

Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mendukung Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Organizational Communication Patterns In Supporting Public Services In The Department Of Population And Civil Registration Of Surakarta City

Aldhea Nur Sheila, Nurnawati, Siswanto

Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Email : aldheasheila@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi dalam mendukung pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surakarta. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya peran komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta uji validitas menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Surakarta menerapkan pola komunikasi organisasi berbentuk lingkaran yang mendorong komunikasi fleksibel, partisipatif, dan responsif antar pegawai maupun dengan masyarakat. Selain pola komunikasi lingkaran, juga diterapkan pola komunikasi primer melalui interaksi langsung dalam rapat dan pelayanan tatap muka, pola komunikasi sekunder dengan pemanfaatan media sosial dan sistem informasi, serta pola komunikasi linier dalam sosialisasi kebijakan satu arah. Pola komunikasi sirkuler menjadi pola dominan karena memungkinkan terjadinya umpan balik dua arah yang efektif, baik dalam koordinasi internal antar pegawai maupun dalam pelayanan kepada masyarakat. Penerapan pola komunikasi ini terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian masalah, memperkuat kolaborasi internal, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Pola Komunikasi Organisasi, Pelayanan Publik

Abstract

This research aims to examine the organizational communication patterns implemented at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Surakarta City in supporting public service delivery. Effective organizational communication is essential in public service institutions to ensure that services are delivered responsively, accurately, and efficiently. This study employs a qualitative research method, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data validity was tested using triangulation of methods and sources. The research findings indicate that Disdukcapil Surakarta applies a circular communication pattern to support public services. In this model, each team member is given an equal opportunity to express opinions and offer solutions to existing problems, fostering a collaborative and participatory work environment. In addition, Disdukcapil employs other communication patterns, such as primary communication through direct interaction during internal meetings, secondary communication via social media and information systems, and linear communication through one-way dissemination of information without feedback. However, the circular pattern is the most dominant, enabling two-way communication that involves feedback both among staff during coordination meetings and between service officers and the public during consultations. This approach ensures flexibility and responsiveness in problem-solving, improves internal collaboration, enhances the quality and effectiveness of public services, and ultimately increases public satisfaction with the services provided by Disdukcapil Surakarta.

Keywords: Organizational Communication Patterns, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin hak-hak sipil setiap warga negara, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara diberi mandat untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pokok masyarakat guna menjaga kesejahteraan mereka. Hal ini bertujuan agar sistem pemerintahan dan organisasi publik dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan sangat memengaruhi efektivitas suatu sistem pemerintahan. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik sebagai upaya

memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, atau "Disdukcapil", merupakan lembaga pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan bertanggung jawab untuk menangani masalah kependudukan. Disdukcapil memberikan layanan seperti pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Gobel, 2014). Catatan yang berkaitan dengan status hukum seseorang disebut catatan sipil. Pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan dan pengakuan anak adalah semua bagian dari catatan sipil. Karena Disdukcapil adalah lembaga resmi pemerintah yang memiliki wewenang pada bidang-bidang tersebut, catatan sipil tertentu harus didaftarkan di Disdukcapil. Disdukcapil juga

bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik, termasuk mencatat, mendaftarkan, dan membukukan selengkap mungkin terkait dengan peristiwa penting yang berkaitan dengan status seseorang (Agustina, 2022). Komunikasi memegang peranan penting dan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap bentuk pelayanan, baik berupa barang maupun jasa, memerlukan komunikasi yang efektif. Kualitas layanan publik akan semakin meningkat apabila didukung oleh komunikasi yang baik, sedangkan komunikasi yang kurang optimal justru dapat mengakibatkan menurunnya mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Budiana, Koswara dan Syuderajat, 2023). Selama ini, sistem pelayanan publik yang ada telah meninggalkan ingatan buruk tentang pelayanan publik. Ini disebabkan oleh ketidakmauan aparatur dan ketidakmampuan mereka untuk berkomunikasi dengan masyarakat yang harus dilayani secara efektif dan terbuka.

