

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi. Tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk. Dari masalah membuat KTP hingga pengurusan izin usaha selalu dihadapkan pada birokrasi yang berbelit.

Menurut Depdagri Pelayanan Publik di kantor pemerintahan di Indonesia masih terbilang buruk. Berdasarkan survei yang dilakukan Bank Dunia dari 157 negara, Indonesia berada di urutan 135 dalam kualitas pelayanan publiknya ([http://www.depdagri.go.id/konten.php?nama=BeritaDaerah&op=detail_berit_ daerah&id=460](http://www.depdagri.go.id/konten.php?nama=BeritaDaerah&op=detail_berita_daerah&id=460) , 27/12/08).

Masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di Indonesia dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kualitas penyelenggara pelayanan yang rendah, tidak adanya standar terhadap pelayanan yang diberikan, serta minimnya sarana dan prasarana pendukung.

Kualitas penyelenggara pelayanan yang rendah salah satunya dapat disebabkan oleh ketidaktahuan penyelenggara pelayanan akan instruksi kerja yang diberikan oleh atasan. Sehingga hal ini berpengaruh terhadap hasil kerja yang mereka lakukan. Ketidaktahuan akan informasi atas pekerjaan yang

mereka lakukan ini terkait dengan proses komunikasi yang dilakukan di internal organisasi.

Komunikasi adalah *instrumen* yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari – hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam sebuah organisasi komunikasi berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antara setiap bagian dalam organisasi. Sehingga komunikasi merupakan bagian vital dalam sebuah organisasi, dimana organisasi terdiri dari sekumpulan orang dengan latar belakang lingkungan dan pendidikan berbeda, harus bekerja bersama - sama untuk mencapai tujuan tertentu dan komunikasi yang membuat mereka terhubung.

Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Chester Bernard menekankan pentingnya komunikasi dalam organisasi dengan menyatakan bahwa komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi. Menurutnya di dalam organisasi terdapat tiga unsur pokok yaitu komunikasi, tujuan organisasi dan kemauan (Lestari, 2004 : 156 – 157).

Dalam sebuah organisasi komunikasi terjadi di dalam kondisi formal (secara struktural) maupun informal. Dimana sebuah komunikasi formal dalam sebuah organisasi memiliki peran dalam pembuatan keputusan organisasi, sedangkan komunikasi informal yang terjadi diantara para anggota sebuah organisasi digunakan untuk saling mengenal satu sama lain dan tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat informasi – informasi penting yang terjadi dalam komunikasi ini. Komunikasi memberikan pemahaman bagi sebuah organisasi dalam membuat dan mengeksekusi keputusan.

Untuk memperoleh informasi dalam pembuatan keputusan dan bahkan pencapaian tujuan dalam organisasi, sebuah organisasi terlebih dahulu memerlukan koordinasi yang baik antara setiap elemen di dalamnya. Komunikasi merupakan sarana berkoordinasi dalam sebuah organisasi, dimana komunikasi memungkinkan anggota organisasi mengkoordinir kegiatan mereka guna mencapai tujuan organisasi. Komunikasi memungkinkan struktur organisasi berkembang dengan memberikan alat – alat kepada individu – individu yang terpisah untuk mengkoordinir aktivitas mereka sehingga tercapai sasaran bersama (Myers & Myers, 1987 : 20 -21 dalam Masmuh, 2008 : 8).

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan unsur pokok selain tujuan organisasi dan motivasi, begitu pula di dalam Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta secara resmi berdiri sebagai Pelayanan Satu Pintu pada tahun 2006 sebagai pengembangan dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPSTA) sejak tahun 2000. Pendiannya berdasar pada keinginan untuk mengurangi *overlapping* dalam proses pengurusan perizinan, agar semua pengurusan perizinan dapat dikelola dalam satu tempat secara transparan.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta merupakan organisasi di bidang pelayanan yang masih terbilang baru, walaupun demikian Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan fungsinya. Tersebut dalam petikan wawancara berikut dengan Kepala Bagian TU, Drs Hardono "Dinas Perizinan Kota Jogja memiliki komitmen sebagai pelayan masyarakat, dilandasi pada komitmen inilah Dinas Perizinan berupaya untuk

memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat”, tukasnya saat ditemui diruangannya (wawancara Kabag TU, 2 Februari 2009).

Komitmen yang begitu kuat ini menjadi landasan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam bertindak, terbukti dengan diperolehnya sejumlah penghargaan dalam bidang pelayanan sebagai bukti atas komitmen yang mereka pegang teguh. Penghargaan yang diperoleh diantaranya Penghargaan Investment Award dari BKPM sebagai Kota Penyelenggara Pelayanan Satu Pintu Terbaik tahun 2007 kemudian di tahun 2008 Dinas Perizinan Kota Yogyakarta kembali memperoleh penghargaan yakni Penghargaan Citra Pelayanan Prima 2008 sebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki kualitas pelayanan publik terbaik.

