



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V2020*

**Efektivitas Komunikasi di Dinas Pendidikan dalam Pelaksanaan System  
zonasi Kota Bandung Tingkat Sekolah Menengah Pertama**

Skripsi

Oleh

Nauman Aliansyah

2014310064

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Nauman Aliansyah

NPM : 2014310064

Judul : Efektivitas Komunikasi di Dinas Pendidikan dalam Pelaksanaan  
Si stem zonasi Kota Bandung Tingkat Sekolah Menengah Pertama

Menyetujui untuk diajukan pada  
Ujian sidang jenjang sarjana  
Bandung 22 Juli 2021

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP.,MPA.

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Trisno Sakti Herwanto, S.IP.,MPA.

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nauman Aliansyah

NPM : 2014310064

program studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Efektivitas Komunikasi di Dinas Pendidikan dalam  
Pelaksanaan System zonasi Kota Bandung Tingkat Sekolah  
Menengah Pertama

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan hasil karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip , ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 22 Juli 2021



Nauman Aliansyah

## ABSTRAK

Nama : Nauman Aliansyah

NPM : 2014310064

Judul : Efektivitas Komunikasi di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam Pelaksanaan Sistem Zonasi tingkat Sekolah Menengah Pertama

---

Tahun 2018 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan meluncurkan program Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru yang bertujuan untuk pemerataan sekolah yang berkeadilan dan menghilangkan gap antar sekolah. Program tersebut dapat terlaksana dengan baik ketika komunikasi yang terjalin di Dinas Pendidikan Kota Bandung berjalan secara efektif. Berdasarkan temuan awal bahwa program tersebut terlaksana dengan baik, penelitian ini kemudian bertujuan untuk mengkaji efektivitas komunikasi antar pihak di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah enam dimensi dari efektivitas komunikasi menurut Rachmat Kriyantono: Iklim Organisasi, Kepuasan Organisasi, Penyebaran Informasi, Beban Informasi, Ketepatan Informasi, Budaya organisasi. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan survey dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik sampling non probabilitas dengan metode purposive. Survey pada penelitian ini dilakukan kepada 17 responden dari Dinas Pendidikan Kota Bandung. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif statistik untuk mengukur frekuensi, sentral tendensi, dan median dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan pada program sistem zonasi penerimaan peserta didik baru di Dinas Pendidikan Kota Bandung sudah berjalan secara efektif. Kesimpulan tersebut terbukti dari terpenuhinya 6 dimensi efektivitas komunikasi.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi, teori Kriyantono, Sistem Zonasi

## ABSTRACT

Name : Nauman Aliansyah

Student ID no : 2014310064

Title : The Effectiveness of Communication of the Bandung City Education Department in the Implementation of the Zoning System at the Junior High School Level

---

In 2018 the Minister of Education and Culture announced the New Student Admission Zoning System program which aims at equitable distribution of schools and eliminating gaps between schools. The program can be implemented well when the communication that is established at the Bandung City Education Office is effective. Based on the initial findings that the program was implemented well, this study then aims to examine the effectiveness of communication between parties in the Bandung City Education Office.

The theory used in this study is the six dimensions of communication effectiveness according to Rachmat Kriyantono: Organizational Climate, Organization, Information Dissemination, Burden, Information Accuracy, Organizational Culture. The research used is a survey design with the sampling technique used is non-probability sampling technique with purposive method. The survey in this study was conducted to 17 respondents from the Bandung City Education Office. The data analysis used was descriptive statistical analysis to measure the frequency, central tendency, and median using the SPSS application.

The results of this study stated that the communication carried out in the zoning system program for the acceptance of new students at the Bandung City Education Office has been running effectively. This conclusion is evident from the fulfillment of 6 dimensions of communication effectiveness.

Keywords: Communication Effectiveness, Kriyantono theory, Zoning System



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kehendak-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi di Dinas Pendidikan dalam Pelaksanaan System zonasi Kota Bandung Tingkat Sekolah Menengah Pertama “**

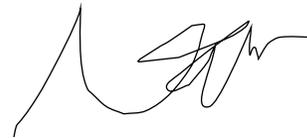
Dalam penulisan skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Trisno Sakti Herwanto, S.IP.,MPA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu nya dalam memberikan bimbingan serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi
2. Kedua Orang Tua, dan Adik yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
3. Teman saya Fadhila Azzahra Malik selaku teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
4. Bella Agustina Suprianto S.HI, yang telah banyak membantu menjadi teman diskusi dan membantu memberikan masukan-masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
5. Band Nosstress yang sudah menciptakan lagu yang begitu indah untuk menemani saya dalam mengerjakan skripsi dan memotivasi saya. Salah satunya yang berjudul “Semoga Ya”

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dariNya. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kekurangan semoga dapat menjadi masukan bagi penulis untuk kesempurnaan tulisan berikutnya. Harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat dan informasi kepada siapapun yang membacanya.

