

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Judul penelitian ini “Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, e-KTP & Akta Kelahiran”. Dengan berlakunya Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang undang Nomor 12 Tahun 2008 diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan, karena sampai dengan saat ini masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah kurang berkualitas atau belum memenuhi harapan masyarakat.

Oleh karena itu dalam rangka mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang baik melalui peningkatan kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat disemua sektor pelayanan harus senantiasa ditingkatkan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran Aparatur Pemerintah.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang

Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional, diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008, adalah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Ponorogo yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah Kabupaten dibidang Administrasi Kependudukan, yang salah satu fungsinya sebagai Pelaksana Pelayanan Umum di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ponorogo ini mempunyai misi sebagai berikut :

1. Membangun database tunggal, akurat dan mutakhir
2. Menerbitkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat cepat dan terintegrasi
3. Ketersediaan database kependudukan
4. Melayani dengan ramah, nyaman dan professional
5. Menyediakan SDM yang cukup dan professional
6. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai

Sumber : <https://dukcapil.ponorogo.go.id> (diakses pada tanggal 29 Juni 2018)

Untuk memperoleh pemahaman yang jelas, maka penulis perlu menjelaskan definisi konsep yang sesuai. Hal ini bertujuan agar pembaca dapat memahami makna yang di maksud serta menghindari salah penafsiran tentang inti persoalan yang diteliti.

A. Definisi Peran

Ada beberapa pengertian peran menurut para ahli yaitu :

- a. Menurut Soekanto dalam buku Sosiologi Suatu Pengantar, peran adalah proses dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dan menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya (Soekanto, 2009).
- b. Menurut Merton peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran. Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus.
- c. Menurut Dougherty dan Pritchard dalam Bauer teori peran ini memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi mereka menyatakan bahwa peran itu *“Melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan”* (Bauer, 2003).

Penulis dapat menyimpulkan beberapa pendapat dari pengertian peran yaitu suatu proses kedudukan yang dinamis sebagai pola tingkah laku di dalam suatu organisasi yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status sosial tertentu.

B. Peranan Komunikasi Organisasi

Apabila komunikasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan organisasi diatur dan diselenggarakan secara baik, maka akan terwujud dampak-dampak positif seperti tersebut di bawah ini:

- a. Timbulnya kemahiran dalam pelaksanaan pekerjaan karena keterangan-keterangan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan menjadi tersedia dan jelas pula hal-hal diharapkan dari suatu tanggung jawab. Efek kemahiran kerja itu juga diperoleh karena komunikasi merupakan input yang mendorong cara berfikir yang kreatif.
- b. Timbulnya dorongan semangat kerja (kinerja) melalui komunikasi maka rasa ingin tahu yang kalau tidak tersalurkan dapat mengurangi semangat kerja tidak dapat dipenuhi. Dengan komunikasi dapat dipenuhi kebutuhan-kebutuhan personil dalam melaksanakan tugas-tugasnya juga dapat dipahami mengapa mereka bekerja dan selanjutnya dapat didorong antusiasmenya.
- c. Komunikasi merupakan alat yang utama bagi para personil untuk bekerja sama. Komunikasi membantu menyatukan organisasi dengan memungkinkan para personil mempengaruhi serta meniru satu dengan yang lainnya (Yowuno, 1985).

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Zohorul dalam jurnalnya

“The role of Organizational communication are mainly to inform employees about their task, policy and other organizational issues, and secondly to create community within organization. Communication reduce uncertainly, increase job within organization” (Zohurul, 2009).

(Peran komunikasi organisasi terutama untuk menginformasikan karyawan tentang tugas mereka, kebijakan, dan isu-isu organisasi lain, dan kedua untuk membuat komunitas di

dalam organisasi. Komunikasi mengurangi ketidakpastian, meningkatkan keamanan, kerja dalam organisasi).