Penghargaan pelayanan yang didapat oleh sebuah organisasi yang bergerak dibidang pelayanan merupakan sebuah pengakuan dari publik akan kualitas pelayanan yang diberikan begitu pula halnya bagi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat merupakan tanggung jawab bagi sebuah organisasi pelayanan termasuk Dinas Perizinan sendiri.

Prestasi yang diraih Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam bidang pelayanan dirasa kontras dengan kondisi pelayanan publik di Indonesia saat ini. Dimana saat citra instansi pemerintah akan pelayanan publik yang diberikannya buruk, Dinas Perizinan justru dapat membuktikan kualitas pelayanannya melalui sejumlah penghargaan yang diperoleh.

Keberhasilan yang diperoleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tentu saja atas upaya – upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat khususnya bagi pengurus izin di Kota Jogja. Seperti seringnya

dilakukan koordinasi di internal Dinas Perizinan dalam pertemuan sesudah apel pagi, yang dihadiri Kepala Dinas, Pejabat struktural, petugas lapangan dan petugas pembuat Surat Keputusan.

Pertemuan ini menjadi ajang bagi Dinas Perizinan untuk selalu berkoordinasi, mengkomunikasikan perkembangan yang terjadi di Dinas Perizinan, misalnya membahas masalah – masalah yang berkaitan dengan pengurus izin, “misalnya ada pengurus izin yang tidak melengkapi syarat pengurusan izin namun mereka meminta kemudahan dari Dinas Perizinan, padahal segala macam prosedur yang ada sudah menjadi komitmen untuk ditaati dan tidak bisa ditawar lagi” jelas bapak Hardono (wawancara Kabag TU, 2 Februari 2009). Koordinasi selalu dilakukan di Dinas Perizinan guna memperoleh hasil terbaik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Selain itu adanya pengadaan pelatihan bagi sumber daya manusia (SDM) di Dinas Perizinan dalam proses pengurusan perizinan, seperti Pelatihan Aplikasi SIM HO,SIUP,TDP, Izin Penelitian,IMBB bagi Operator, pelatihan Aplikasi Touch Screen bagi petugas Administrator Touch Screen, Pelatihan Aplikasi Antrian bagi petugas pemandu Antrian, dan Pelatihan Aplikasi Pelayanan Perizinan bagi petugas pendaftaran. Pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan pemahaman bagi para staf dalam melaksanakan tugas – tugas mereka, karena kualitas dari seorang staf mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Sebuah organisasi semestinya bersifat dinamis, dimana organisasi dapat peka dengan keinginan serta kondisi yang terjadi di lingkungannya. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik

dengan masyarakat juga berusaha untuk mendengar keinginan dari masyarakat khususnya para pengurus perizinan guna dapat menjadi masukan informasi bagi organisasi dalam membuat keputusan organisasi. Untuk mendukung hal ini Dinas Perizinan memberlakukan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). “IKM digunakan untuk mengevaluasi kinerja Dinas Perizinan terhadap pelayanan yang diberikan” ujar bapak Hardono, selaku Kabag TU Dinas Perizinan. IKM digunakan untuk memberikan masukan bagi Dinas Perizinan dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat, dimana kegiatan ini menjadi salah satu masukan informasi bagi organisasi dalam membuat keputusan tentang langkah selanjutnya yang harus diambil.

Upaya – upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan Dinas Perizinan sendiri tidak terlepas dari proses koordinasi yang tentu saja melibatkan komunikasi. Komunikasi merupakan satu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, begitu pula di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Pengelolaan komunikasi yang dilakukan sebuah organisasi tentu saja akan berpengaruh terhadap keefektifan proses komunikasi yang dijalankan oleh sebuah organisasi, yang pada akhirnya memiliki dampak yang beragam bagi proses pencapaian tujuan organisasi.

Inilah yang menjadi alasan peneliti mengangkat masalah tentang bagaimana pengelolaan komunikasi internal di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Terkait prestasi yang diperoleh sebagai gambaran kesuksesan Dinas Perizinan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas yang merupakan komitmen organisasi, dengan kondisi pelayanan publik yang terjadi di Indonesia pada saat ini merupakan alasan Dinas Perizinan menjadi objek penelitian.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan komunikasi internal yang diterapkan dalam Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung serta penghambat dalam pengelolaan komunikasi internal di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Dapat mendeskripsikan pengelolaan komunikasi internal yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, sehingga diharapkan nantinya dapat diterapkan dalam organisasi publik lainnya.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung serta penghambat dalam proses komunikasi organisasi yang dilakukan.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya dalam Komunikasi Organisasi.
2. Secara Praktis :
 - a. Bagi peneliti, pembuatan penelitian ini untuk menambah wawasan tentang bagaimana pengaplikasian komunikasi di dalam organisasi

sehingga dapat menerapkan ilmu yang telah di dapat selama masa perkuliahan.