Bandung, 22 Juli 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nauman Aliansyah', written in a cursive style.

Nauman Aliansyah

## Daftar isi

BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Sistematika Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KAJIAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Komunikasi Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Efektivitas Komunikasi Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Komunikasi Efektif Menurut Kriyanto.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Tipe Rancangan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Populasi dan Sampling.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Skala pengukuran dan tehnik pensklaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3.1 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3.2 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PROFIL PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Sistem Zonasi Tingkat SMP (Sekolah Menengah Pertama) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Mekanisme Efektivitas Komunikasi Dinas Pendidikan dalam Pelaksanaan Sistem Zonasi Tingkat Sekolah Menengah Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.1 Indeks Efektivitas Komunikasi Vertikal Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam Pelaksanaan Sistem Zonasi Tingkat Sekolah Menengah Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Efektivitas Komunikasi Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam Pelaksanaan Sistem Zonasi Tingkat Sekolah Menengah Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Analisis dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB VI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.....	28
Tabel uji validitas.....	31
Tabel 4.2.....	35
Tabel 1.....	36
Tabel 2.....	45
Tabel 3.....	45
Tabel 4.....	46
Tabel 5.....	47
Tabel 6.....	47
Tabel 7.....	48
Tabel 8.....	49
Tabel 9.....	49
Tabel 10.....	50
Tabel 11.....	51
Tabel 12.....	51
Tabel 13.....	52
Tabel 14.....	53
Tabel 15.....	53
Tabel 16.....	54
Tabel akhir.....	55
Tabel efektivitas komunikasi.....	57



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi dapat diartikan sebagai wadah bagi sekelompok manusia yang memiliki tujuan bersama. Organisasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu organisasi publik dan organisasi swasta. Di sebuah negara, selalu ada lembaga atau organisasi yang mengatur dan mengelola sebuah tatanan masyarakatnya. Lembaga atau organisasi tersebut bisa dikatakan sebagai organisasi publik, karena organisasi publik dibentuk bukan untuk mencari keuntungan tetapi dibentuk untuk mengatur atau mengelola sebuah negara. Menurut Robbins, organisasi publik ialah kesatuan sosial yang secara sadar mengkoordinasikan setiap individu, dan melakukan pekerjaan atas dasar untuk mencapai tujuan bersama tanpa mencari keuntungan untuk kelompok tertentu<sup>1</sup>.

Untuk mencapai tujuan dari organisasi, peran komunikasi sangatlah penting karena tanpa adanya komunikasi di sebuah organisasi maka akan sulit untuk mencapai tujuan. Perlu adanya kerjasama antar anggota organisasi untuk saling bertukar informasi, berbagi data, atau membentuk hubungan organisasi menjadi kompak.

Betapa pentingnya komunikasi bagi organisasi sehingga diperlukan

---

<sup>1</sup> Stephen P. Robbin (1994) *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*, Alih Bahasa Jusuf Udaya. Jakarta : Arcan

komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan yang di inginkan. Komunikasi ibarat jantung kehidupan bagi organisasi. Komunikasi organisasi berhubungan dengan komunikasi yang dilakukan didalam organisasi dan di luar yang saling berhubungan dengan organisasi<sup>2</sup>. Dalam pembahasan komunikasi organisasi tentu memerlukan pertemuan atau komunikasi interpersonal (percakapan antara atasan dan bawahan secara pribadi), berbicara di depan umum, situasi kelompok, pekerjaan yang dilaporkan. Teori Komunikasi sendiri pada umumnya berkaitan dengan fungsi organisasi, iklim organisasi, aturan, dan tentang anggota organisasi.

Dalam organisasi, ada yang dinamakan dengan hierarki yang berfungsi sebagai struktur dari organisasi. Dengan adanya sebuah hierarki di dalam organisasi, maka setiap anggota organisasi memiliki peran dan tugas masing-masing sesuai dengan garis hierarkinya dan begitupun dalam melakukan komunikasi atau penyampaian laporan, pertukaran informasi, penyebaran data. Untuk melakukan dua fungsi tersebut harus disesuaikan dengan arus komunikasi yang tepat.