Komunikasi yang efektif sangat penting untuk kelancaran dan keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan tanggung jawabnya. Organisasi mencakup entitas yang melibatkan individu, hubungan, dan tujuan tertentu, sering kali diibaratkan sebagai wadah yang menampung semua elemennya. Menurut Schein yang dikutip oleh (Arni, 2009), organisasi adalah pengaturan rasional dari kegiatan individu untuk mencapai tujuan umum melalui pembagian tugas dan tanggung jawab. Organisasi memiliki ciri-ciri khusus seperti struktur yang jelas, tujuan yang terdefinisi, keterhubungan antara

berbagai bagian, dan ketergantungan pada komunikasi manusia untuk menjalankan kegiatannya. Keterhubungan ini menunjukkan bahwa organisasi dapat dianggap sebagai sistem di mana setiap bagian saling bergantung pada komunikasi yang efektif.

Di institusi pelayanan publik seperti Disdukcapil Kota Surakarta, pola komunikasi organisasi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang efektif harus memperhatikan faktor-faktor seperti ketepatan waktu, kesepahaman, relevansi konteks, dan kesopanan. Selain itu, persuasi adalah komponen penting dalam komunikasi untuk mempengaruhi sikap dan perilaku sesuai kebutuhan. Disdukcapil menggunakan pola komunikasi lingkaran untuk mendukung pelayanan publik yang efektif, di mana setiap anggota tim memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan solusi. Pola ini menciptakan suasana kerja yang kolaboratif dan partisipatif, meningkatkan koordinasi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi internal di Disdukcapil Surakarta masih perlu ditingkatkan. Komunikasi antara pimpinan dan bawahan sering kali bersifat instruktif dan berulang. Survei Kepuasan Masyarakat 2023 mengungkapkan masalah seperti kurangnya pemahaman staf terhadap produk layanan dan kurangnya koordinasi yang menyebabkan informasi yang disampaikan lambat dan tidak akurat. *Feedback* masyarakat juga menunjukkan adanya

ketidakpuasan terhadap efisiensi layanan administrasi dan respons terhadap keluhan. Dengan memperbaiki pola komunikasi, Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan tugas dan tanggung jawab dilaksanakan dengan baik, serta memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan judul Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mendukung Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik uji validitas yang digunakan adalah dengan triangulasi metode dan sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang berfokus pada penyelenggaraan layanan publik. Layanan yang disediakan mencakup pengurusan dokumen administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta akta kelahiran dan akta kematian (Rianandita, 2021). Pengelolaan

kependudukan dengan demikian adalah bentuk dari kepada masyarakat, dimana pengelolaan kependudukan itu sendiri merupakan serangkaian fungsi untuk menyusun dan mengelola dokumen dan data kependudukan, seperti registrasi kependudukan, pencatatan kependudukan, pengelolaan data kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk kepentingan masyarakat. publik. layanan, dan sebagainya.

Data kependudukan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Sesuai dengan ketentuan Konvensi, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Registrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia merupakan lembaga yang bertanggung jawab untuk merumuskan dan menerapkan kebijakan yang berkaitan dengan kependudukan dan registrasi kependudukan. Peraturan hukum kemudian meluas ke masing-masing daerah, atau otonomi daerah.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terletak di Kompleks Balai kota Surakarta, Jalan Jenderal Sudirman No.2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Kode Pos 57111. Visi dari Disdukcapil Kota Surakarta adalah “Menjadi lembaga yang profesional dalam memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang berbasis teknologi informasi yang handal.”

B. Hasil dan Analisis

1. Pola Komunikasi Organisasi (Model Pola Kepemimpinan Disdukcapil)

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat, Disdukcapil menerapkan pola komunikasi organisasi berbentuk lingkaran. Melalui pola ini, setiap anggota tim diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat serta menawarkan solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi. Pendekatan ini membangun lingkungan kerja yang kolaboratif dan partisipatif, sehingga setiap anggota merasa dihargai dan turut berkontribusi secara aktif dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada.

