

## ABSTRAK

Komunikasi organisasi adalah kunci awal dalam menjalankan aktivitas perusahaan, untuk mempertahankan kualitas pekerjaan, komunikasi organisasi harus dapat beradaptasi dengan lingkungan dan situasi kerja yang berubah-ubah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui komunikasi organisasi yang dijalankan sejak diberlakukan penggunaan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, mengetahui apakah terdapat pola dan arah perubahan komunikasi dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi R. Wayne Pace dan Don F. Faules dalam buku “Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan” yang menjelaskan ada delapan permasalahan dalam komunikasi. Peneliti mengambil dua permasalahan pokok yaitu aliran informasi yang terdiri dari pola dan arah komunikasi, serta teknologi informasi organisasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi serta didukung data sekunder melalui buku bacaan dan literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi terjadi secara terstruktur dengan komunikasi berbagai arah, melalui komunikasi ke atas, bawah, dan horizontal. Pada aktivitas penggunaan teknologi informasi dalam organisasi, peneliti menemukan bahwa implementasi aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang belum mencapai tingkat maksimal dan efektif. Terdapat permasalahan terkait ketidakseimbangan pembagian kerja, terutama dalam konteks model tim yang diterapkan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dinas lainnya untuk mendapatkan sudut pandang baru dalam melihat penggunaan teknologi informasi.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi, Arah Komunikasi, Teknologi Informasi

## ABSTRACT

*Organizational communication is the initial key in carrying out company activities, to maintain the quality of work, organizational communication must be able to adapt to changing work environments and situations. This study was conducted to determine organizational communication carried out since the implementation of the use of information technology in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang, knowing whether there is a pattern and direction of communication changes in completing tasks and responsibilities. The theory used in this study is the theory of organizational communication R. Wayne Pace and Don F. Faules in the book "Organizational Communication, Strategies to Improve Company Performance" which explains there are eight problems in communication. Researchers take two main problems, namely the flow of information consisting of communication patterns and directions, and organizational information technology. The research method used is a qualitative descriptive method with a data collection process through interview, documentation, and observation techniques and is supported by secondary data through reading books and literature. The results showed that communication patterns occur in a structured manner with multidirectional communication, through upward, downward, and horizontal communication. In the activity of using information technology in organizations, researchers found that the implementation of applications in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang has not reached the maximum and effective level. There are problems related to the imbalance of the division of labor, especially in the context of the team model applied. Further research is recommended to examine other agencies to get a new perspective in looking at the use of information technology.*

*Keywords: Organizational Communication, Communication Pattern, Communication Direction, Information Technology*