Komunikasi adalah hal yang sangat diperlukan bagi organisasi, baik swasta maupun public. Berdasarkan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi nomor 28 tahun 2011 tentang, pedoman umum komunikasi efektif organisasi di lingkungan instansi pemerintah merupakan proses

---

<sup>2</sup> Ibid, 35.

menciptakan dan saling menukar pesan organisasi dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu dengan yang lainnya, baik formal maupun nonformal, untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah dalam mencapai visi, misi, tujuan instansi pemerintah. Ada lima kriteria komunikasi yang harus dipenuhi dalam melakukan komunikasi lingkungan instansi pemerintah agar komunikasi berjalan secara efektif, diantaranya:

1. Saling mendukung
2. Berpartisipasi dalam pembuatan keputusan
3. Membangun kepercayaan, dapat dipercaya, dan dapat menyimpan rahasia
4. Keterbukaan informasi dan transparansi
5. Mengkomunikasikan tujuan kinerja yang jelas

Komunikasi organisasi di dalam instansi pemerintah merupakan sarana untuk mencapai tujuan instansi pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, komunikasi di organisasi publik harus tetap terjaga karena komunikasi di dalam organisasi publik merupakan kebutuhan bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dapat diterima pengertiannya, mempengaruhi suasana, sikap, membuat hubungan yang baik antar manusia, dan melakukan tindakan untuk suatu tujuan<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Jalaludin rachmat (2007), *Psikologi komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya). 55

Menurut Rachmat Kriyantono, komunikasi organisasi yang efektif adalah penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut yang dapat mempengaruhi sebuah tindakan demi tercapainya tujuan organisasi. Efektivitas komunikasi meliputi 6 indikator yaitu:

1. Iklim Organisasi: Kepercayaan, Pembuatan keputusan bersama, Pemberian dukungan, keterbukaan, perhatian atas tujuan berkinerja tinggi.
2. Kepuasan Organisasi meliputi: Kepuasan kerja, Rasa puas terhadap manajerial, Rasa puas terhadap upah dan bonus, Kepuasan penilaian prestasi, promosi, dan peluang kerja, Kepuasan pada rekan sejawat, Akses Informasi, Kualitas Media
3. Penyebaran Informasi
4. Beban Informasi
5. Ketepatan Informasi
6. Budaya organisasi

Komunikasi yang efektif dapat menentukan pencapaian dari sebuah tujuan organisasi. Dalam bidang pemerintahan pun komunikasi sangatlah penting dan digunakan untuk saling bertukar informasi antar setiap pegawai dalam mensukseskan kebijakan yang diluncurkan oleh pemerintah. Demikian halnya dengan kebijakan

program sistem zonasi. Program sistem zonasi dikeluarkan oleh pemerintah pusat melalui permendikbud nomor 44 Tahun 2019 yang mengatur tentang penerimaan peserta didik baru bertujuan untuk pemerataan sekolah di seluruh Indonesia dan menghilangkan gap mengenai stigma sekolah unggulan dan sekolah buangan. Program tersebut di luncurkan oleh pemerintah pusat yang kemudian dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam bidang pendidikan, Dinas Pendidikan lah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program sistem zonasi di tingkat kota/kabupaten. Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah lembaga pemerintahan daerah yang melaksanakan urusan pemerintah di tingkat kota dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan sistem zonasi.

Dalam pelaksanaannya, pada tahun 2020 sistem zonasi di kota bandung sudah berjalan dengan baik karena masalah-masalah seperti tahun sebelumnya dapat di atasi, itu dapat dibuktikan dengan aduan yang masuk sudah berkurang<sup>4</sup>. Ditambah dengan pengakuan dari DPRD kota bandung yang menyebutkan bahwa penerimaan calon siswa tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) sudah berjalan dengan baik. Masalah-masalah ditahun sebelumnya sudah teratasi dengan baik seperti sosialisasi yang jauh lebih baik, dan memperbaiki sistem yang sebelumnya sering mengalami kerusakan<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Sony Teguh Prasatya (2020). *Secara umum ppdb kota bandung berjalan lancar*. dari <https://humas.bandung.go.id/layanan/secara-umum-ppdb-kota-bandung-berjalan-lancar>

<sup>5</sup> Asep Yusuf Anshori (2020). *DPRD Kota Bandung Nilai PPDB Tahun ini Berjalan Lebih Baik Dari Tahun Sebelumnya*. Dari <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/mapay-kota/pr-13579253/dprd-kota-bandung-nilai-ppdb-tahun-ini-jauh-lebih-baik-dari-sebelumnya>