Dengan adanya dampak komunikasi yang positif seperti dampak diatas, maka jelaslah bahwa tidak terselenggaranya secara baik komunikasi akan berakibat memperlemah keseluruhan organisasi dalam menjalankan operasinya. Dari uraian diatas pula bahwa komunikasi berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan atau instansi suatu lembaga pemerintahan. Maka dari itu dalam suatu organisasi harus terjamin dengan baik penyelenggaraan komunikasi, baik didalam lingkungan organisasi itu sendiri (intern) maupun dengan para pemakai publik/masyarakat (ekstern).

C. Definisi Komunikasi Organisasi

Organisasi merupakan struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan arena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang melalui skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur. Organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Dikatakan sistem karena organisasi itu terdiri atas berbagai bagian saling tergantung satu sama lain. Jika satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.

Chester Barnard mempunyai rumusan tertentu tentang organisasi sesuai perspektifnya. Ia merumuskan organisasi sebagai berikut :

“Suatu organisasi adalah suatu sistem dari aktivitas-aktivitas orang yang terkoordinasikan secara sadar atau kekuatan-kekuatan yang terdiri dari dua orang atau lebih” (Chester I Barnard, 1938).

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan Schein ini adalah merupakan suatu sistem.

Selanjutnya Kochler mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Lain lagi dengan pendapat Wright dia mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk system terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama. meskipun ketiga pendapat mengenai organisasi tersebut kelihatannya berbeda-beda perumusannya namun ada 3 hal yang sama-sama dikemukakan yaitu: organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Setiap organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing bagian dari organisasi bekerja menurut semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya. Tanpa koordinasi sulitlah organisasi itu berfungsi dengan baik. Misalnya kalau dilihat pada organisasi sekolah, kepala sekolah harus mengkoordinasi kegiatan-kegiatan guru-guru sehingga pengajaran dapat berjalan dengan lancar (Muhammad, 2004).

Dari definisi diatas penulis dapat menemukan adanya berbagai faktor yang dapat menimbulkan organisasi, yaitu orang-orang, kerjasama, dan tujuan tertentu. Berbagai faktor tersebut tidak dapat saling lepas berdiri sendiri, melainkan saling kait dan merupakan suatu jaringan yang saling berkaitan satu sama lain.

Komunikasi berasal dari bahasa Latin, *Communis*, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar kata *Communico*, yang artinya berbagi (Vardiansyah, 2004). Komunikasi merupakan hal penting dalam kehidupan manusia. Setiap makhluk hidup pasti memerlukan komunikasi. Sebagai makhluk sosial, manusia akan saling bertemu dan berinteraksi atau membangun hubungan sosial dengan sesamanya. Pada saat itulah komunikasi terjadi. Bahkan, dikatakan 75% dari waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi (Jhonson Alvonco, 2014).

Komunikasi dalam organisasi yang berperan aktif dan memiliki pengaruh besar akan dilakukan pimpinan, baik dengan para anggota maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dalam rangka pembinaan organisasi yang teratur untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi itu sendiri. Proses komunikasi memungkinkan pemimpin untuk melaksanakan tugas-tugas para anggota mereka. Informasi harus di komunikasikan kepada anggotanya agar mereka mempunyai dasar perencanaan, agar rencana-rencana itu dapat dilaksanakan. Pengorganisasi memerlukan komunikasi dengan anggota mereka tentang penugasan mereka. Pengarahan mengharuskan pemimpin untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai (Wiyono, 1996).

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu

komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya. Jawaban-jawaban bagi pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah untuk bahan telaah yang selanjutnya menyajikan suatu konsepsi komunikasi bagi suatu organisasi tertentu berdasarkan jenis organisasi, sifat organisasi, dan lingkup organisasi dengan memperhitungkan situasi tertentu pada saat komunikasi dilancarkan (Wiryanto, 2005).

Oleh karena itu suatu organisasi tidak dapat lepas dari komunikasi karena organisasi memerlukan pemimpin yang bisa memberikan motivasi kepada bawahannya agar kinerja karyawan semakin bertambah dan bisa memberikan efek pelayanan yang baik jika komunikasi yang dijalin di dalam organisasi itu dapat berjalan dengan harmonis antara bawahan dengan atasan atau atasan ke bawahan maupun antar sesama karyawan.

