

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan merupakan salah satu ciri tata kelola pemerintahan yang baik. Komunikasi organisasi merupakan salah satu kegiatan reformasi birokrasi di bidang kehumasan dalam upaya mewujudkan tata kelola kehumasan yang baik menuju pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan penciptaan kesejahteraan masyarakat. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai organisasi publik juga terus melakukan berbagai perubahan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tujuan penelitian adalah mengetahui pola komunikasi yang terjadi di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta serta hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi. Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian adalah kepala bagian, kepala sub bagian dan juga staf Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan pola komunikasi yang terjadi di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dibagi menjadi dua dimensi yaitu komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi organisasi karyawan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta berjalan cukup optimal sesuai dengan prosedur. Hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi organisasi adalah adanya perbedaan dalam memahami suatu informasi atau tugas yang diberikan, adanya masalah pada jaringan telepon atau media komunikasi, kondisi kesehatan dari pengirim dan penerima pesan kurang baik, dan adanya perasaan sungkan serta kurang percaya diri pada bawahan.

Kata kunci: pola, komunikasi, organisasi.

## **ABSTRACT**

The quality of public services that continuously and sustainably is one of the characteristics of good governance. The organization of communication is one of bureaucratic reform activities in public relation with efforts to achieve good governance of public relations towards the improvement of the quality of public services and the creation of public welfare. Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Special Region of Yogyakarta as a public organization also continues to make various changes to provide optimal service to the community. The research objective was to determine the pattern of communication that occurs within the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Special Region of Yogyakarta and the obstacles that occur in the communication process. The research method using descriptive qualitative method. Informants in this research is the head of the section, sub-section heads and staff of the Regional Office of Law and Human Rights Ministry Yogyakarta. Data collection techniques that use in this research is interviews. Data analysis technique that used is descriptive qualitative analysis method. This research found a pattern of communication that occurs within the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Yogyakarta Special Region can be divided into two dimensions, vertical and horizontal communication. Organizational communication employees at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Special Region of Yogyakarta walk quite optimal in accordance with the procedure. Barriers that occur in the process of organizational communication is the difference in understanding the information or assignment, a problem with the telephone network or communications media, the health condition of the sender and the recipient is not good, the embarrassment and lack of confidence in subordinates.

Keywords: pattern, communication, organization.