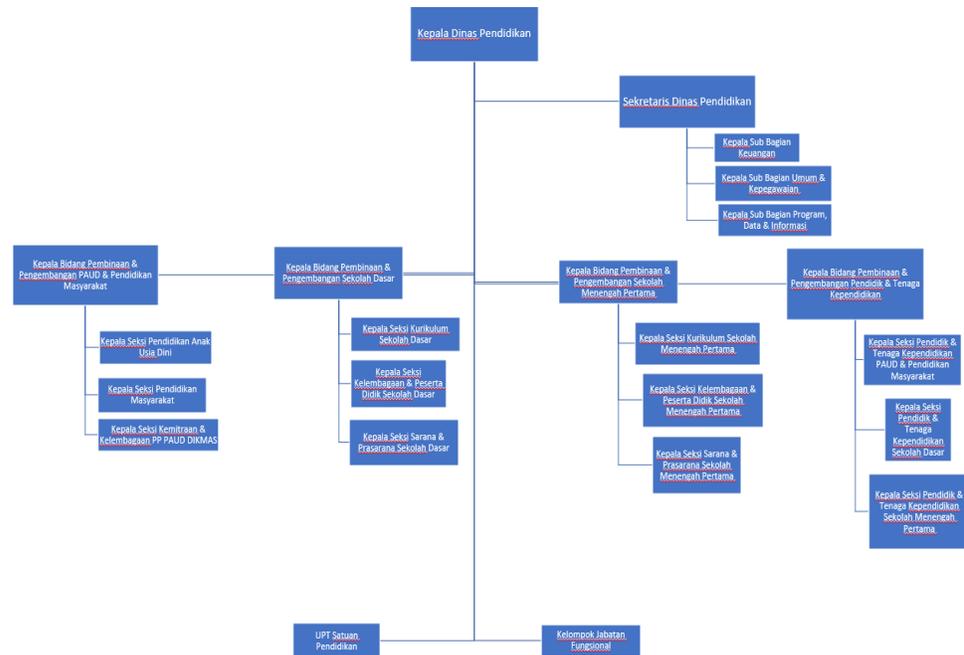
Pada tahun 2019 menurut Ombudsman, kota Bandung menjadi kota dengan laporan tertinggi terkait masalah penerimaan peserta didik baru sebanyak 81% pengaduan. Dari pengaduan tersebut, tingkat Sekolah Menengah Pertama yang paling tinggi jumlah kasus pelaporannya. Pelapor mengadukan masalahnya kepada ombudsman dengan beberapa jenis aduan yaitu permintaan uang, pemalsuan KK (Kartu Keluarga), Afirmasi, prestasi non akademik, prestasi akademik, dan jalur perpindahan wali<sup>6</sup>.

Selain itu, ada permasalahan lain yang dikeluhkan oleh para orang tua wali ketika melakukan pendaftaran sekolah anaknya. Kekurangan informasi dari lembaga terkait tentang bagaimana cara mendaftar dan radius jarak antara rumah ke sekolah. Menurut humas pendidikan kota Bandung, terjadi misskomunikasi antar unit di dinas pendidikan kota Bandung dalam pelaksanaan sistem zonasi PPDB sehingga menimbulkan beberapa permasalahan dilapangan<sup>7</sup>. Dinas Pendidikan Kota Bandung melalui perintah walikota terus berusaha memaksimalkan pelayanan pendidikan yang merata melalui program sistem zonasi dengan memaksimalkan komunikasi antar bagian yang terlibat.

---

<sup>6</sup> Jumadi Kusuma (2019). *PPDB kota Bandung pemecah rekor aduan ke ombudsman*. Dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ppdb-kota-bandung-pemecah-rekor-pengaduan-ke-ombudsman>

<sup>7</sup> Huyogo Simbolon, (2019). *Zonasi PPDB bermasalah orang tua siswa di Bandung kelimpungan*. Dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180711141347-20-313262/zonasi-ppdb-bermasalah-orangtua-siswa-di-bandung-kelimpungan>



Dari struktur organisasi diatas, dapat dilihat kedudukan dari pimpinan ke bawahan terjadi pola aliran komunikasi kebawah dan sebaliknya. Dalam hal ini dapat dilihat contoh pola komunikasi yang terjadi di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam pelaksanaan sistem zonasi Sekolah Menengah Pertama yang peneliti fokuskan pola aliran komunikasi ke bawah yaitu dapat dilihat dari kepala bidang PPSMP (Pembinaan dan Pengembangan Sekolah Menengah Pertama) ke kepala seksi Kelembagaan dan Peserta Didik Sekolah Menengah Pertama.