- b. Bagi Dinas Perizinan, semoga dapat menjadi referensi bagi organisasi dalam memperbaiki hal-hal yang dirasa kurang dalam proses komunikasi yang terjadi dari hasil penelitian ini.
- c. Bagi pihak-pihak lain, semoga penelitian ini dapat menjadi sebuah rujukan jika ingin mengangkat penelitian yang sama.

E. Batasan Istilah

Pengelolaan dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (Salim & Salim, 1991 : 69) memiliki arti sebagai proses, cara atau perbuatan mengelola; proses mengawasi pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Sedangkan mengelola memiliki makna sebagai memimpin, mengendalikan, mengatur dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju, serta bertanggung jawab penuh atas pekerjaan tertentu.

Dengan demikian terkait dengan judul penelitian ini, Pengelolaan Komunikasi Internal di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan, berarti proses atau cara mengelola komunikasi yang terjadi di internal Dinas Perizinan Kota Yogyakarta terkait dengan pelayanan perizinan yang ada di sana sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih baik lagi.

F. Kerangka Teori

1. Komunikasi dalam Organisasi

Organisasi merupakan sekelompok masyarakat yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, dan komunikasi adalah perekat yang memungkinkan kelompok masyarakat tersebut secara bersama-sama dapat melakukan fungsinya dengan baik (Purwanto, 2002 : 23).

Hubungan antara komunikasi dan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus pada manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi (Uchjana 2007 : 115). Komunikasi digunakan sebagai sarana pertukaran informasi dari setiap elemen di dalamnya. Dimana organisasi merupakan suatu sistem yang kompleks, yang terdiri dari subsistem-subsistem yang dapat dihubungkan dengan proses komunikasi.

Ilmu komunikasi dalam organisasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang diterapkan dalam sebuah organisasi, serta metode, teknik dan media seperti apa yang dipergunakan dalam penyampaian pesan dalam organisasi tersebut (Uchjana 2007 : 115). Dalam penelitian ini peneliti berusaha menyajikan kesemuanya yang tetap disesuaikan dengan bahasan yang akan diangkat.

Pada penelitian ini peneliti menekankan ranah penelitiannya pada pengelolaan komunikasi internal di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dimana komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan dan penyelia melewati struktur-stuktur formal dalam organisasi tersebut yang tentu saja melibatkan

media sebagai sarana serta metode komunikasi yang disesuaikan dengan isi pesan.

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Komunikasi ini akan mencakup aliran informasi diantara karyawan yang ada dalam organisasi tersebut (Haryani, 2001 : 43)

a. Aliran Komunikasi Internal

Dalam komunikasi di internal organisasi, aliran informasi terjadi di dalam struktur formal organisasi. Dimana aliran ini berfungsi untuk membantu para karyawan dan penyelia dalam sebuah organisasi untuk bertukar informasi secara teratur.

1) Komunikasi Ke Bawah

Proses komunikasi ini terjadi dari jabatan yang memiliki otoritas lebih tinggi ke jabatan yang memiliki otoritas lebih rendah (Pace & Faules, 2001:184). Isi pesan dalam komunikasi ini biasanya mengenai instruksi tentang pekerjaan, kebijakan – kebijakan dalam organisasi, pelatihan dan pengarahan.

2) Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas terjadi ketika bawahan menyampaikan informasi kepada atasannya. Informasi yang disampaikan dapat berupa laporan rutin maupun insidental, pengaduan dan pengajuan usul (Haryani, 2001:43)

Namun demikian komunikasi ke atas dirasa sedikit sulit untuk diterapkan secara efektif dalam sebuah organisasi, hal ini dikarenakan adanya keraguan dalam diri karyawan akan informasi yang ingin disampaikan. Padahal dalam sebuah organisasi komunikasi ke atas berperan sangat penting dalam pengambilan keputusan serta pembentukan hubungan yang harmonis antara penyelia dan karyawan.

3) Komunikasi Horizontal

Komunikasi ini berlangsung antara rekan-rekan yang memiliki posisi sejajar atau setara dalam sebuah organisasi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, untuk memecahkan masalah serta untuk berbagi informasi mengenai kegiatan (Pace & Faules, 2001:195) .

Komunikasi secara horizontal menjadi penting artinya jika masing – masing bagian atau departemen dalam suatu organisasi memiliki tingkat saling ketergantungan yang cukup besar. Namun sebaliknya, komunikasi horizontal akan jarang digunakan jika tingkat saling ketergantungan dalam sebuah organisasi minim (Purwanto, 2002 : 30).