Disdukcapil Kota Surakarta juga menerapkan berbagai pola komunikasi sesuai kebutuhan, seperti pola primer dalam interaksi langsung saat rapat internal, pola sekunder melalui media sosial, telepon, dan sistem informasi untuk penyampaian pesan atau koordinasi, serta pola linear dalam sosialisasi kebijakan satu arah tanpa umpan balik, seperti lewat pengumuman atau instruksi atasan. Namun, pola komunikasi yang paling dominan adalah sirkuler, yang memungkinkan adanya umpan balik dua arah, baik antar pegawai dalam rapat koordinasi maupun antara petugas dan masyarakat dalam layanan konsultasi, sehingga mendukung pelayanan publik yang lebih dinamis dan responsif, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil sebagai berikut:

"Meskipun secara terstruktur ada petugas khusus di bidang informasi dan konsultasi. Seluruh pegawai dan kepala bidang tetap melakukan meeting

internal bersama-sama untuk koordinasi. Contoh di lapangan misalnya informasi yang kami terima dari pemohon dapat diarahkan langsung ke bidang teknis atau backoffice untuk penanganan lebih lanjut jika diperlukan. Ketika pemohon datang ke bagian informasi, mereka diberikan penjelasan secara umum tentang dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan di bagian informasi dan membutuhkan pendekatan kebijakan, pemohon akan diarahkan ke kepala bidang untuk mendapatkan solusi yang lebih detail"

Ketika informasi dari pemohon diterima oleh satu bidang, informasi tersebut dapat segera diteruskan dan ditangani oleh bidang yang relevan, sehingga mempercepat proses pelayanan publik. Pernyataan ini didukung juga dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk sebagai berikut:

"Yang biasanya saya jalankan terutama di bagian Pendaftaran Penduduk ini apabila ada permasalahan yang muncul biasanya dibahas dalam rapat bersama. Misalnya ada pengaduan masyarakat terkait kesulitan mengurus dokumen kependudukan lebih lanjut, akan diadakan rapat untuk mencari solusi bersama. Instruksi kerja diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah dipahami oleh pegawai, hal ini tentunya ada di peraturan pemerintah yang mengatur hal tersebut. Seluruh pegawai memiliki perannya masing-masing dan semuanya penting, jadi ya, yang menyampaikan informasi ke saya tergantung kebutuhan dan informasinya, fleksibel saja. Kalau untuk pengawasan, saya biasanya

monitoring langsung ke ruangan yang mungkin ada permasalahan atau kendala dan mengadakan briefing sebelum kegiatan”

Pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk tersebut maksudnya adalah pendekatan melalui pola komunikasi organisasi dengan pola lingkaran ini menunjukkan adanya komunikasi yang fleksibel dan responsif di antara berbagai level dalam organisasi. Ketika satu bagian tidak dapat menyelesaikan masalah, informasi segera diteruskan ke level yang lebih tinggi atau bidang yang lebih spesifik untuk mendapatkan penyelesaian yang lebih tepat dan cepat.

Analisis dari hasil penelitian di atas yaitu, Disdukcapil Kota Surakarta menggunakan pola komunikasi lingkaran (sirkuler) untuk mendukung pelayanan publik yang baik. Dalam pola ini, setiap anggota tim memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan solusi terhadap permasalahan yang muncul. Pola komunikasi lingkaran memungkinkan seluruh anggota atau staf berkomunikasi secara aktif di dalam tingkat hierarki organisasi yang sama, tetapi terbatas hanya pada tingkatan tersebut. Model komunikasi ini tidak dilengkapi dengan driver, sehingga status setiap anggota bersifat identik. Seluruh anggota tim memiliki kekuatan atau wewenang yang sama untuk mempengaruhi kelompoknya. Selain itu, setiap anggota dapat berbicara secara bergantian dengan dua anggota

lainnya. Pola ini mencerminkan struktur organisasi dengan tingkat hierarki yang lebih rendah dibandingkan model komunikasi lainnya (Rayhaniah dkk, 2021). Kepala Bidang Pencatatan Sipil menyebutkan bahwa meskipun telah ada petugas khusus di bidang informasi dan konsultasi, semua pegawai tetap melakukan rapat koordinasi bersama secara rutin. Ketika masyarakat menyampaikan pertanyaan atau permasalahan, informasi tersebut segera diarahkan ke bagian teknis yang relevan untuk ditangani lebih lanjut. Pola komunikasi ini memastikan bahwa setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan secara cepat dan efisien.

Disdukcapil Kota Surakarta menerapkan beberapa pola komunikasi organisasi untuk mendukung kelancaran pelayanan publik. Pertama, pola komunikasi primer digunakan dalam interaksi langsung, seperti dalam rapat internal antara pegawai atau saat melayani masyarakat secara tatap muka. Pola ini memungkinkan komunikasi dua arah secara langsung tanpa perantara, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima secara jelas dan akurat.