Berdasarkan hasil wawancara awal, Menurut bapak robby selaku operator zonasi mengutarakan kurangnya keterbukaan informasi antara pimpinan kepada bawahan dibagian PPSMP yang menyebabkan beberapa permasalahan dalam

pelaksanaan sistem zonasi tingkat SMP pada tahun 2019. Pada tahun 2020 komunikasi yang terjalin antara pimpinan kepada bawahan semakin membaik dan tidak lagi terjadi missskomunikasi informasi dari pimpinan kepada bawahan<sup>8</sup>. Missskomunikasi tersebut terjadi karena kurangnya keterbukaan informasi organisasi yang mana informasi dalam melaksanakan tugas sistem zonasi tingkat SMP sulit di pahami karena terjadinya banyak kepentingan yang melibatkan antara organisasi dan pribadi.

Selain itu, kualitas media yang digunakan dalam penyampaian informasi terkadang sulit untuk dipahami karena hanya melalui selebaran kertas yang telah dicetak dan papan informasi yang sulit dimengerti oleh para pegawai. Dalam hal ini, sudah dilakukan pembaharuan dalam penyampaian informasi yang dilakukan melalui media seperti whatsapp, telegram, dan zoom meeting yang dirasa berdampak efektif karena para pegawai semakin mudah untuk menerima informasi.

Lalu menurut bapak nurjandi, akses informasi dengan metode lisan sering dilakukan oleh atasan kepada bawahan hanya melalui beberapa orang saja yang diteruskan oleh orang tersebut yang banyak menimbulkan terjadinya pengurangan atau penambahan informasi yang tidak sejalan dengan tugas, informasi tidak tepat kepada pegawai yang sedang menjalankan tugas, dan saat ini sudah dilakukan perbaikan dalam segi penyampain informasi secara lisan yang membuat perubahan informasi semakin

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara 22 Juni

baik dan pegawai akan bisa menjaga integritasnya..

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas menunjukkan bahwa proses komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan bagian PPSMP berjalan dengan baik karena keterbukaan informasi yang dilakukan berjalan efektif, kualitas media, beban informasi, akses informasi yang mudah diterima oleh pegawai. Dengan komunikasi organisasi yang sudah membaik dari tahun sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membuktikan komunikasi yang berjalan di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam melaksanakan program sistem zonasi kota bandung yang sudah semakin membaik.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah: apakah komunikasi di Dinas Pendidikan Kota Bandung dalam melaksanakan sistem zonasi tingkat SMP sudah berjalan secara efektif ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dicantumkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun pada identifikasi. Tujuan penelitian menunjukkan apa yang akan dicapai dari penelitian, yang pada akhirnya tujuan akan digunakan sebagai rujukan untuk merumuskan hasil dan kesimpulan peneliti. Mengacu pada rumusan persoalan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi di Dinas

Pendidikan Kota Bandung dalam melaksanakan program sistem zonasi tingkat Sekolah Menengah Pertama.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan mendapat manfaat teoritis sebagai berikut:

Efektivitas komunikasi bukan hanya ditentukan oleh isi pesan visi dan misi formal, melainkan juga ditentukan dinamika komunikasi yang meliputi aspek komunikator, isi pesan (verbal dan nonverbal), saluran dan efek yang diharapkan. Selain itu komitmen pemimpin dan keterampilan komunikasi menjadi hal yang sangat menentukan dalam kehidupan organisasi. Penelitian ini juga dilakukan untuk memenuhi syarat kelulusan dan menjadi sumber yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5. Sistematika Penelitian**

Sistematika dalam penulisan penelitian ini terdiri dari:

**BAB I PENDAHULUAN:** Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA:** Pada bab ini dijelaskan mengenai pengertian komunikasi, komunikasi organisasi, arah komunikasi, dan teori efektivitas komunikasi.

**BAB III METODE PENELITIAN:** Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian

yang digunakan, jenis penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV PROFIL : Pada bab ini dijelaskan profil penelitian dari program dan dinas terkait

BAB V HASIL : Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil temuan dilapangan, dan hasil pembahasan yang peneliti tulis

BAB VI PENUTUP: Pada bab ini dijelaskan mengenai Kesimpulan dan Sara