4) Komunikasi Lintas Saluran

Menurut Davis 1967 dalam Pace & Faules (2001 : 197), komunikasi ini terjadi dengan melewati jalur fungsional dan berkomunikasi dengan orang – orang yang diawasi dan mengawasi

tetapi bukan atasan atau bawahan mereka. Orang-orang yang melakukan komunikasi ini adalah orang-orang dengan mobilitas tinggi, dimana mereka meninggalkan kantor hanya untuk melakukan komunikasi informal.

b. Jenis Komunikasi Internal

Dalam komunikasi internal sebuah organisasi komunikasi yang terjadi dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis komunikasi internal. Menurut Uchjana (2007 : 125-128) komunikasi internal yang berlangsung dalam sebuah organisasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yakni :

1) Komunikasi Personal

Merupakan komunikasi antara dua orang yang berlangsung dengan dua cara, yakni secara tatap muka (komunikasi interpersonal) dan bermedia. Dalam organisasi, komunikasi interpersonal dilakukan dengan tujuan mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Komunikasi ini dinilai sangat efektif karena dalam komunikasi tersebut terdapat *personal contact* yang memungkinkan komunikator mengetahui dan memahami komunikan (Uchjana, 2007 : 125). Sedangkan komunikasi bermedia merupakan komunikasi yang dilakukan dengan perantara media, baik berupa telepon, memo, surat dan sebagainya.

2) Komunikasi Kelompok

Komunikasi ini terjalin di dalam sebuah kelompok, dan dalam komunikasi internal kelompok tersebut terbagi menjadi

kelompok kecil dan besar. Komunikasi dalam kelompok kecil terjalin antara kepala bagian dengan sejumlah karyawan, misalnya komunikasi yang terjalin dalam satu bidang dalam sebuah organisasi. Komunikasi ini memungkinkan terjadinya *feedback* secara langsung dari komunikan atas komunikasi yang dilakukan.

Sedangkan komunikasi yang berlangsung dalam sebuah kelompok besar adalah komunikasi dengan jumlah komunikan yang banyak, sehingga hampir tidak memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan secara verbal dengan kata lain kecil sekali kesempatan bagi komunikator untuk berdialog dengan komunikan. Dengan demikian komunikasi kelompok kecil dinilai lebih baik dalam proses penyampaian pesannya.

c. Metode dan Media dalam Komunikasi Organisasi

Metode dan media yang digunakan oleh sebuah organisasi dalam menyampaikan informasi memiliki andil terhadap informasi yang dihasilkan dalam komunikasi yang dilakukan, kesemuanya itu harus disesuaikan dengan isi pesan yang akan disampaikan. Dalam penelitian ini peran metode dan media cukup besar dalam mempengaruhi kesuksesan pengelolaan komunikasi yang dilakukan.

1) Metode Komunikasi

Dalam komunikasi organisasi, metode komunikasi yang digunakan dalam penyampaian pesan harus disesuaikan dengan isi pesan yang ingin disampaikan. Hal ini dimaksudkan agar

komunikasi yang dilakukan dapat efektif dan mengurangi resiko terjadinya distorsi pesan.

Metode komunikasi terdiri dari komunikasi lisan dan tertulis. Komunikasi lisan adalah komunikasi yang langsung terjadi antara komunikator dan komunikan, biasanya komunikasi dilakukan secara *face to face* atau bermedia. Keuntungan dari metode komunikasi lisan adalah adanya kecepatan dan umpan balik yang dihasilkan. Namun demikian ada pula kelemahan dari metode komunikasi lisan ini, yakni jika pesan tersebut harus melewati banyak orang kemungkinan terjadinya distorsi pada pesan yang disampaikan akan cukup besar (Robbins, 2007:396).

Sedangkan komunikasi tertulis adalah pesan yang dikemas dalam tulisan seperti, laporan organisasi, surat, buletin yang biasanya menyangkut informasi – informasi dari atasan atas perintah pekerjaan, kebijakan – kebijakan dan lain sebagainya. Komunikasi tertulis sangat penting bagi komunikasi yang kompleks dan panjang. Keuntungan dari metode ini adalah pesan dapat disimpan pada jangka waktu lama dan dapat dibuktikan. Namun kelemahan dari metode ini sendiri adalah proses penyampaian memakan waktu dan biaya yang besar selain itu umpan balik atas pesan yang diberikan tidak dapat segera diterima.

2) Media Komunikasi

Dalam penyampaian pesan, mengetahui keefektifan media sebagai penyalur pesan sangatlah penting. Media komunikasi

memiliki kapasitas yang berbeda dalam menyampaikan informasi. Menurut Robbins (2007 : 406), terdapat beberapa media yang kaya dalam kemampuan untuk menangani berbagai isyarat secara serentak, memudahkan umpan balik yang cepat, dan sangat pribadi. Namun media yang lain miskin dalam ketiga faktor di atas.