Kedua, pola komunikasi sekunder diterapkan melalui penggunaan media seperti telepon, media sosial, dan sistem informasi pelayanan publik. Pola ini mempermudah penyampaian pesan atau koordinasi antarbagian, terutama ketika tidak memungkinkan untuk berkomunikasi secara langsung. Komunikasi sekunder membantu mempercepat proses pelayanan

dengan tetap menjaga efisiensi waktu dan sumber daya.

Ketiga, pola komunikasi linear digunakan dalam penyampaian informasi satu arah yang bersifat instruktif, seperti pengumuman, sosialisasi kebijakan baru, atau instruksi dari atasan kepada bawahan tanpa adanya umpan balik langsung. Pola linear ini biasanya terjadi dalam konteks komunikasi formal, di mana informasi disampaikan secara tegas dan langsung tanpa diskusi.

Keempat, pola komunikasi sirkuler (lingkaran) menjadi pola yang paling dominan diterapkan di Disdukcapil Kota Surakarta. Pola ini memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang bersifat timbal balik, baik antarpegawai dalam rapat koordinasi maupun antara petugas dengan masyarakat dalam layanan konsultasi. Dengan adanya pola sirkuler, terjadi pertukaran informasi yang dinamis, sehingga masalah yang muncul dapat segera didiskusikan dan ditemukan solusinya secara cepat. Hal ini memperkuat partisipasi aktif seluruh anggota tim dalam pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan.

Sebagaimana disampaikan oleh Amelia, Masruroh, Milati & Qalban (2024), pola komunikasi lingkaran mencerminkan komunikasi yang memberikan kesempatan setara bagi seluruh anggota tim untuk berinteraksi secara langsung dan aktif dalam proses evaluasi serta koordinasi bersama. Hal ini memastikan bahwa setiap masalah ditangani secara efisien, yang berdampak pada peningkatan

kualitas pelayanan publik oleh Disdukcapil Kota Surakarta.

Pendekatan melalui pola komunikasi organisasi berbentuk lingkaran ini juga menunjukkan adanya komunikasi yang fleksibel dan responsif di antara berbagai level dalam organisasi (Abdullah, Fabriar, Rachmawati,, & Azida, 2023). Jika suatu bagian tidak mampu menyelesaikan masalah, maka informasi segera diteruskan ke level yang lebih tinggi atau ke bidang yang lebih spesifik untuk mendapatkan penyelesaian yang lebih tepat dan cepat. Selain itu, layanan konsultasi yang responsif menunjukkan adanya pola komunikasi yang terbuka antara Disdukcapil dan masyarakat. Masyarakat dapat memperoleh informasi dan bantuan secara langsung melalui konsultasi, yang mencerminkan fleksibilitas dan responsivitas Disdukcapil terhadap kebutuhan publik. Dengan pendekatan ini, Disdukcapil mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

2. Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi di Disdukcapil Kota Surakarta sangat mengedepankan komunikasi dan kolaborasi antar anggota tim. Setiap masalah, terutama dalam pemrosesan dokumen seperti dokumen kelahiran, diselesaikan terlebih dahulu oleh anggota tim sebelum melibatkan pimpinan. Ini menunjukkan tanggung jawab bersama dalam mencari solusi terbaik. Dalam situasi melibatkan

bidang-bidang seperti Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk, rapat diadakan untuk mendiskusikan dan mendengarkan berbagai pendapat, termasuk dari Kepala Bidang, untuk mengambil keputusan yang lebih efektif. Pendekatan ini menciptakan suasana kerja yang melibatkan partisipasi aktif, memastikan bahwa setiap keputusan didasarkan pada kolaborasi yang menyeluruh.

Pengambilan keputusan di Disdukcapil dilakukan melalui diskusi dan rapat bersama, di mana setiap anggota tim berperan dalam menyampaikan pendapat dan solusi. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam menanggapi masalah, tetapi juga memastikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan melibatkan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan, Disdukcapil dapat memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat kerja sama internal, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

3. Efektivitas Pelayanan Publik

Disampaikan dalam Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam Yunus (2016), efektivitas pelayanan publik dapat dilihat sesuai dengan lima indikator kualitas pelayanan publik diantaranya:

a. Keandalan (*reliability*) yang merupakan keahlian dalam melakukan tugas pelayanan

sesuai dengan ketentuan secara tepat dan terpercaya.

