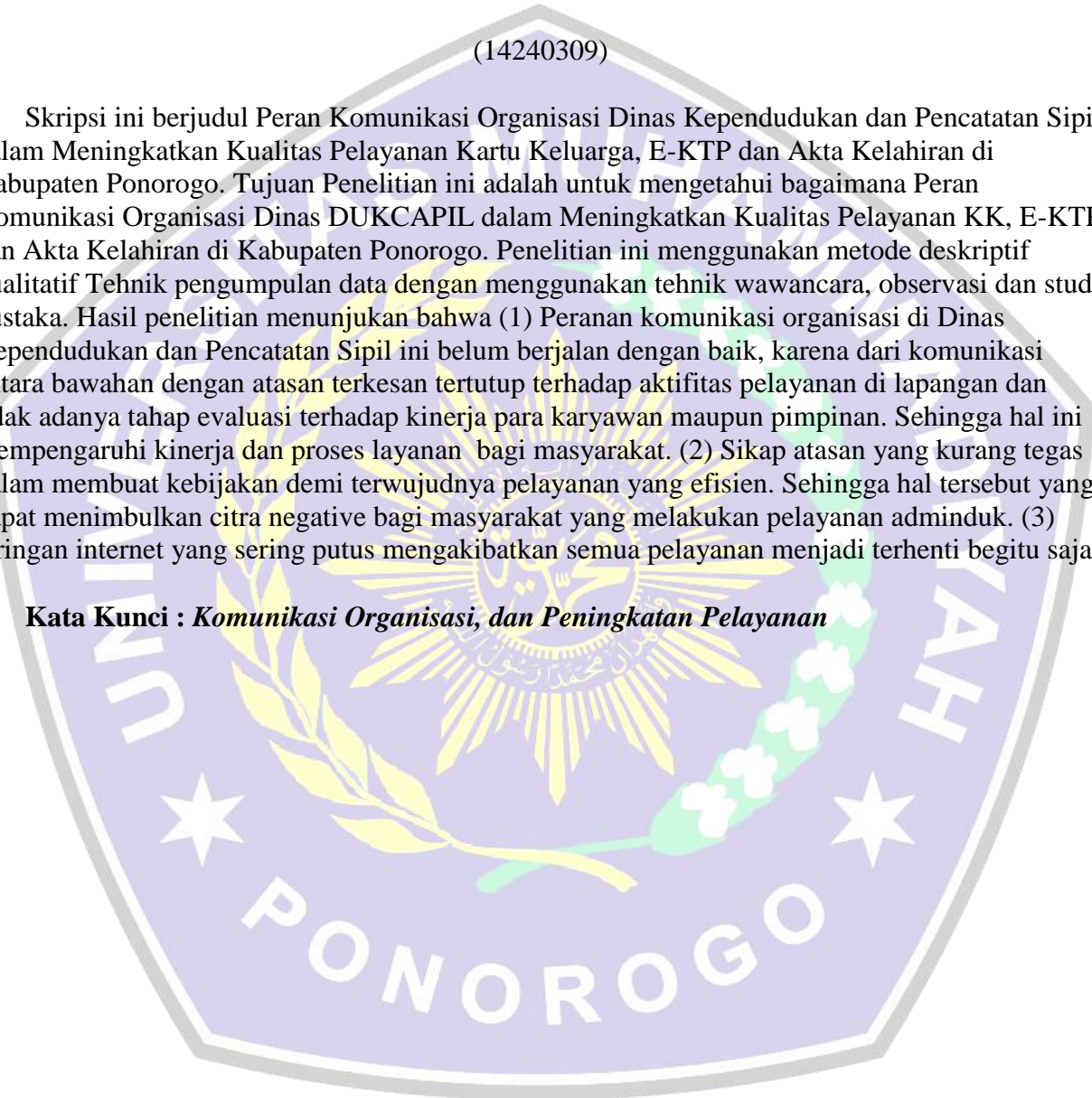
Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP dan Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo

(Wiwik Ambarwati)

(14240309)

Skripsi ini berjudul Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP dan Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peran Komunikasi Organisasi Dinas DUKCAPIL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KK, E-KTP dan Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Tehnik pengumpulan data dengan menggunakan tehnik wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Peranan komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini belum berjalan dengan baik, karena dari komunikasi antara bawahan dengan atasan terkesan tertutup terhadap aktifitas pelayanan di lapangan dan tidak adanya tahap evaluasi terhadap kinerja para karyawan maupun pimpinan. Sehingga hal ini mempengaruhi kinerja dan proses layanan bagi masyarakat. (2) Sikap atasan yang kurang tegas dalam membuat kebijakan demi terwujudnya pelayanan yang efisien. Sehingga hal tersebut yang dapat menimbulkan citra negative bagi masyarakat yang melakukan pelayanan adminduk. (3) jaringan internet yang sering putus mengakibatkan semua pelayanan menjadi terhenti begitu saja.

Kata Kunci : *Komunikasi Organisasi, dan Peningkatan Pelayanan*



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Logo.....	ii
Halaman persetujuan dosen pembimbing	iii
Halaman pengesahan team penguji	iv
Halaman Motto	v
Kata pengantar	vi
Daftar isi.....	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Daftar Tabel	x
Abstrak	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Peran	10
B. Peranan Komunikasi Organisasi	11
C. Definisi Komunikasi Organisasi	13
D. Alur Komunikasi Organisasi.....	17
1. Saluran Komunikasi Formal	17
1.1 Komunikasi dari atas ke bawah.....	17
1.2 Komunikasi dari bawah ke atas.....	19
1.3 Komunikasi antar sesama karyawan	21
2. Saluran Komunikasi Non Formal	21
E. Hambatan Komunikasi dalam Organisasi.....	23
F. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu	27
B. Subjek dan Jenis Penelitian	27
C. Sumber Data.....	29

D. Teknik Sampling.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Validitas Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	52
1.1 Peran Komunikasi Organisasi.....	52
a. Komunikasi dari Atasan kepada Bawahan	52
b. Komunikasi dari Bawahan kepada Atasan	54
c. Komunikasi antar Sesama Karyawan	55
1.2 Peran Pendukung	58
a. SDM (Sumber Daya Manusia)	58
b. Jaringan	59
c. Peralatan.....	60
1.3 Faktor Penghambat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan ..	61
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	