Berikut adalah urutan media dari yang memiliki saluran kekayaan yang tinggi hingga saluran kekayaan yang rendah, (Robbins, 2007 : 407) :

- a) Percakapan tatap muka dan Konferensi video
- b) Pidato langsung dan Percakapan melalui telepon
- c) Voice mail dan Kelompok diskusi online
- d) Pidato yang direkam sebelumnya dan Email
- e) Buletin laporan formal dan Memo atau surat

Media yang kaya adalah media yang memungkinkan setiap anggota yang terlibat dalam penyampaian pesan berhadapan secara langsung (tatap muka) seperti rapat organisasi atau konferensi video. Hal ini dikarenakan jumlah informasi selama komunikasi berlangsung dapat diberikan secara maksimal serta *feedback* atas pesan yang disampaikan dapat segera diperoleh.

Saluran informasi dapat ditentukan dengan melihat pesan yang akan disampaikan. Jika pesan yang akan disampaikan bersifat rutin, maka tidak masalah jika saluran pesan yang digunakan

memiliki kekayaan yang rendah, sebab kadar ambiguitas pesan rutin cenderung minim. Namun jika pesan yang akan disampaikan merupakan pesan yang tidak rutin, maka penggunaan saluran yang memiliki kekayaan yang tinggi akan jauh lebih baik karena dapat mengurangi resiko distorsi pesan.

d. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi dalam sebuah organisasi digunakan sebagai sarana pertukaran informasi bagi setiap bagian dalam mengkoordinir setiap aktivitasnya. Komunikasi yang efektif merupakan syarat bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi. Dalam penggunaannya, komunikasi memiliki beberapa fungsi yang dapat menghantarkan sebuah organisasi pada tujuan yang telah dirumuskan. Menurut Fajar (2009:126-127) komunikasi dalam organisasi memiliki empat fungsi, antara lain:

1) Fungsi Informatif

Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Informasi dibutuhkan oleh semua orang yang memiliki perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Dalam manajemen informasi dibutuhkan untuk membuat kebijakan ataupun untuk mengatasi konflik dalam organisasi. Sedangkan bagi karyawan, informasi dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dan sebagainya.

Komunikasi memiliki fungsi informatif karena komunikasi memuat segala informasi yang dibutuhkan organisasi untuk

beroperasi. Sehingga dengan fungsinya ini komunikasi memiliki peran yang besar dalam sebuah organisasi.

2) Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berkaitan dengan aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi ini, pertama adalah orang-orang yang berada pada tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan informasi yang disampaikan. Kedua, berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Dimana bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

Komunikasi memiliki fungsi regulatif karena komunikasi dalam organisasi juga memuat pesan-pesan yang berhubungan dengan aturan-aturan di dalam organisasi, seperti aturan bersikap kepada *customer* dan sebagainya. Ketika komunikasi berisi pesan mengenai aturan organisasi, bawahan tidak hanya akan melihat dari *content* pesan, tetapi melihat pula dari siapa pesan tersebut disampaikan. Dengan kata lain dalam fungsi ini yang berpengaruh adalah komunikator penyampai pesan dan isi pesan yang disampaikan.

3) Fungsi Persuasif

Kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai yang diharapkan. Kenyataan ini membuat banyak pemimpin melakukan persuasi kepada bawahannya dari pada memerintah. Sebab

pekerjaan yang dilakukan dengan sukarela akan menghasilkan kepedulian lebih besar dibanding dengan menggunakan kekuasaan dan wewenang.

Komunikasi juga memiliki fungsi untuk mempersuasi (membujuk) agar keinginan yang dimiliki komunikator terhadap organisasi dapat diterima dan diikuti oleh karyawannya didasari kesepahaman yang sama, bukan atas kekuasaan semata.

4) Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Saluran pertama, yaitu saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi informal. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Fungsi integratif dalam komunikasi akan terjadi jika setiap individu dalam sebuah organisasi memiliki akses yang cukup tentang informasi yang dibutuhkan, sehingga setiap individu merasa memiliki tanggung jawab dan keterlibatan yang sama terhadap organisasi.

e. Efek Komunikasi

Setiap pesan atau informasi yang disampaikan melalui komunikasi dalam sebuah organisasi dimaksudkan agar dapat memberikan pengaruh kepada seluruh anggota organisasi, agar mereka secara bersama-sama

dapat melakukan aktivitas yang dapat menghantarkan organisasi pada tujuan yang dirumuskan.

Setiap pesan yang disampaikan dari komunikator ke komunikan akan berefek/berpengaruh pada diri komunikan tersebut. Menurut Vardiansyah (2004:27) terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan. Pertama, tataran kognitif dimana seseorang menjadi tahu tentang sesuatu. Kedua, tataran afektif dimana pada kondisi ini sikap seseorang dari pesan yang diperoleh terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu. Tataran pengaruh terakhir adalah konatif yakni tingkah laku nyata yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu.

Tataran terakhir pada tataran pengaruh yang terjadi dalam diri seorang komunikan menyatakan bahwa informasi yang diperoleh telah membuat tindakannya secara nyata berubah mengikuti informasi yang diterima. Pada tahap ini komunikan telah menerima dan memahami informasi secara menyeluruh yang berdampak pada perubahan tindakan.