D. Alur Komunikasi Organisasi

Di dalam organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah untuk itu diperlukan adanya kerjasama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah komunikasi atasan bawahan.

Secara umum komunikasi dapat dibedakan kedalam saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi nonformal.

1. Saluran Komunikasi Formal

Saluran komunikasi formal merupakan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan ataupun dari manajer ke karyawan. Pola transformasi informasinya

dapat berbentuk komunikasi dari atas kebawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi horizontal.

1.1 Komunikasi dari atas ke bawah

Aliran komunikasi dari atas ke bawah umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewenangan dalam suatu organisasi. Seorang manajer yang menggunakan jalur komunikasi dari atas ke bawah memiliki tujuan untuk mengarahkan, mengkoordinasikan. Memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

Menurut *Katz* dan *Kahn* dalam Purwanto, komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu (Muhammad, 2004) :

- 1) Memberikan pengarahan atau intruksi kerja tertentu.
- 2) Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dikerjakan.
- 3) Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.
- 4) Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.
- 5) Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membangun organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

Salah satu kelemahan dari saluran komunikasi dari atas ke bawah ini adalah kemungkinan terjadi penyaringan informasi maupun sensor informasi penting yang ditunjukkan ke para bawahannya. Komunikasi yang dikirim ke bawah dari manajemen puncak pada bawahan, seperti Pemberian atau penyimpanan intruksi kerja (*job instruction*), Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationnale*), Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*), Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik

1.2 Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi dari bawah ke atas berarti alur informasi dari bawahan menuju ke atasan. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi dari bawah ke atas, para manajer harus benar-benar memiliki rasa percaya kepada para bawahannya. Menurut Muhammad, tujuan komunikasi ke atas adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Sedangkan komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace dalam Muhammad, fungsi komunikasi ke atas adalah (Muhammad, 2004) :

- 1) Dengan adanya komunikasi ke atas, supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk di beri informasi dan bagaimana baiknya menerima apa yang disampaikan karyawan.
- 2) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan
- 3) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- 4) Komunikasi ke atas membolehkan bahkan mendorong dasar-dasar muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- 5) Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dimaksudkan dari arus informasi ke bawah.

- 6) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaannya dan memperkuat keterlibatannya dalam tugas-tugasnya di organisasi

Salah satu kelemahan komunikasi dari bawah ke atas adalah adanya kemungkinan bawahan hanya menyampaikan informasi yang baik-baik saja. Pesan yang dikirimkan dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam hirarki komunikasi. Seperti penyampaian informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan, penyampaian saran-saran dari bawahan, penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

Komunikasi ke atas menjadi terlalu rumit dan menyita waktu dan mungkin hanya segelintir manajer organisasi yang mengetahui cara memperoleh informasi dari bawah. Sharma mengemukakan empat alasan mengapa komunikasi ke atas terlihat amat sulit yaitu kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka, perasaan bahwa atasan mereka tidak tertarik pada masalah yang dialami pegawai, kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai, dan kerasan bahwa atasan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.

1.3 Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/ sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

Komunikasi horizontal melibatkan satu dari tiga kategori yaitu pemecahan masalah intradepartemental, yaitu pesan ini mengambil tempat diantara anggota dalam departemen yang sama dan menitikberatkan pada pemenuhan tugas, koordinasi interdepartemental, yaitu pesan interdepartemental memfasilitasi pemenuhan proyek dan tugas bersama, dan perubahan inisiatif dan perbaikan pesan ini di desain untuk berbagi informasi diantara tim dan perbaikan organisasi (Muhammad, 2004).

2. Saluran Komunikasi Nonformal

Saluran komunikasi yang tidak memperhatikan jenjang hierarki, pangkat dan kedudukan/ jabatan. Komunikasi nonformal ini biasanya terjadi diluar jam kerja atau kegiatan-kegiatan diluar pekerjaan.

Proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi khususnya yang menyangkut antara pimpinan yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan atasan dan bawahan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim atau kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2004). Keterbukaan dan kepercayaan ini berbentuk dari proses komunikasi interpersonal yang efektif.

