

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung” studi deskriptif kualitatif interaksi simbolik atasan dan bawahan dalam koordinasi tugas pelayanan publik. Dengan adanya suatu koordinasi dari pimpinan akan membuat jalan organisasi itu terarah serta tepat pada sasaran dari organisasi itu sendiri. Karena memang pada hakikatnya suatu organisasi itu akan tetap terakui keberadaannya ketika masih terdapat koordinasi antara atasan dan bawahan karena hal tersebut membuktikan bahwa organisasi itu masih hidup. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan lebih dalam mengenai pola komunikasi organisasi di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung pada koordinasi tugas pelayanan publik yang memfokuskan penelitian menggunakan teori Interaksi Simbolik dari George Herbert Mead yaitu *Mind, Self, Society*.

Metode penelitian yang dilakukan yaitu dengan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Data yang diperoleh melalui studi literatur, dan studi lapangan, observasi dan wawancara. Adapun rancangan analisis data dengan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa atasan dan bawahan pada Kantor Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kota Bandung sangat menyadari betapa pentingnya koordinasi tugas di pelayanan publik serta memiliki kesadaran akan tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberika pelayanan yang baik serta kenyamanan bagi masyarakat. Pola komunikasi yang dilakuka pada proses koordinasi tugas pelayanan publik yaitu pola komunikasi sirkular atau dua arah yang mana ketika menyampaikan informasi perihal koordinasi tugas mau itu dari atasan ataupun bawahan mereka menerima timbal balik berupa masukan atau respon secara langsung. Pola komunikasi khusus yang terjadi adalah pola komunikasi organisasi semua saluran total yang mana semua anggota sama. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota bandung berhasil menerapkan 3 unsur *mind, self, society* pada proses pola komunikasi yang dilakukan.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Organisasi, Koordinasi, Pelayanan Publik, Interaksi Simbolik

## **ABSTRACT**

*This study entitled "Patterns of Organizational Communication in the Office of the National Unity and Politics of Bandung City" is a qualitative descriptive study of the symbolic interaction of superiors and subordinates in the coordination of public service tasks. The coordination of the leadership will make the way the organization is directed and right on the target of the organization itself. Because in essence an organization will still be recognized as long as there is coordination between superiors and subordinates because it proves that the organization is still alive. The purpose of this study is to find out and explain more deeply the pattern of organizational communication in Kantor Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung which focuses on research using the Symbolic Interaction theory of George Herbert Mead, namely Mind, Self, Society.*

*The research method used is qualitative research methods with descriptive studies. Data was obtained through literature studies, field studies, observations, and interviews. As for the data analysis design with data reduction, presentation, and conclusion.*

*The results of research conducted by researchers show that superiors and subordinates at the Kantor adan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung are very aware of the importance of coordinating tasks in public services and have an awareness of the responsibility to meet the needs of the community by providing good service and comfort for the community. The pattern of communication carried out in the process of coordinating public service tasks is a circular or two-way communication pattern in which when conveying information about task coordination from superiors or subordinates they receive feedback in the form of input or direct responses. The special communication pattern that occurs is the total channel organizational communication pattern in which all members are the same. Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung have succeeded in applying the 3 elements of Mind, Self, and Society to the process of communication patterns carried out.*

*Keywords: Communication Pattern, Organization, Coordination, Public Service, Symbolic Interaction*

## **RINGKESAN**

*Ieu panalungtikan anu dijudulan “Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung” mangrupa ulikan deskriptif kualitatif ngeunaan interaksi simbolis atasan jeung bawahan dina koordinasi tugas pelayanan publik. Kalayan koordinasi pimpinan bakal ngajantenkeun jalan organisasi diarahkeun sareng leres kana udagan organisasi éta sorangan. Sabab dina hakekatna hiji organisasi bakal tetep diaku ayana nalika masih aya koordinasi ti atasan ka bawahan sabab ieu ngabuktikeun yen organisasi teh masih keneh hirup. Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho jeung ngajelaskeun leuwih jero ngeunaan pola komunikasi organisasi di Kantor Kesatuan Nasional jeung Pulitik Kota Bandung dina koordinasi tugas pelayanan publik anu museur kana panalungtikan ngagunakeun tiori Symbolic Interaction of George Herbert Mead. , nyaéta Pikiran, Diri, Masarakat.*

*Métode panalungtikan anu digunakeun nya éta métode panalungtikan kualitatif kalayan studi deskriptif. Data dimeunangkeun ngaliwatan studi pustaka, jeung studi lapangan, observasi jeung wawancara. Sedengkeun pikeun desain analisis data kalawan reduksi data, penyajian jeung penarikan kacindekan.*

*Hasil panalungtikan anu dilakukeun ku panalungtik nunjukeun yen atasan jeung bawahan di Kantor Kesatuan Nasional jeung Pulitik Kota Bandung sadar pisan kana pentingna koordinasi pancén dina pelayanan publik sarta ngabogaan kasadaran kana tanggung jawab pikeun nyumponan kabutuhan masarakat. masarakat ku cara méré pelayanan anu hadé jeung kanyamanan pikeun masarakat. Pola komunikasi anu dilaksanakeun dina prosés koordinasi pancén pelayanan publik nya éta pola komunikasi sirkular atawa dua arah anu nalika nepikeun informasi ngeunaan koordinasi pancén ti atasan atawa bawahan narima tanggapan dina wangun input atawa tanggapan langsung. Pola komunikasi khusus anu lumangsung nyaéta pola komunikasi organisasi saluran total anu sakabéh anggotana sarua. Persatuan Nasional jeung Badan Politik Kota Bandung geus junun ngalarapkeun 3 unsur Pikiran, Diri, Masarakat kana prosés pola komunikasi anu dilaksanakeun.*

*Kata Kunci: Pola Komunikasi, Organisasi, Koordinasi, Pelayanan Publik, Interaksi Simbolik*