Dalam sebuah organisasi efek komunikasi yang terjadi secara keseluruhan (mencapai tahap konatif) sangat membantu organisasi dalam mengkoordinir segala aktivitas seluruh staf dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang dirumuskan.

f. Pendekatan Komunikasi Organisasi

Pendekatan-pendekatan dalam komunikasi organisasi digunakan untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi, bagaimana posisi komunikasi dalam sebuah organisasi. Dalam penelitian

ini, peneliti menggunakan pendekatan mikro yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Pendekatan Mikro

Pendekatan ini memfokuskan pada komunikasi dalam unit dan subunit pada sebuah organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan dalam organisasi (Muhammad, 2007 : 77 - 79).

a) Orientasi dan Latihan

Organisasi perlu memberikan orientasi dan latihan untuk melatih orang – orang dalam suatu organisasi agar dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu. Untuk melakukan aktivitas latihan ini memerlukan komunikasi. Komunikasi yang digunakan dapat berupa lisan maupun tertulis. Orietasi dilakukan untuk memberikan pemahaman bagi karyawan mengenai kondisi yang berlangsung dalam sebuah organisasi yang tentunya melibatkan proses komunikasi.

b) Keterlibatan Anggota

Organisasi merupakan sistem yang kompleks, yang terdiri dari berbagai elemen di dalamnya termasuk sumber daya manusiannya. Organisasi dapat berjalan maju jika semua elemen di dalamnya dapat

bekerja sama dengan baik. Sehingga jika ada salah satu anggota dari sebuah unit organisasi tidak dapat bekerja sama dengan anggota lainnya hal ini dapat menyebabkan masalah terhadap kinerja yang dihasilkan. Komunikasi berperan dalam menyelesaikan masalah ini.

c) Penentuan Iklim Organisasi

Iklim komunikasi memiliki pengaruh terhadap keefektifisan sebuah organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya tingkah laku pimpinan, tingkah laku teman sekerja dan tingkah laku dari organisasi. Namun pada umumnya iklim organisasi ditentukan oleh tingkah laku komunikasi dari pimpinan kepada bawahannya.

d) Supervisi dan Pengarahan

Tugas – tugas dalam organisasi perlu diawasi serta di arahkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Supervisor bertanggung jawab terhadap orang – orang di bawah dan membantu orang tersebut agar dapat melakukan pekerjaannya sebaik mungkin. Semua kegiatan tersebut menggunakan proses komunikasi.

e) Kepuasan Kerja

Ketika seorang karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya hal tersebut dapat disebabkan oleh tidak diperolehnya informasi yang diperlukan dalam melakukan sebuah pekerjaan, selain itu apabila hubungan antar sesama teman sekerja kurang baik. Dengan

kata lain ketidakpuasan kerja berhubungan dengan masalah komunikasi.

g. Hambatan dalam Komunikasi Organisasi

Dalam melakukan proses komunikasi tidak semua hal akan berjalan sesuai yang diinginkan, tidak jarang informasi yang disampaikan tidak diterima sebagaimana mestinya. Hal ini diakibatkan adanya faktor-faktor yang menghambat proses komunikasi tersebut. Menurut Wursanto (1990:70-73) dalam bukunya Etika Komunikasi Kantor terdapat hambatan/rintangan dalam komunikasi organisasi, seperti:

1) Rintangan yang Bersifat Teknis

Hambatan ini antara lain, kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan organisasi; kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif; penguasaan teknik dan metode yang tidak memadai.

2) Rintangan Perilaku

Hambatan perilaku yang dimaksudkan seperti, prasangka yang didasarkan pada emosi; suasana otoriter; ketidakmauan untuk berubah; sifat yang egosentris.

3) Rintangan Struktur

Hambatan ini disebut juga hambatan organisasi yakni hambatan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat dalam struktur organisasi. Perbedaan tingkat pada organisasi ini terkadang dapat

membuat bawahan takut atau malu apabila berhubungan dengan atasan atau pimpinannya.

4) Rintangan Jarak

Dari segi jarak atau geografis, komunikasi akan mudah dilakukan bila kedua belah pihak berinteraksi dalam suatu tempat yang tidak berjauhan. Jika komunikasi dilakukan dalam jarak yang cukup jauh, diperlukan saran dan prasarana yang dapat mendukung proses tersebut.

5) Rintangan Latar Belakang

Setiap orang mempunyai latar belakang yang berbeda, perbedaan ini dapat menyebabkan suatu hambatan dalam proses komunikasi. Latar belakang sosial dan latar belakang pendidikan dapat menjadi penyebab terjadinya hambatan latar belakang.