Atasan dan bawahan harus terasah dalam hal berkomunikasi, proses memberi dan menerima umpan balik itu musti dipelajari dan terus dilatih. Terkadang manajer merasa memberikan umpan balik tapi belum spesifik sehingga bawahan bingung. Manajer dan bawahan harus terasah komunikasinya dan mampu memberikan umpan balik secara spesifik. Yang juga penting, manajer jangan hanya mengatakan, "Performa anda baik" atau "Performa anda buruk". Namun, ada baiknya sebagai atasan dapat memberikan

komentar disertai dengan rincian bukti baik atau buruknya performa bawahannya tersebut secara spesifik dan obyektif.

Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya penyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas. Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya dengan diperdengarkan atau dibacakan. Dan akan lebih baik lagi hasilnya jika sesuatu yang dikomunikasikan tersebut, selain diperlihatkan juga sekaligus dipraktikkan.

E. Hambatan Komunikasi dalam Organisasi

Gibson, Ivansovich, Donnelly dalam bukunya Organisasi dan Manajemen mengemukakan bahwa hambatan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut (Donnelly, 1993):

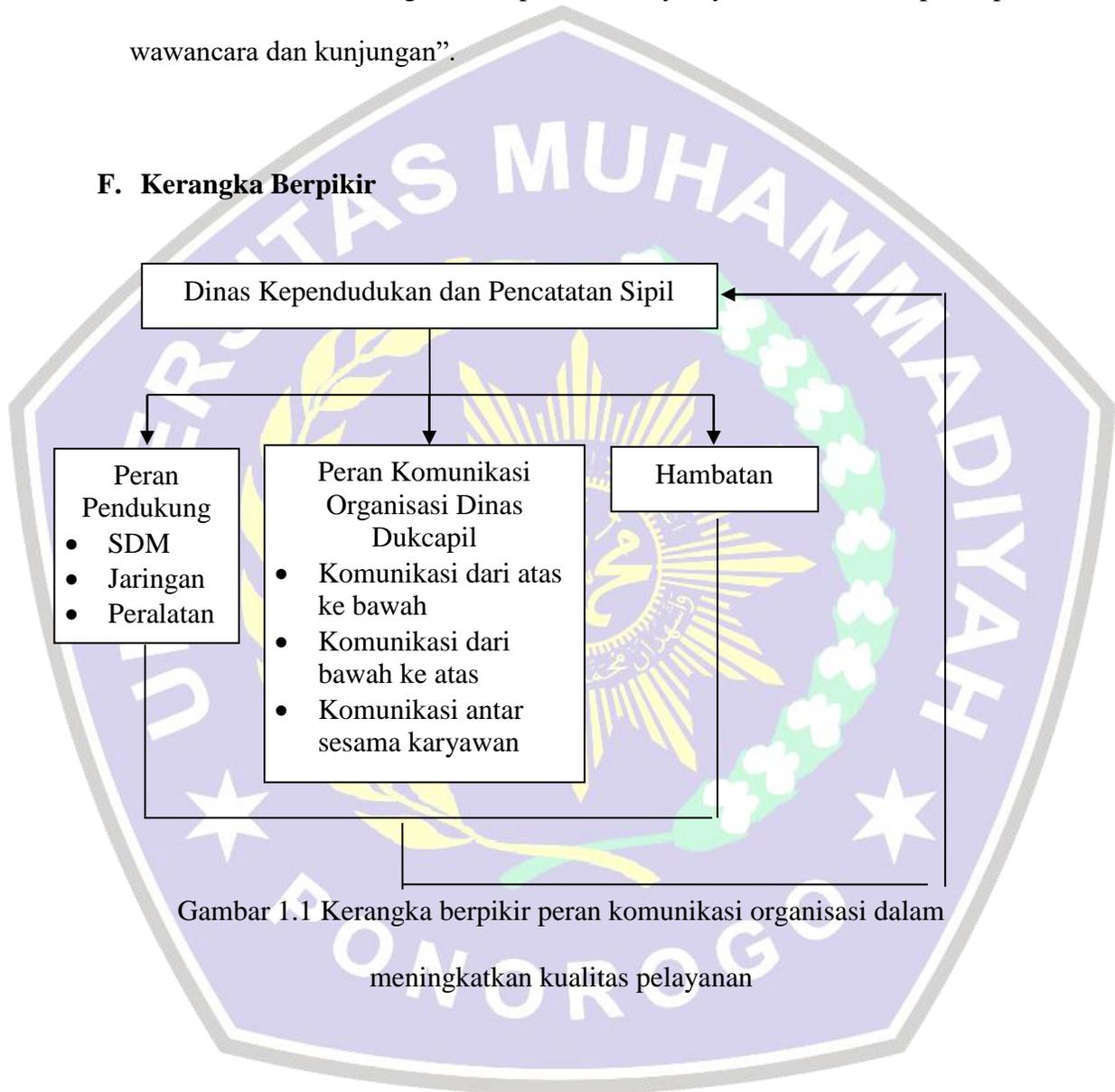
1. Kerangka acuan : seseorang yang mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, maka dalam memahami proses komunikasinya pun akan berbeda, hal ini akan menghambat proses komunikasi
2. Bahasa : perbedaan bahasa berhubungan dengan adanya perbedaan persepsi karena seseorang akan membuat persepsi tentang sesuatu hal suatu informasi atau pesan dari orang lain yang menggunakan bahasa.

3. Menyimak selektif : merupakan bentuk persepsi yang selektif dimana kita cenderung menghambat informasi baru, terutama jika informasi baru itu bertentangan dengan apa yang kita yakini.
4. Masalah semantic : komunikasi telah didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda yang sama. Seringkali komunikasi terhambat karena ungkapan abstrak atau teknis yang dipahami setiap orang berbeda.
5. Kredibilitas sumber : perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di suatu organisasi, antara lain oleh jabatan kedudukan dan gelar seseorang.
6. Adanya perbedaan status : perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di suatu organisasi, antara lain oleh jabatan kedudukan dan gelar seseorang.
7. Tekanan waktu : menyebabkan komunikasi yang dilakukakn menjadi serampangan dan tergesa-gesa
8. Beban layak komunikasi : beban komunikasi yang terlalu berat adalah keadaan yang sering dialami ketika seseorang terlalu banyak menerima informasi sehingga seolah-olah tertimbun informasi.
9. Penyaringan : penyaringan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi disuatu organisasi bawahan seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya.

Menurut Drs. Ig Wursanti media komunikasi organisasi adalah :

“Media yang digunakan dalam komunikasi organisasi yang jangkauannya terbatas dalam kantor atau organisasi saja. Jenis yang dipergunakan tergantung pada bentuk atau jenis komunikasi, apakah secara langsung atau tidak. Media yang dipergunakan dalam komunikasi organisasi pada umumnya yaitu surat, telepon, pertemuan, wawancara dan kunjungan”.

F. Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka berpikir peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Dari kerangka pikir diatas penulis ingin mengetahui beberapa hal yaitu **Pertama**, penulis ingin mengetahui bagaimana peran Dinas Dukcapil dalam melayani masyarakat, mengetahui bagaimana seorang atasan melakukan koordinasi kepada bawahan dan bagaimana

komunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan baik antara atasan dengan karyawan atau bawahan dengan atasan agar tercapainya suatu komunikasi yang harmonis serta bisa menciptakan semangat kerja, dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ponorogo. **Kedua**, penulis ingin mengetahui mengenai SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini telah tercukupi dan mumpuni dalam melayani masyarakat. Kemudian apakah jaringan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini telah berjalan dengan baik atau jaringan disini masih belum berjalan dengan normal. Dan penulis juga ingin mengetahui apakah peralatan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah sesuai dengan standar pelayanan dan layak pakai atau malah sebaliknya. **Ketiga**, hambatan apa saja kah yang terjadi saat melakukan komunikasi baik antar sesama karyawan, bawahan kepada atasan maupun komunikasi yang terjalin antar sesama karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. dan **Keempat**, penulis pun ingin mengetahui bagaimana tanggapan beberapa masyarakat yang mengurus adminduknya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini bagaimanakah pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah berjalan dengan baik atau masih sangat kurang memberikan sikap dan bukti fisik yang baik kepada masyarakat.