

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Aliran Informasi Komunikasi pada Pelayanan Publik
Layanan Antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran
di Kecamatan Padang Timur Kota Padang)**

TESIS



BENNY PRIMA

1520862027

Pembimbing 1 : Prof. Erwin, M.Si

Pembimbing 2 : Dr. Jendrius, M.Si

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2018

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Aliran Informasi Komunikasi pada Pelayanan Publik
Layanan Antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran
di Kecamatan Padang Timur Kota Padang)**



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
2018**

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI ALIRAN INFORMASI KOMUNIKASI PADA PELAYANAN PUBLIK
LAYANAN ANTAR (*DELIVERY SERVICE*) KUTIPAN AKTA KELAHIRAN
DI KECAMATAN PADANG TIMURKOTA PADANG)**

Oleh : Benny Prima, 1520862027
(Dibawah bimbingan : Prof. Erwin, M.Si dan Dr. Jendrius, M.Si)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan : (1) Aliran informasi komunikasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang. (2) Komunikasi formal dalam efektivitas pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang. (3) Mengidentifikasi distorsi aliran informasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumen. Adapun fokus penelitian peneliti adalah Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Aliran Informasi Komunikasi pada Pelayanan Publik Layanan Antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Aliran informasi komunikasi dalam pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang yaitu komunikasi dari atas kebawah, contohnya Camat dalam mendelegasikan, memberikan perintah, memberikan pengarahan dan informasi kepada bawahan. Komunikasi dari atas bawah contohnya bawahan memberikan informasi kepada Camat terhadap keluhan warga dan camat terbuka menerima usul dan saran dari bawahan dengan baik. Komunikasi horisontal contohnya pegawai selalu berdiskusi dengan temannya tentang program-program yang didelegasikan oleh pimpinan. (2) Komunikasi formal dalam efektivitas pengelolaan Pelayanan Publik Plus layanan antar (*Delivery Service*) Kutipan Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang berlangsung sesuai dengan jenjang kewenangan hierarkis yang absah terkait dengan tugas. Komunikasi formal yang terjadi dilingkungan Kecamatan Padang Timur secara lisan maupun tulisan. (3) Distorsi atau hambatan aliran informasi dalam pengelolaan pelayanan publik plus layanan antar (*delivery service*) kutipan akta kelahiran di Kecamatan Padang Timur Kota Padang terjadi karena: hambatan dalam proses penyampaian (*sender barries*), hambatan karena *physical barries*, hambatan yang disebabkan karena semantik (*semantik pers*), dan hambatan sosial (*sychossial noies*).

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN PUBLIC SERVICE
(COMMUNICATION INFORMATION FLOW STUDY ON PUBLIC
SERVICE DELIVERY SERVICE QUOTATION OF BIRTH CERTIFICATE
IN DISTRICT OF PADANG TIMUR KOTA PADANG)**

By : Benny Prima, 1520862027
(Supervised : Prof. Erwin, M.Si dan Dr. Jendrius, M.Si)

Abstract

This study aims to describe: (1) The flow of communication information in the management of Public Services Plus delivery service (Delivery Service) Quotation of Birth Certificate in the East Padang District Padang City. (2) Formal communication in the effectiveness of Public Service Management Plus delivery service Delivery Service Birth Certificate in East Padang District Padang City. (3) Identify the distortion of information flow in the management of Public Service Plus delivery service Excerpt of Birth Certificate in East Padang District Padang City.

The research method used is descriptive research with. Researchers use data collection techniques through interviews, observations and documents. The research focus of the researcher is Organizational Communication in Public Service (Information Communication Flow Study on Public Service Delivery Service) Quotation Birth Birth at East Padang District Padang City. Data analysis technique used in this research that is, data codification, data presentation and conclusion / verification.

The results of the study show (1) The flow of communication information in the management of the Public Service Plus delivery service. Quotation of Birth Certificate in East Padang District, Padang City, ie communication from the top down, for example the subdistrict head delegates the program and provides instructions, directives and information to subordinates. Communication from the bottom of the subordinate for example to provide information to the subdistrict head of citizens complaints and open sub-district received suggestions and suggestions from subordinates well. Horizontal communication for example employees always discuss with their friends about the programs delegated by the leadership. (2) Formal communication in the effectiveness of Public Service Management Plus Delivery Service Quotation of Birth Certificate in East Padang Padang City takes place with the level of authoritative hierarchical authority related to the task. Formal communication that occurred in East Padang District both orally and in writing. (3) Distortion or obstruction of information flow in public service management plus delivery service of birth certificate quotation in East Padang District of Padang City occurred due to: barrier in sender barrier, barrier due to phsyical barriers, barriers caused by semantics (semantic press), and social barriers (sychossial noises).