6) Rintangan Bahasa

Bahasa merupakan semua bentuk yang dipergunakan dalam penyampaian pesan, yaitu bahasa lisan, tulisan, gerak-gerik dan sebagainya. Bahasa menunjukkan intelektualitas seseorang, penggunaan bahasa yang tinggi tanpa menghiraukan orang yang diajak bicara dapat menyebabkan *miss communication*.

2. Pelayanan Publik

Proses melayani dan dilayani sudah merupakan bagian yang hampir selalu terjadi baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam

kehidupan berorganisasi. Dalam sebuah organisasi pelayanan khususnya, memberikan pelayanan yang bermutu merupakan tanggung jawab organisasi dalam rangka memberikan kepuasan terhadap *customernya*. Terciptanya pelayanan yang bermutu harus didukung dengan adanya penerapan standar atau konsep pelayanan dalam sebuah organisasi pelayanan. Dimana standar atau konsep inilah yang akan menjadi acuan organisasi dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat dirasa mutunya.

a. Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Tidak hanya organisasi swasta saja yang telah memahami serta peduli akan pentingnya memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan atau *customer*-nya, saat ini sudah banyak pula organisasi pemerintah yang telah menerapkan hal yang sama. Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal terhadap perusahaan atau organisasi sering pula dikenal dengan pelayanan prima (*Service Excellence*) (Barata, 2006 : 27).

Bagi organisasi pemerintah sendiri khususnya yang bergerak dibidang pelayanan, memberikan pelayanan terbaik/prima pada masyarakat merupakan tanggung jawab organisasi yang diharapkan dapat menimbulkan loyalitas/kepatuhan dari masyarakat.

Untuk dapat menciptakan sebuah pelayanan yang prima bagi sebuah organisasi terdapat beberapa standar yang harus terpenuhi, meliputi (Barata, 2006 : 31- 32):

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan dalam menunjang program layanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif dan mengembangkan motivasi.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan mendukung kualitas kerja yang dilakukan, baik penampilan secara fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas yang dipunyai.

4) Perhatian (*Attention*)

Merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang ada.

5) Tindakan (*Action*)

Merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

b. Faktor – faktor Penentu Kualitas Pelayanan Perizinan (Ratminto & Winarsih, 2008 : 38 – 50)

1) Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Pelayanan perizinan yang berkualitas mensyaratkan adanya kesetaraan hubungan antara pemberi pelayanan dan penerima jasa pelayanan. Penguatan posisi tawar penggunaan jasa pelayanan dapat dilakukan dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik dari pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.

2) Maksimalisasi Mekanisme ” Voice ”

Mekanisme voice merupakan mekanisme dimana pengguna jasa pelayanan diberi kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diperolehnya. Hal ini dapat dilakukan dengan penyediaan kotak saran atau loket pengaduan bagi pengguna jasa pelayanan.

3) Pembentukan Birokrat yang Berorientasi Pelayanan

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan dan pelayanan publik adalah sumber daya manusia yang bertugas

memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kualitas SDM sebagai penyelenggara pelayanannya. Sehingga peningkatan kualitas SDM perlu dilakukan, bisa dengan pelatihan – pelatihan dalam pengurusan perizinan.

4) Pengembangan Kultur Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsih (2008:44), kultur pelayanan dalam diri birokrat juga menjadi hal yang sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan, dimana kualitas SDM saja tidak cukup jika tidak memiliki kultur pelayanan.

Dalam hal ini dimaksudkan bahwa pelayanan yang diberikan atas dasar kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan, dimana tidak membedakan pengguna jasa pelayanan dari segi materi yang dipunya, karena setiap pengguna jasa pelayanan memiliki hak yang sama atas pelayanan yang didapat.

5) Pengembangan Sistem Pelayanan yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat

Sarana dan prasarana dalam sebuah organisasi pelayanan diharapkan menjadi salah satu solusi agar sebuah pelayanan yang dilakukan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Memberikan kepuasan pada pengguna jasa pelayanan dan bukan malah membebani pengguna jasa atas fasilitas yang disediakan,

misal adanya penambahan biaya ketika pengurusan izin sebagai kontribusi atas fasilitas yang digunakan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Metode

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dimana pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan pertanyaan *how* atau *why*, peneliti hanya memiliki sedikit peluang mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (K. Yin, 2008 : 1). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu wawancara, pengamatan, studi dokumen, survei, dan data apapun untuk menguraikan suatu kasus secara terinci (Mulyana, 2004 : 201).

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitiannya adalah di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang beralamat di jalan Kenari No. 56 Yogyakarta.

3. Teknik Pengambilan Informan

Informan adalah orang pada latar penelitian, informan dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2002 : 90). Manfaat informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau, jadi sebagai internal sampling, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran,

atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Bidgan & Biklen 1981:65 dalam Moleong, 2002 : 90). Dalam penelitian kualitatif, teknik pengambilan informan atau sampling berbeda dengan teknik yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Sampling dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari pelbagai macam sumber dan bangunannya (*constructions*), selain itu sampling bertujuan untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul. Oleh karenanya pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*Purpasive sampling*) (Moleong, 2002 : 165).

