

BAB III

PENYAJIAN DATA

Pada bab ini penulis akan menyajikan penelitian yang dilaksanakan pada kantor Dinas Sosial Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data tentang “Efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau” dan menganalisis jaringan komunikasi organisasi yang efektif yang terjadi pada kantor tersebut. Untuk itu teknik pengumpulan data sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bab pendahuluan yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan 4 orang pimpinan Dinas Sosial Provinsi Riau, yaitu Kepala Dinas Mizuar Ependi, Sekretaris Sartibi, Kepala Bidang Suratno dan Kepala Seksi Rehabilitasi Hermida.

Observasi merupakan mengumpulkan data dengan menggunakan riset kualitatif. Observasi yang peneliti lakukan dengan mengamati secara langsung efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengambilan data yang peneliti gunakan sebagai data pelengkap yang peneliti ambil dari dokumen kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

A. Efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Dinas Sosial Provinsi Riau mengenai efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau, dengan indikator sebagai berikut :

1. Pemahaman pegawai terhadap pesan komunikasi dan kebijakan yang dilakukan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mizuar Ependi selaku Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau (06 November 2014), pegawai memahami terhadap pesan-pesan yang disampaikan oleh pimpinannya dan pegawai langsung mengerjakan apa yang telah di berikan oleh pimpinan jika pegawai belum mengerti pimpinan bisa bertanya langsung kepada pimpinannya, biasanya pesan yang disampaikan berupa intruksi-intruksi sesuai dengan sop yang ada di kantor ini, rapat pimpinan rapat antar Kepala Bidang dan rapat semua pegawai. Pesan yang di sampaikan tergantung dengan kebutuhan informasi dan dilakukan secara berjenjang, ada juga yang di sampaikan pada saat rapat kemudian mengumpulkan yang berkepentingan agar informasi bisa berjalan secara positif dan tidak terjadi kesalaah fahaman.

Berikut adalah jawaban responden tentang pemahaman pegawai terhadap pesan komunikasi dan kebijakan yang dilakukan oleh pimpinan, “bahwasannya pesan komunikasi pimpinan kepada pegawainya berjalan

baik, pesan-pesan tersebut biasanya disampaikan pada rapat saat ada intruksi kerja, adanya perubahan tentang standar operasional pekerjaan, perjalanan dinas dan lainnya. (Hermida selaku Kepala Seksi kantor Dinas Sosial Provinsi Riau). Mereka mengerti terhadap pesan-pesan yang pimpinan sampaikan jika mereka tidak mengerti bisa bertanya secara langsung kepada pimpinan mereka, baik itu pesan tentang kebijakan dari kantor berupa kegiatan pembaruan maupun tentang peningkatan pelayanan terhadap masyarakat yang ada di wilayah Provinsi Riau (wawancara 12 November 2014).

Hal ini sesuai dengan pendapat bapak Sartibi selaku Sekretaris Dinas Sosial Provinsi Riau, pegawai memahami pesan-pesan komunikasi pesan komunikasi tentang kebijakan yang ada di instansi ini hal tersebut dibuktikan berjalannya kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai dan pimpinan terutama masalah yang menyangkut dengan urusan kepegawaian, baik yang melaksanakan perjalanan dinas kedisiplinan pegawai dan kenaikan pangkat pegawai yang berada dibawah para kepala bidang, hambatan yang pernah terjadi di kantor ini adalah saat pimpinan dan pegawai tidak memiliki komunikasi yang baik maupun terjadi konflik, tapi hal seperti ini sudah biasa dan akan di selesaikan secara bersama saat rapat yang di hadiri oleh pimpinan dan para pegawainnya” selain memberikan instruksi pimpinan juga memberikan evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah berjalan maupun yang belum dan kemudian melihat bagaimana kinerja pegawai. Dengan demikian pegawai akan lebih

memahami terhadap pesan-pesan maupun kebijakan yang dilakukan oleh pimpinannya (wawancara 10 November 2014).

Berdasarkan observasi peneliti (11 November 2014), pemahaman pegawai terhadap pesan komunikasi dan kebijakan yang dilakukan pimpinannya, pegawai memahami tentang pesan-pesan komunikasi yang disampaikan pimpinannya karena pesan tersebut disampaikan secara berjenjang dan jika mereka belum mengerti bisa bertanya secara langsung kepada pimpinannya, pesan tersebut biasanya berupa instruksi-instruksi tentang sop dan kebijakan-kebijakan yang ada di kantor tersebut.

2. Hubungan yang dilakukan antara pegawai dan pimpinan senantiasa mengedepankan kesenangan baik di lingkungan kerja ataupun di luar lingkungan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sartibi selaku Sekretaris kantor Dinas Sosial Provinsi Riau (10 November 2014), keutamaan dari sebuah pekerjaan adalah adanya rasa saling membantu antara pimpinan dengan pegawainya, jika keduanya mempunyai hubungan yang erat maka akan timbulah rasa ketenangan dan kenyamanan dalam bekerja, cara membuat agar pegawai merasa nyaman dan senang terhadap pekerjaannya adalah tidak ada tekanan dari seorang pimpinan, memberikan pujian dan penghargaan terhadap pekerjaannya karena sifat tersebut merupakan hal yang penting yang dilakukan bagi pimpinan untuk pegawainya dan yang lebih penting pegawai harus terlebih dahulu menguasai pekerjaannya.

Berikut adalah hasil wawancara dengan bu Hermida selaku Kepala Seksi, komunikasi yang terjadi antara pimpinan berjalan dengan baik untuk membuat pegawai merasa nyaman dalam pekerjaannya pimpinan harus memberi waktu istirahat yang cukup, berikan dorongan maupun motivasi dan yang terpenting berikan pujian karena ketiga cara tersebut sangat disukai oleh pegawai, pimpinan juga harus sering berkomunikasi jika keduanya saling berkomunikasi akan lebih mudah dalam menjalankan pekerjaannya dan adanya rasa sifat keterbukaan antara pimpinan dan pegawainya (wawancara 12 November 2014).

Menurut observasi peneliti (13 November 2014) hubungan yang dilakukan antara pegawai dan pimpinan selalu mengedepankan kesenangan, pimpinan dan pegawai harus bisa bekerja sama dan saling berkomunikasi, selain itu pimpinan juga harus memberi pujian maupun penghargaan kepada pegawainya yang tujuannya untuk menumbuhkan rasa semangat pegawai, dengan demikian keduanya akan saling menguntungkan dan tumbuh rasa keakraban dan kenyamanan dalam bekerja.

3. Komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat mempengaruhi sikap pegawai, baik dalam hal kepuasan kerja ataupun peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mizuar Ependi selaku Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau (06 November 2014), sikap pimpinan sering kali mempengaruhi para pegawainya begitu juga dengan kinerja, agar tugas yang diberikan dapat berjalan dengan lancar saya mempercayai

sekretaris karena pimpinan dengan bawahan harus saling mempercayai, untuk mempengaruhi para pegawai supaya lebih maksimal dalam pekerjaan pimpinan memberi pujian maupun penghargaan terhadap efektifitas pekerjaan, kedisipinan dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Berikut adalah hasil wawancara dengan bapak Sartibi selaku Sekretaris kantor Dinas Sosial Provinsi Riau, komunikasi yang dilakukan pimpinan sangat mempengaruhi sikap para pegawai, agar pegawai berperilaku sesuai dengan yang diharapkan pimpinan pertama pimpinan harus memberi contoh untuk datang lebih awal dengan sehingga mengetahui pegawai yang datang terlambat dan tidak mengikuti apel pagi, dengan demikian pegawai akan meniru apa yang telah dilakukan pimpinannya. Bagi pegawai yang tidak disiplin seperti tidak masuk kantor dan jarang mengikuti apel pagi kepala bidang akan menanyakan permasalahannya dan memberi teguran kepada pegawai tersebut, jika semua pimpinan dan pegawai bisa bekerja sama produktifitas semangat kerja pasti akan timbul (wawancara 10 November 2014).

Menurut observasi peneliti (11 November 2014), komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat mempengaruhi sikap pegawai dalam peningkatan kinerja, supaya pegawai mengikuti langkah yang di inginkan pimpinannya, pimpinan harus memberi contoh terlebih dahulu seperti datang kekantor lebih awal dengan demikian pimpinan akan lebih tau

siapa yang sering datang lebih awal, dan yang datang terlambat akan di beri nasehat maupun teguran oleh pimpinannya.

Sesuai dengan teori yang peneliti gunakan (Robbins dan Judge, 2011 :7) bahwa komunikasi kebawah digunakan pimpinan untuk menetapkan tujuan, menyampaikan instruksi, menginformasikan kebijakan serta prosedur kepada karyawan.

4. Jaringan komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat meningkatkan kepercayaan, dan memperbaiki serta meningkatkan hubungan antara pimpinan dan pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Suratno selaku Kepala Bidang Dinas Sosial Provinsi Riau (06 November 2014), bahwasanya unuk mendapatkan suatu kepercayaan merupakan hal yang sulit, kepercayaan tidak datang dengan sendirinya kepercayaan di dasari dengan komunikasi yang baik, begitu juga dengan pegawai mereka akan baik kepada kita jika kita sebaliknya, pimpinan dan pegawai harus sama-sama saling memberi kritik dan saran agar terjadinya komunikasi yang baik terutama saran-saran dan keluhan dari para pegawai untuk pimpinannya, dengan adanya kritik pimpinan akan lebih mengerti apa sebenarnya keinginan dan keluasan pegawai dalam bekerja, pimpinan harus menciptakan suasana yang harmonis terhadap para pegawainnya salah satunya dengan cara makan bersama, olah raga bareng dan lain sebagainya. Dengan demikian komunikasi antara pimpinan dan pegawai

akan senantiasa terjalin dengan baik sehingga keduanya akan menumbuhkan rasa kepercayaan.

Hal ini sesuai dengan pendapat bapak Mizuar Ependi selaku Kepala Dinas Sosial Provinsi Riau, untuk mendapatkan komunikasi yang efektif dari para pegawai harus adanya komunikasi secara timbal balik antara pimpinan dengan pegawai kantor terutama pesan komunikasi dari bawahan, karena pesan dari bawahan merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan ide-ide, masukan serta saran, sehingga pimpinan mempertimbangkan terhadap aspirasi dari bawahan tersebut, karena pimpinan juga membutuhkan saran dari para pegawainya. Pimpinan juga harus memberi dorongan untuk pegawainya tentang kedisiplinan serta tanggung jawab dalam bekerja (06 November 2014).

Hal ini di perkuat oleh pendapat Yenifer selaku pegawai kantor Dinas Sosial Provinsi Riau, pegawai akan lebih loyalitas dalam bekerja jika di beri semangat dan adanya rasa kepedulian dari pimpinannya, selain pegawai di beri teguran, kritik dan saran tentang pekerjaan dari pimpinan pegawai juga diberi kesempatan untuk memberi masukan kepada pimpinannya yang gunanya adalah untuk meningkatkan kemajuan kantor Dinas Sosial tersebut. Disini antara pimpinan dan para pegawai yang ada di kantor juga mengadakan pertemuan-pertemuan antara bidang, mengadakan wirid bareng dan olahraga yang gunanya untuk menumbuhkan tali silaturahmi antara para pegawai dan pimpinannya (saat ditemui wawancara 11 November 2014).

Hal ini sesuai berdasarkan hasil observasi peneliti (13 November 2014), jaringan komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat meningkatkan kepercayaan dan meningkatkan kinerja antara pimpinan dan pegawainya, bahwasanya bawahan maupun pegawai memberi saran, keluhan dan kritik kepada pimpinannya karena keinginan maupun aspirasi dari bawahan inilah yang meningkatkan produktifitas kerja pegawai, dan pimpinan tugasnya mengarahkan dari aspirasi tersebut yang tujuannya adalah untuk peningkatan kinerja, selain itu pimpinan harus memberi dorongan tentang pekerjaan dan kedisiplinan serta menciptakan suasana harmonis.

5. Tindakan-tindakan yang dilakukan berdasarkan komunikasi yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Suratno selaku Kepala Bidang kantor Dinas Sosial Provinsi Riau (06 November 2014), mereka bertindak sesuai dengan arahan-arahan yang telah di sepakati bersama, dan mereka juga memberi kritik dan saran terhadap pimpinan yang tujuannya adalah agar menjadi lebih baik dalam menjalankan tugas dan sesuai dengan keinginan para pegawai baik itu sikap maupun perilaku, karena dengan adanya saran-saran dari bawahan pimpinan akan lebih mengerti terhadap keluhan maupun problem yang pegawai miliki, setelah pimpinan memberikan tugas kepada pegawai, pegawai langsung mengerjakan tugas tersebut sesuai dengan yang didisposisikan kepada kepala seksi.

Menurut Yenifer selaku pegawai kantor Dinas Sosial Provinsi Riau, pegawai melaksanakan perintah sesuai dengan arahan yang di

berikan oleh pimpinannya, karena bekerja dalam sebuah instansi harus mengikuti prosedur yang ada yaitu dengan melaksanakan apa yang telah di disposisikan oleh pimpinan. Keterbukaan dalam menyampaikan pesan baik itu kritik maupun saran tergantung dari isi pesan tersebut jika tidak dalam waktu rapat pegawai juga bisa menyampaikan melalui pesan maupun memo. Interaksi antara pegawai dan pimpinan sering dilakukan biasanya pada saat istirahat dan setelah selesai apel pagi baik itu urusan pribadi maupun tentang pekerjaan dikantor, dan komunikasi yang dilakukan pimpinan biasanya berupa anjuran, perintah, pertanyaan dan evaluasi (wawancara 11 November 2014).

Sedangkan berdasarkan observasi peneliti (13 November 2014) tindakan yang dilakukan pegawai terhadap komunikasi yang dilakukan pimpinan, mereka bertindak sesuai yang di perintahkan oleh pimpinannya tindakan-tindakan itu berupa arahan-arahan yang telah disepakati bersama, dan interaksi antara pegawai dan pimpinan biasanya dilakukan pada saat selesai apel pagi, selain pimpinan memberikan instruksi tugas pegawai langsung mengerjakannya dan apabila pegawai memiliki pekerjaan yang telah menumpuk maka pimpinan maupun pegawai menginstruksikan mengerjakan pekerjaan yang lebih penting terlebih dahulu.