- b. Ketanggapan (*responsiveness*) yang merupakan keahlian dalam memberikan bantuan serta pelayanan terhadap pelanggan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*) yang merupakan pengetahuan dan kesopanan tiap pegawai serta kemampuan pegawai dalam menarik dan menimbulkan rasa percaya / kepercayaan dan keyakinan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*) yang merupakan kewajiban pegawai untuk melayani pelanggan dengan penuh kedekatan kepada pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*) yang merupakan tampilan dari wujud fisik peralatan dan personal, serta media komunikasi yang digunakan.

Disdukcapil Kota Surakarta menawarkan layanan yang dapat diakses melalui media sosial, seperti akun Instagram @disdukcapilsurakarta dan situs web resmi mereka (<https://dispendukcapil.surakarta.go.id/>). Melalui platform ini, mereka memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat, yang menunjukkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dalam pelayanan publik. Pendekatan ini sesuai dengan pengalaman positif masyarakat yang mengungkapkan bahwa mereka mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat melalui DM Instagram, seperti persyaratan yang diperlukan untuk pengurusan KTP.

Pola komunikasi organisasi yang terbuka di Disdukcapil Surakarta juga berkontribusi dalam memberikan layanan publik yang responsif. Pegawai dapat berdiskusi internal dan mencari solusi untuk masalah sebelum melibatkan pimpinan, memastikan penanganan yang efisien terhadap berbagai permasalahan administratif. Dengan demikian, pendekatan komunikatif dan kolaboratif di Disdukcapil Kota Surakarta tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menanggapi kebutuhan mereka secara efektif dan tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil mengimplementasikan pola komunikasi organisasi berbentuk lingkaran. Penerapan pola ini mendorong terjalannya komunikasi yang fleksibel, partisipatif, dan responsif, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat. Selain itu, Disdukcapil juga memanfaatkan berbagai pola komunikasi lainnya sesuai kebutuhan, seperti pola komunikasi primer melalui interaksi langsung dalam rapat internal dan pelayanan tatap muka, pola komunikasi sekunder dengan penggunaan media sosial, telepon, dan sistem informasi untuk penyampaian informasi atau koordinasi antar bidang, serta pola komunikasi linear dalam sosialisasi kebijakan satu arah

melalui pengumuman, brosur, dan instruksi resmi tanpa umpan balik langsung. Meskipun demikian, pola komunikasi sirkuler menjadi yang paling dominan karena memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang melibatkan umpan balik, baik dalam koordinasi internal antar pegawai maupun dalam layanan konsultasi kepada masyarakat. Pendekatan komunikatif ini memastikan setiap masalah dapat ditangani dengan cepat dan tepat, memperkuat kolaborasi internal, meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui respons yang cepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. D., Fabriar, S. R., Rachmawati, F., & Azida, M. (2023). *Komunikasi Antarbudaya: Keharmonisan Sosial dalam Masyarakat Multikultur*. Penerbit NEM.
- Agustina, R. (2022). Pola Komunikasi Pelayanan Publik Pt.Pos Indonesiawilayah Kota Palembang. *Jurnal Inovasi*, 16(1), 42–29.
<https://doi.org/10.33557/ji.v16i1.2221>
- Amelia, Masruroh, C., Milati, F. N., & Qalban, A. A. (2024). Pola Komunikasi Organisasi Alumni Syubanul Wathon (Aswa) Balapan dalam Meningkatkan Ukhwah Islamiyah. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 120–132.
<https://doi.org/10.54259/mukasi.v3i2.2486>
- Arni, M. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.

Budiana, H. R., Koswara, A., & Syuderajat, F. (2023). Pelatihan Komunikasi Publik Dengan Pendekatan Kehumasan Bagi Aparatur Pemerintah di Wilayah Kecamatan Cigugur, Kabupaten Pangandaran. *ABDI MOESTOPO: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(1), 92–101. <https://doi.org/10.32509/abdimoestopo.v6i1.2455>

Gobel, L. Van. (2014). Pendeklasian Tugas Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pohuwato. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 1(1).

Rayhaniah, S. A., Amin, H., Boer, R. F., Krisnawati, A., Anggraini, R. I., Hamdani, M., & Tahrim, T. (2021). *Etika dan Komunikasi Organisasi*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Yunus, A. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness & Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.