Merujuk dari pernyataan di atas maka pengambilan sampel atau informan dalam penelitian ini adalah secara *Purposive Sampling*, dimana pengambilan sampel berdasarkan pada tujuan tertentu. Jadi setiap sampel yang ditunjuk sebagai informan harus memiliki informasi serta data-data yang sesuai dengan masalah yang diteliti, sehingga diharapkan data-data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan dan akurat.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti :

a. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan, berdasarkan

tujuan tertentu (Mulyana, 2004 : 180). Wawancara secara garis besar dibagi dua, yakni wawancara tak terstruktur (wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka, wawancar etnografis) dan wawancara terstruktur.

Wawancara tak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata – kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara termasuk karakteristik sosial – budaya yang dihadapi (Mulyana, 2004 : 181).

Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur yakni wawancara mendalam yang dilakukan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana pengelolaan komunikasi yang dilakukan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Informan yang menjadi narasumber dalam proses wawancara adalah orang – orang yang memiliki pengetahuan tentang informasi yang dicari.

b. Observasi (pengamatan)

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut (Nazir, 2005 : 175). Pengamatan diklasifikasikan atas pengamatan berperanserta dan pengamatan tanpa berperanserta. Pengamatan tanpa peranserta hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan. Pengamatan berperanserta melakukan dua

peranan sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamati (Moleong, 2002 : 126).

Pengamatan dapat pula dibagi atas pengamatan terbuka dan pengamatan tertutup. Pengamatan secara terbuka diketahui subyek, sebaliknya para subyek dengan sukarela memberikan kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi dan mereka menyadari bahwa ada orang yang mengamati hal yang mereka lakukan. Sedangkan pengamatan tertutup, peneliti mengadakan pengamatan tanpa diketahui oleh para subyeknya (Moleong, 2002 : 127).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengamatan tanpa berperanserta tertutup yakni mengadakan pengamatan tanpa mengganggu aktivitas-aktivitas yang ada di Dinas Perizinan, dimana subjek tidak mengetahui adanya pengamatan yang sedang dilakukan peneliti sehingga diharapkan data-data yang diperoleh sesuai dengan kondisi *real* di lapangan. Seperti melakukan observasi untuk melihat suasana kerja serta komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengambil data dari buku – buku, dokumen, arsip dan sebagainya yang dapat membantu dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti dimulai dari buku – buku, dokumen resmi, artikel serta jurnal penelitian dimana informasi yang

diperoleh bertujuan untuk mendukung penelitian tentang bagaimana pengelolaan komunikasi internal di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan diperoleh, baik dari wawancara, pengamatan, maupun studi dokumen tahap selanjutnya adalah data yang diperoleh harus direduksi, kemudian data disajikan dan barulah dapat ditarik kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan – catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan – kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi (Miles & Huberman, 1992 : 16).

Data yang direduksi adalah data – data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, pengamatan, dan studi dokumen. Data direduksi dengan mengacu pada keterkaitan data dengan ranah penelitian yang diangkat. Sehingga data yang dihasilkan dapat relevan dengan masalah yang diteliti.

b. Penyajian Data

Alur penting kedua dalam kegiatan analisis data adalah penyajian data. Penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles & Huberman, 1992 : 17). Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyusun setiap informasi kedalam konfigurasi yang mudah dipahami.

c. Menarik Kesimpulan

Dari data – data yang di dapat dalam masa penelitian terkait dengan masalah yang ingin diangkat, selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan tentang bagaimana kondisi *real* yang ditemukan disana dengan masalah yang diteliti, dan bagaimana keterkaitan yang terjalin antara data yang diperoleh dengan masalah yang diteliti.

6. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah usaha untuk meningkatkan derajat kepercayaan data (Moleong, 2002 : 170). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam memeriksa keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu (Moleong, 2002 : 178). Menurut Denzin (1978) triangulasi dibedakan atas : triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi teori dan triangulasi penyidik.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, dimana peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif. Sehingga dalam pengumpulan datanya sumber informan tidak hanya dari satu orang saja melainkan dari beberapa orang, agar data yang diperoleh sah (valid).

7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari empat bab, berikut uraiannya :

- a. Bab satu : terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teori, dan metode penelitian.
- b. Bab dua : terdiri dari gambaran umum Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berupa sejarah, visi & misi, fungsi & tugas, motto layanan, prestasi yang diraih, struktur organisasi & *job descriptions*, upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta jenis-jenis perizinan yang tersedia.
- c. Bab tiga : terdiri dari penyajian data dan analisis data.
- d. Bab empat : terdiri dari kesimpulan dan saran bagi pengelolaan komunikasi organisasi yang dilakukan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan.