

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI

4891/ KOM-D/ SD-S1/ 2021

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS SOSIAL KABUPATEN  
KAMPAR DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**MAIDA ANGGRAINI**  
**NIM. 11740323820**

**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2021**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Maida Anggraini  
NIM : 11740323820  
Judul : " Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten

Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai"

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 18 Agustus 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Agustus 2021



Dekan,

Dr. Aggron Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP. 19811118200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Toni Hartono, M.Si  
NIP. 19780605 200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II,

Artis, S.Ag, M.I.Kom  
NIP. 19680607 200701 1 047

Penguji III,

Dewi Sukartik, M.Sc  
NIK. 130 311 019

Penguji IV,

Usman, S.Sos, M.I.Kom  
NIK. 130 417 119





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة والاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL**

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : MAIDA ANGGRAINI  
NIM : 11740323820  
Judul : Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten  
Kampar Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Telah diseminarkan pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 08 Februari 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar S.I. Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Maret 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I

Sudianto, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 19801230 200604 1 001

Penguji II,

Hayatullah Kurniadi, MA  
NIP. 19890619 201801 1 004



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS SOSIAL KABUPATEN KAMPAR  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**

Disusun Oleh:

**MAIDA ANGGRAINI**

**NIM. 11740323820**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 29 Juni 2021

**Pembimbing**

**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
NIP. 19780605 200701 1 024

**Mengetahui :**

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**

**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**  
NIP. 196911181996032001





## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : MAIDA ANGGRAINI  
NIM : 11740323820  
Judul : Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten  
Kampar Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Telah diseminarkan pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 08 Februari 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar S.I. Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Maret 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I

Sudianto, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 19801230 200604 1 001

Penguji II,

Hayatullah Kurniadi, MA  
NIP. 19890619 201801 1 004



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Maida Anggraini  
NIM : 11740323820

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :  
**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS SOSIAL KABUPATEN KAMPAR DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI** Adalah betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan

**Maida Anggraini**  
**NIM. 11740323820**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 21 Juni 2021

No : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di-  
Tempat

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Maida Anggraini

NIM : 11740323820

Judul Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Mengetahui:

Pembimbing,

**Dr. Toni Hartono, M.Si**

NIP. 19780605 200701 1 024



## ABSTRAK

**Nama : Maida Anggraini**  
**Prodi : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten  
Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai**

Iklim komunikasi organisasi yang ada di lingkungan instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar merupakan faktor penting dalam usaha pencapaian kinerja pegawai. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deksriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, iklim komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan beberapa aspek yang mendukung. Seperti aspek dukungan (*supportiveness*) dengan saling menghargai dan bertegur sapa antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja. Aspek pembuatan keputusan yang partisipasi yang berjalan dengan semestinya, dengan selalu melibatkan semua anggota dalam pengambilan keputusan yang ada di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Kemudian aspek kepercayaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dalam mempercayakan setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Aspek keterbukaan dan keterusterangan di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar antara atasan dan bawahan agar berjalan dengan maksimal. Aspek tujuan kinerja yang tinggi dengan memberikan dukungan oleh atasan kepada bawahan seperti adanya reward atau penghargaan sebagai bentuk motivasi agar tujuan kinerja tinggi dapat tercapai.

**Kata Kunci:** *Iklim Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAC

**Name : Maida Anggraini**  
**Department : Communication Studies**  
**Title : Communication Climate of the Kampar Regency Social Service Organization in Improving Employee Performance**

agency is essential in order to achieve employee performance. The formulation of the research question is how the Kampar Regency Social Service's organizational communication climate affects employee performance. The aim of this research was to find out how the organizational communication climate at the Kampar Regency Social Service agency affected employee performance. The qualitative descriptive research method is used in this study. Interviews, observation, and documentation were used to collect data for this study. The findings of the study indicated that improving employee performance requires a number of supporting factors in the District Social Service agency's organizational communication climate. Along with aspects of support (supportiveness) with mutual respect and salutations between superiors, subordinates, and coworkers. The aspect of participatory decision-making that runs smoothly in the Kampar Regency Social Service Agency by always involving all members in decision-making. Then there is the aspect of trust given by superiors to subordinates in entrusting every task completed. In order for the Kampar Regency Social Service Agency to function optimally, facets of inclusivity and truthfulness between superiors and subordinates must exist. Aspects of high performance goals are achieved by superiors providing support to subordinates in the form of rewards or awards as a form of motivation, resulting in high performance goals can be achieved.

**Keywords:***Communication Climate, Organizational Communication, Employee Performance*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”** ini dapat di selesaikan sesuai yang di harapkan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, Amin Yaa Roobal A'lamiin.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan-kekurangan, baik dalam segi materi maupun dalam teknis penulisannya. Hal ini tentunya disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang berniat membangun, demi terbentuknya sebuah karya tertulis ilmiah yang sempurna.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis sehingga selesainya skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, Bapak DR. Drs. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
6. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang diluangkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan mendapatkan pahala atas amal jariyah berupa bimbingan selama penulisan skripsi penulis.
7. Bapak Yantos, SIP, M.Si selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan terhadap penulis.
8. Bapak Dr. Toni Hartono, Bapak Artis, S.Ag, M.I.Kom, Ibu Dewi Sukartik, M.Sc, dan Bapak Usman, M.I.Kom sebagai penguji penulis ketika sidang skripsi.
9. Segenap Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu, berbagi pengalaman, memberikan nasihat-nasihat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan, semoga ilmu yang telah diberikan menuai keberkahan yang melimpah.
10. Seluruh Saff dan Pegawai Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penulis dalam kelancaran proses administrasi.
11. Bapak Yusmar selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Bapak Anasri selaku Staf Fungional Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah bersedia menjadi informan peneliti.
12. Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti, memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

13. Ayah, ibu, adik serta keluarga yang selalu mencintai penulis sepenuh hati, memberikan semangat, motivasi serta do'a yang tak henti-hentinya kepada penulis. Penulis sangat berterimakasih atas dukungan baik berupa material maupun moral demi kebahagiaan dan masa depan penulis nantinya. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan kepada orangtua penulis. Amin Yaa Robbal A'lamiin.
14. Lusi Afriani selaku sahabat until jannah yang selalu menemani penulis dan dengan senang hati membantu, memberikan arahan dan semangat dikala menyelesaikan penulisan skripsi dari awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
15. Bismi Khairi Fadillah, Roudhatul Ulfa dan Zuhrotul Husna sahabat penulis sejak menempuh pendidikan Madrasah Awaliyah di Pondok Pesantren Darun Nahdhah Thawalib Bangkinang hingga sekarang.
16. Meleni Zulaika, Tari dan Neny Sriwahyuni selaku teman dekat penulis di Kelas Public Relation B.
17. Keluarga Besar Ilmu Komunikasi Angkatan 2017 yang menjadi keluarga penulis selama kuliah di Jurusan Ilmu Komunikasi.
18. Teman-teman penulis selama di bangku perkuliahan kelas Komunikasi H dan Public Relation B yang banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan berlangsung.
19. Orang-orang baik yang penulis temui ikut serta menemani saat penulis membutuhkan bantuan serta arahan motivasi yang tak bisa penulis ucapkan satu persatu dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjalankan perkuliahan ini.

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada seluruh pembaca, penulis meminta maaf atas segala kekhilafan dan kekurangan yang terdapat di dalam penyelesaian skripsi ini, baik dalam penulisan maupun dalam menganalisa permasalahan yang terjadi. Akhir kata, semoga dari berbagai bantuan yang diberikan oleh Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

*Wassalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh.*

Pekanbaru, 23 Agustus 2021

Maida Anggraini

11740323820

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	4
1.2.1 Iklim Komunikasi.....	4
1.2.2 Komunikasi Organisasi .....	4
1.2.3 Kinerja .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1 Secara Teoritis.....	5
1.5.2 Secara Praktis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Iklim Komunikasi.....	11
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.3 Kinerja.....	31
2.2.4 Teori Motivasi W. Charles Redding .....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.3 Sumber Data Penelitian.....	36





**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Informan Penelitian.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Observasi.....	37
3.4.2 Wawancara.....	37
3.4.3 Dokumentasi .....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.6 Validitas Data.....	
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM INSTANSI.....</b>	<b>42</b>
4.1 Sejarah.....	42
4.2 Visi dan Misi .....	43
4.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi .....	45
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	55
5.2 Pembahasan.....	75
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

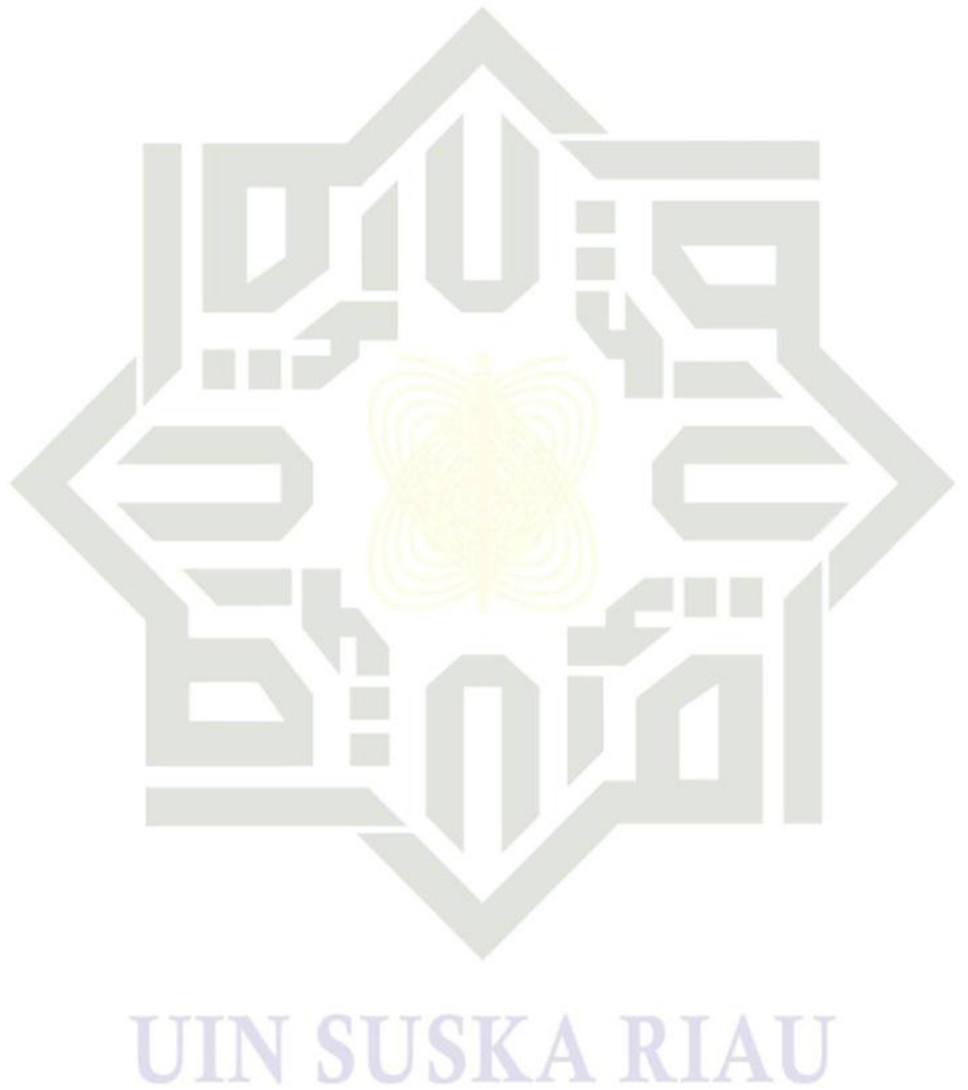
UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Sumber daya manusia (PNS) Dinas Sosial Kabupaten Kampar ..... 3



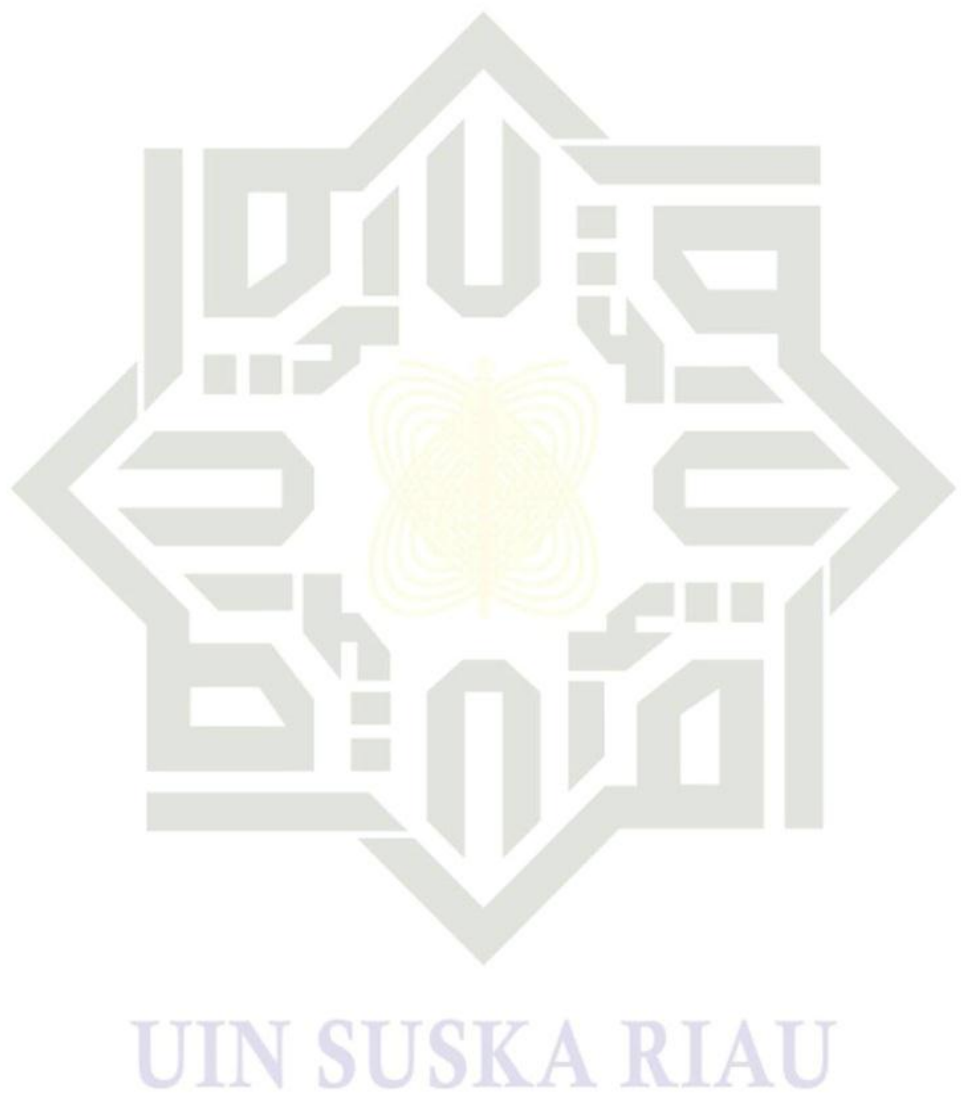


# **Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar .....	47
Gambar 1.3 Pemberian Bantuan Dana Sosial Kepada Pegawai .....	59
Gambar 1.4 Pertemuan Rapat Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.....	63

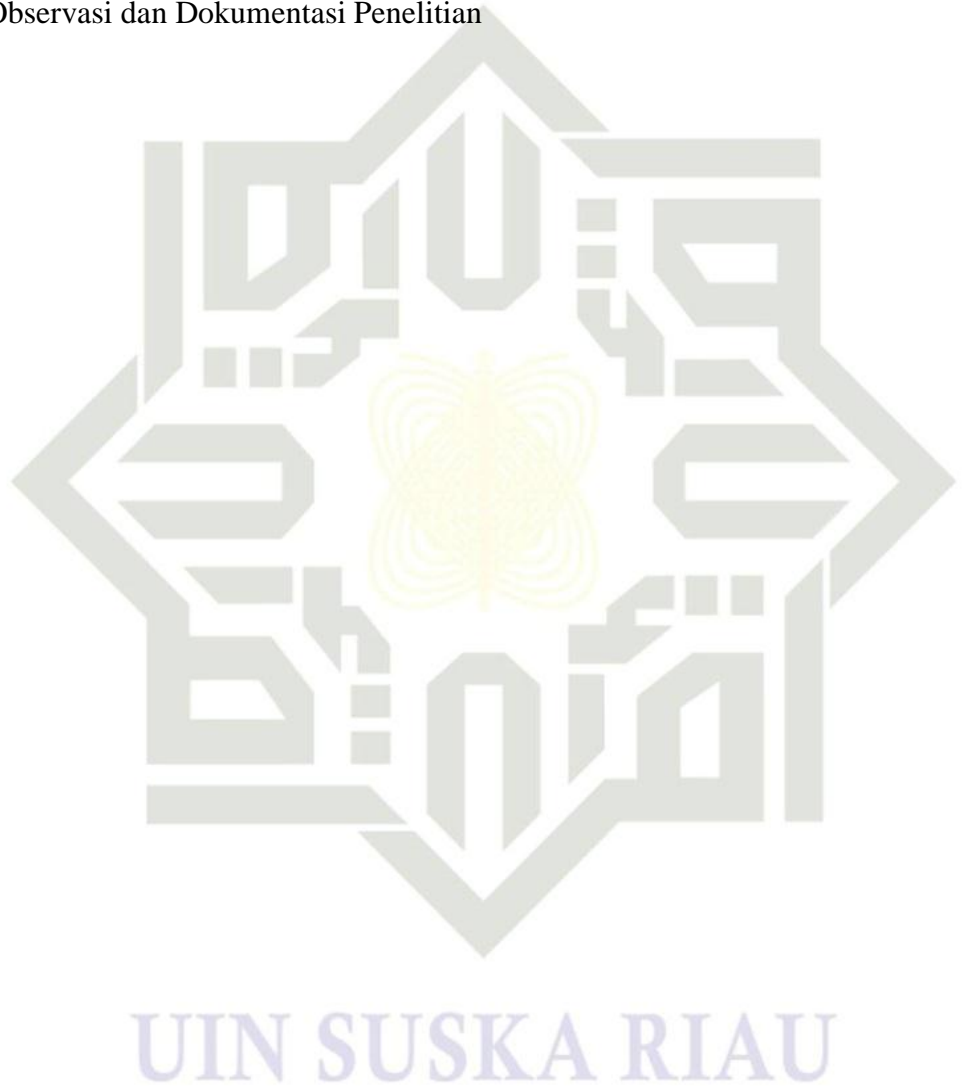


## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Wawancara dengan Yusmar (Kepala Sub Bagian Dinas Sosial Kabupaten Kampar)

Lampiran 1.2 Wawancara dengan Anasri (Staf Fungsional bidang Umum dan Kepegawaian)

Lampiran 1.3 Observasi dan Dokumentasi Penelitian



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju. Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan unsur pokok selain tujuan organisasi dan motivasi<sup>1</sup> begitu pula di dalam Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Dinas Sosial Kabupaten Kampar secara resmi berdiri pada tahun 2017 berdasarkan Perda Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kampar menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Sosial Kabupaten Kampar.<sup>2</sup>

Melihat peranan pegawai yang sangat penting dalam suatu instansi, maka keberadaan pegawai harus diperhatikan, misalnya dengan membina hubungan yang lebih jauh agar tercipta saling pengertian, kepercayaan dan kerja sama antara pimpinan dengan pegawainya. Dengan berkomunikasi seorang atasan dapat mengetahui aspirasi bawahannya dan seorang bawahan dapat menangkap kehendak atasan dengan lebih baik. Keadaan seperti ini pada akhirnya akan mampu memacu motivasi pegawai dalam bekerja karena komunikasi yang terjadi memungkinkan lahirnya suasana akrab dan penuh dukungan.<sup>3</sup>

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten

<sup>1</sup> Krisna Mulawarman dan Yeni Rosilawati, "Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Pelayanan," *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5, no. 1 (14 Juli 2014): 31, <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>.

<sup>2</sup> "Sejarah Dinas Sosial Kabupaten Kampar" (Dinas Sosial Kabupaten Kampar).

<sup>3</sup> M. Reza Ali Haji, Skripsi: "Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja (Survei terhadap Karyawan PT.Tristan)" (Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2016), hlm 2.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kampar, Dinas Sosial Kabupaten Kampar adalah dinas daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Kampar melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Sosial Kabupaten Kampar juga berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya guna mencapai agenda prioritas pemerintah daerah Kabupaten Kampar yang tertuang dalam RPJMD 2019 – 2022.

Dari segi pelayanan, Dinas Sosial Kabupaten Kampar mengacu pada uraian tugas, fungsi, kedudukan dan struktur organisasi. Peluang (*opportunity*) adalah suatu kondisi yang terjadi di luar diri (kondisi eksternal) yang membawa dampak positif terhadap kinerja, dan/atau suatu kondisi (baik internal maupun eksternal) yang akan terjadi pada masa mendatang dan dapat membawa dampak positif terhadap kinerja sehingga diperlukan langkah-langkah untuk menangkap manfaatnya.<sup>4</sup>

Komunikasi organisasi yang terjadi di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar baik komunikasi antara atasan ke bawahan, maupun sesama pegawai, serta keterampilan dalam berkomunikasi dan mendengarkan yang menjadi kebiasaan di dalam internal yang membentuk iklim komunikasi organisasi di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Iklim komunikasi organisasi memberikan pedoman bagi individu dalam berperilaku, karena dalam mengambil keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, bersikap jujur dalam bekerja, melaksanakan tugas secara kreatif, semua ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi organisasi.<sup>5</sup>

Iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi cara hidup kita, kepada siapa bicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana perkembangan kita, apa yang ingin kita capai, dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi. Iklim komunikasi

<sup>4</sup> Dinas Sosial Kabupaten Kampar, “Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2017-2022” (Dinas Sosial Kabupaten Kampar, 2022 2017).

<sup>5</sup> R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam organisasi mempunyai konsekuensi penting bagi pergantian dan masa kerja pegawai dalam organisasi. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi.<sup>6</sup>

Terlaksananya tugas-tugas pemerintah dalam melaksanakan pembangunan sangat tergantung pada kemampuan aparturnya. Karena itu dalam mencapai tujuan diharapkan serta dibutuhkan pegawai yang profesional yaitu berkompeten dan disiplin. Berkompeten artinya aparatur memiliki keterampilan dan pengetahuan. Jumlah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebanyak 85 pegawai yang terdiri atas pegawai dengan jabatan struktural sebanyak 38 pegawai, sisanya sebanyak 47 pegawai merupakan Non-PNS/honorer.<sup>7</sup>

Berikut ini merupakan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar yaitu sebagai berikut

**Tabel 1.1 Sumber daya manusia (PNS) Dinas Sosial Kabupaten Kampar**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	Sarjana	26
2	Diploma	3
3	SLTA/ sederajat	9
4	SLTP/ sederajat	0
Jumlah Keseluruhan Pegawai		38

Di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar penulis melihat dari observasi yang penulis lakukan bahwa adanya komunikasi yang terbuka antar pegawai, saling menghargai, empati, kepercayaan dan kejujuran antar pegawai.<sup>8</sup> Namun dalam aspek dukungan dari atasan kepada bawahan masih belum berjalan dengan sebagaimana mestinya, hal ini terlihat dari wawancara peneliti dengan salah satu pegawai yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, sebagai berikut:

<sup>6</sup> *Ibid*, Edisi Kedua.

<sup>7</sup> *Op.Cit* Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

<sup>8</sup> Observasi, di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar pada 15 Oktober 2020.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Kalau ditanya mengenai dukungan dari atasan jarang yah, karena kalau saya bekerja disini ya karena kewajibannya memang begitu sebagai pegawai jadi ya harus ditunaikan”.<sup>9</sup>

Dengan iklim komunikasi organisasi yang positif diharapkan akan membentuk kuatnya hubungan antar pegawai maupun dengan pimpinan , pada akhirnya tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat tercapai. Sehingga bagi penulis menarik untuk menggali lebih jauh tentang iklim komunikasi organisasi yang berkembang di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar dengan mengangkat judul penelitian ini adalah **“Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”**.

## 1.2 Penegasan Istilah

### 1.2.1 Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi cara hidup kita, kepada siapa bicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana perkembangan kita, apa yang ingin kita capai, dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi. Iklim komunikasi dalam organisasi mempunyai konsekuensi penting bagi pergantian dan masa kerja pegawai dalam organisasi. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi.<sup>10</sup>

### 1.2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Anasri, Hasil Wawancara, 15 Maret 2021.

<sup>10</sup> Pace & Faules, Loc. Cit.

<sup>11</sup> Op.Cit, hlm 31.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.2.3 Kinerja

Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan pegawai (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>12</sup>

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian, yakni “bagaimana iklim komunikasi organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai?”.

### 1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis.

#### 1.4.1 Secara Teoritis

Sebagai sarana dalam menambah wawasan dan memperluas pengetahuan serta menambah referensi peneliti dalam ilmu komunikasi yang dalam hal ini berkaitan dengan Iklim Komunikasi Organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.

#### 1.4.2 Secara Praktis

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam ilmu komunikasi serta untuk memenuhi tugas akhir skripsi

<sup>12</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 2-4.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

#### 2. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan Dinas Sosial Kabupaten Kampar untuk lebih baik lagi .

#### 3. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sumber rujukan penelitian selanjutnya.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah membuat suatu sistematika penulisan. Sistematika penulisan ini dibagi dalam enam bab, setiap bab dirinci ke dalam sub-subnya sebagai berikut :

#### **Bab I: Pendahuluan**

Pada bab ini akan di bahas mengenai latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab II: Landasan Teori**

Dalam bab II ini membahas mengenai tinjauan pustaka yang meliputi : kajian terdahulu, landasan teori yakni: iklim komunikasi, komunikasi organisasi dan kinerja serta kerangka pemikiran.

#### **Bab III: Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang meliputi : jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian dan teknik pengumpulan data.

#### **Bab IV: Gambaran Umum Instansi**

Pada bab IV ini menjelaskan mengenai sejarah berdirinya Dinas Sosial Kabupaten Kampar, visi dan misi instansi kemudian tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **Bab V: Hasil penelitian dan Pembahasan**

Bab ini merupakan bab inti dari skripsi ini dilakukan karena pembahasan dari penelitian dan menjawab rumusan masalah penelitian tentang bagaimana iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### **Bab VI: Penutup**

Pada bab akhir ini, peneliti memberikan kesimpulan terhadap apa yang diteliti, serta memberikan saran dan diakhiri dengan daftar pustaka serta lampiran-lampiran yang didapat oleh peneliti ketika melakukan penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kajian Terdahulu

Guna mendukung penelitian ini, maka sebelumnya peneliti telah melakukan pengamatan dari berbagai literatur hasil penelitian terdahulu yang setema dengan penelitian ini. Berikut penelitian sejenis yang peneliti temukan :

Jurnal E-Komunikasi dengan judul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi PT. Djatim Super Cooking Oil Surabaya Terhadap Kinerja Karyawan” oleh Benedicta Yoanne.S. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah iklim komunikasi organisasi PT. Djatim Super Cooking Oil mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi PT. Djatim Super Cooking Oil Surabaya berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah dapat dilihat dari metode yang dilakukan, yang mana penelitian tersebut menggunakan metode survei, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>13</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh D.E. Kosasih, S. Sarwoprasodjo dan D. Susanto<sup>14</sup> dalam jurnal komunikasi pembangunan dengan judul “Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Kinerja Pengurus Gapoktan Pada Program Penguatan Lembaga Distribusi Pangan Masyarakat”. Hasil yang diperoleh dari uji korelasi adalah (1) Pengurus Gapoktan umumnya berusia produktif; tingkat pendidikan formal pengurus umumnya SD; tingkat pendidikan non formal sebagian besar pengurus Gapoktan termasuk kategori sangat tinggi; mayoritas pengurus Gapoktan tidak pernah mengikuti organisasi lain, (2) Sebagian besar Gapoktan memiliki Iklim komunikasi yang tinggi, (3) Kepuasan komunikasi sebagian besar pengurus Gapoktan tergolong tinggi, (4) Terdapat hubungan sangat nyata antara komunikasi organisasi dalam pengembangan kinerja

<sup>13</sup> Benedicta Yoanne.S, “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pt. Djatim Super Cooking Oil Surabaya terhadap Kinerja Karyawan” 01, no. 03 (2013).

<sup>14</sup> D E Kosasih dan S Sarwoprasodjo, “Komunikasi Organisasi dalam Pengembangan Kinerja Pengurus Gapoktan pada Program Penguatan Lembaga Distribusi Pangan Masyarakat (Kasus Pada Gapoktan di Kabupaten Subang dan Kabupaten Bogor),” 2014, 13.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengurus Gapoktan dengan iklim komunikasi dan terdapat hubungan sangat nyata antara iklim komunikasi dengan kepuasan komunikasi pengurus Gapoktan. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh D.E. Kosasih, S. Sarwoprasodjo dan D. Susanto tersebut dengan penelitian ini ialah dapat dilihat dari variabel yang digunakan, dimana variabel pada penelitian tersebut menggunakan Pengembangan Kinerja, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel “meningkatkan kinerja”.

Dede Irawan & Antar Venus<sup>15</sup> dengan judul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan diantara para pegawai, kejujuran di antara para pegawai dan memikirkan tujuan kinerja pegawai yang tinggi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor Keluarga Berencana Kota Administrasi Jakarta Barat. Perbedaan penelitian tersebut dapat dilihat dari tujuan dari penelitian tersebut, yang mana penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh iklim komunikasi organisasi yang terdiri dari kepercayaan, partisipasi dalam pembuatan keputusan, kejujuran, keterbukaan komunikasi kepada pegawai, mendengarkan dalam komunikasi dari pegawai dan memperhatikan tujuan kinerja pegawai yang tinggi terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana komunikasi organisasi di Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja.

Desy Ernika<sup>16</sup> dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Inti Tractors Samarinda”. Hasil penelitian melalui uji analisis regresi linear berganda dari kedua variabel yaitu

<sup>15</sup> Dede Irawan dan Antar Venus, “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat,” *Jurnal Kajian Komunikasi* 4, no. 2 (2016): 11.

<sup>16</sup> Desy Ernika, “Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Inti Tractors Samarinda” 4 (2016): 15.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi organisasi dan motivasi kedua variabel berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan dua variabel tersebut mempunyai thitung lebih daripada ttabel yaitu variabel komunikasi organisasi (3.152) dan motivasi (2.106), Sedangkan ttabel adalah 2.006. sedangkan Fhitung pada penelitian ini adalah 12.214 dan Ftabel adalah 3.170, maka bisa dilihat bahwa fhitung lebih besar daripada Ftabel. Hasil uji determinasi menjelaskan bahwa hasil R sebesar 0.562 yang menunjukkan adanya hubungan kuat dimana koefisien detreminasi ( $R^2$ ) sebesar 0.315 berada diantar  $0 < R^2 < 1$  menunjukkan variasi naik turunnya tingkat kinerja karyawan pada PT. Inti Tractors di Samarinda dipengaruhi oleh variabel komunikasi organisasi dan motivasi (X), sebesar 56.2% sedangkan 43.8% dipengaruhi oleh variasi variabel lain. Diantara kedua variabel bebas yang diteliti, maka variabel yang paling berpengaruh adalah variabel komunikasi organisasi (X1). Penelitian yang dilakukan oleh Desy Ernika tersebut meneliti organisasi profi di sebuah perusahaan berjenis perseroan terbatas (PT), dimana tujuan dari organisasi tersebut untuk mencari keuntungan. Sedangkan penelitian ini meneliti organisasi non profit di sebuah instansi pemerintah, yang mana organisasi non profit tujuan utamanya tidak mencari keuntungan.

Krisna Mulawarman, M.Sn dan Yeni Rosilawati, MM<sup>17</sup> dengan judul “Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan”. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Dinas Perijinan Kota Jogjakarta mengoptimalkan komunikasi ke bawah (down ward communication) dan komunikasi ke atas (upward communication) serta komunikasi horizontal dan vertikal. Upaya yang dilakukan secara rutin misalnya: melakukan meeting/pertemuan rutin untuk pertukaran informasi, koordinasi dan controlling. Mulai dari informasi bagaimana melakukan pekerjaan, dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan hingga mengembangkan rasa memiliki tugas, penyampaian informasi yang memerlukan tindakan seluruh pegawai, penyampaian informasi yang bersifat umum, penyampaian arahan atau perintah perusahaan, pemberian pujian kepada pegawai atas prestasi kerjanya serta

<sup>17</sup> Mulawarman dan Rosilawati, “Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Pelayanan.”



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian teguran kepada pegawai atas kelalaian kerjanya. Komunikasi ke atas berfungsi sebagai feedback communication, penyampaian kemajuan kerja pada penyelia. (2) Dinas Perijinan Kota Jogjakarta mengoptimalkan komunikasi informal sebagai penyeimbang komunikasi formal. (3) Melakukan sosialisasi budaya pelayanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah dapat dilihat dari variabel yang digunakan, dimana variabel pada penelitian tersebut menggunakan Meningkatkan Pelayanan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel “membangun kinerja”. Sedangkan persamaannya terletak pada tempat penelitian yaitu sama-sama meneliti organisasi non profit.

Laras Asri Juandari & Dadi Achmadi dengan judul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai”. Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS diperoleh koefisien korelasi (rs) 0,712 yang menunjukkan korelasi yang kuat antara variabel x dan variabel y dengan signifikansi 0,000. Pengujian tingkat koefisien penentu yaitu 50,7% dan sisanya 49,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di PT. Pindad (Persero). Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah dapat dilihat dari metode yang dilakukan, yang mana penelitian tersebut menggunakan metode survei, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>18</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh M. Reza Ali Haji dengan judul “*Iklim Komunikasi dalam meningkatkan Motivasi Kerja (Survey terhadap karyawan PT. Tristan)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat *supportiveness*, partisipasi, kepercayaan, keterbukaan dan tujuan kinerja karyawan di PT. Tristan. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori penetapan tujuan. Hasil dari penelitian ini adalah iklim komunikasi organisasi di PT. Tristan terbilang positif. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah dari metode penelitian, kemudian teori yang digunakan.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Laras Asri Juandari dan Dadi Achmadi, “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai” 2 (2016): 6.

<sup>19</sup> M. Reza Ali Haji, “Iklim Komunikasi dalam meningkatkan Motivasi Kerja (Survey terhadap karyawan PT. Tristan)” (Universitas Sultan Ageng Tritayasa, 2016).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian dengan “*Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Pegawai Kinerja di Rektorat Jendral Pajak Pratama Kantor Pelayanan Pajak Serang*” oleh Diskatiya Gustiandri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi yang digunakan, untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Rektorat Jendral Pajak Pratama Kantor Pelayanan Pajak Serang. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori iklim komunikasi dari Pace dan Faules serta teori kinerja dari Mangkunegara. Hasilnya adalah variabel x dan y memiliki hubungan tingkat yang kuat sebesar 0,065 berdasarkan hasil iklim komunikasi organisasinya memberi pengaruh sebesar 44.3%. Perbedaannya terletak pada teori, metode dan pemakaian variabel.<sup>20</sup>

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Iklim Komunikasi

Istilah ‘iklim komunikasi’ (communication climate) merupakan kependekan dari istilah yang lebih panjang: ‘iklim komunikasi keorganisasian’ (organizational communication climate). Konsep ini diperkenalkan oleh W. Charles Redding dalam buku monumentalnya yang berjudul *Communication within Organization: An Interpretive Review of Theory and Research*. Konsep ini mengandung pengertian yang berakar pada konsepsi Chester Barnard tentang ‘sistem-sistem komunikasi’ (communication systems) formal dalam organisasi dan ‘kekuatan organisasi informal’ (power of the informal organization) yang merupakan salah satu aplikasi dari teorisasi ‘aliran hubungan manusiawi’ (human relations), yang dicetuskan sekitar seperempat abad sebelumnya.<sup>21</sup>

Pace dan Faules mendefinisikan iklim komunikasi organisasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku komunikasi, respon pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar personal dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Iklim

<sup>20</sup> Diskatiya Gustiandri, “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Pegawai Kinerja di Rektorat Jendral Pajak Pratama Kantor Pelayanan Pajak Serang” (Banten: Universitas Sultan Ageng Tritayasa, 2012).

<sup>21</sup> Andre A Harjana, “Iklim Komunikasi Keorganisasian” 04, no. 02 (2007).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi. Pemahaman iklim disosialisasikan seperti udara, kita tidak dapat menyentuh tapi bisa merasakannya.<sup>22</sup>

Redding mengemukakan lima dimensi penting dari iklim komunikasi, di antaranya sebagai berikut :

- a. “*Supportiveness*”, atau bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
- b. Partisipasi membuat keputusan.
- c. Kepercayaan, dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia.
- d. Keterbukaan dan keterusterangan.
- e. Tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

Gibb menegaskan bahwa tingkah laku komunikasi tertentu dari anggota organisasi mengarahkan kepada iklim *supportiveness*. Di antara tingkah laku tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Deskripsi, anggota organisasi memfokuskan pesan mereka kepada kejadian yang dapat diamati daripada evaluasi secara subjektif atau emosional.
- b. Orientasi masalah, anggota organisasi memfokuskan komunikasi mereka kepada pemecahan kesulitan mereka secara bersama.
- c. Spontanitas, anggota organisasi berkomunikasi dengan spontan dalam merespons terhadap situasi yang terjadi.
- d. “*Emphati*”, anggota organisasi memperlakukan anggota yang lain sebagai teman dan tidak menekankan kepada kedudukan dan kekuasaan.
- e. “*Profesionalism*”, anggota organisasi bersifat fleksibel dan menyesuaikan diri pada situasi komunikasi yang berbeda-beda.

<sup>22</sup> R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Selanjutnya Denis mengemukakan iklim komunikasi sebagai kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi. Denis melakukan pengujian terhadap dimensi iklim komunikasi yang dikemukakan oleh Redding. Denis hanya menemukan empat dari lima dimensi tersebut yaitu : *supportiveness*, partisipasi pembuatan keputusan, keterbukaan dan keterusterangan, dan tujuan penampilan yang tinggi.<sup>23</sup>

Iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi cara hidup kita : kepada siapa kita bicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana perkembangan kita, apa yang ingin kita capai, dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi. Dengan mengetahui sesuatu tentang iklim suatu organisasi, kita dapat memahami lebih baik apa yang mendorong anggota organisasi untuk bersikap dengan cara-cara tertentu.<sup>24</sup>

Untuk melakukan analisis tentang iklim komunikasi dalam suatu organisasi, Pace and Faules telah mengemukakan enam faktor yang biasanya sering digunakan dalam hal menganalisis suatu masalah tersebut, yakni :

1. Kepercayaan, personal atau semua tingkat harus berusaha keras dalam hal mengembangkan serta mempertahankan hubungan yang berada di dalam kepercayaan, keyakinan, dan kredibilitas dan harus didukung oleh pernyataan dan sebuah tindakan.
2. Pembuatan keputusan bersama, seluruh pegawai dalam semua tingkat yang ada dalam organisasi harus diajak untuk berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam seluruh wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. yang relevan dengan kedudukan mereka. Seluruh pegawai dalam semua tingkat harus selalu diberikan kesempatan dalam berkomunikasi dan konsultasi dengan

<sup>23</sup> Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Kedua (Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, 2010).

<sup>24</sup> Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*, 2000.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen yang berada diatas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

Kejujuran, suasana umum yang diliputi kejujuran serta ke terus terangan haruslah mewarnai hubungan dalam berorganisasi. Dan para pegawai mampu mengatakan apa yang ada dalam suatu pikiran mereka tanpa harus mengindahkan apakah mereka sedang berbicara dengan teman sejawat, bawahan ataupun atasan.

Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, kecuali untuk keperluan informasi yang bersifat rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang nantinya mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang- orang ataupun bagian lainnya, dan yang berhubungan luas dengan suatu perusahaan, organisasi, pemimpin serta rencana-rencana.

5. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas, personil di semua tingkatan dalam suatu organisasi harus mendengarkan saran atau laporan masalah yang dikemukakan personil di tingkat bawahan dalam suatu organisasi, secara berkesinambungan dan dalam pikiran terbuka. Informasi dari bawahan harus dipandang cukup penting untuk dilaksanakan terkecuali ada suatu petunjuk yang berlawanan.

6. Perhatian kepada tujuan berkinerja tinggi, personil di semua tingkat dalam organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan untuk berkinerja tinggi, produktivitas dan kualitas yang tinggi, biaya rendah, demikian pula menunjukkan perhatian yang besar terhadap anggota organisasi lainnya.<sup>25</sup>

## 2.2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran-penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit

<sup>25</sup> Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.<sup>26</sup>

Sulistyo dalam jurnalnya Redi membahas komunikasi organisasi ialah bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam suatu organisasi. Organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan yang saling berketerkaitan satu dengan yang lainnya dan fungsi masing-masing dalam lingkungan itu sendiri. Manusia dalam hal ini terlibat sebagai subyek dalam proses menerima, menafsirkan, dan bertindak atas informasi. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan bermacam pesan organisasi di dalam kelompok yang formal maupun informal dari suatu organisasi. Dijelaskan pula bahwa komunikasi formal merupakan komunikasi yang disetujui oleh organisasi dan sifatnya berorientasi kepentingan dari organisasi itu sendiri. Adapun komunikasi informal merupakan komunikasi yang disetujui secara social, yang berorientasi tidak pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya sebagai individual. Fakta dalam sebuah penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang bersifat informal memiliki efektivitas dalam komunikasi organisasi.<sup>27</sup>

Beberapa persepsi mengenai komunikasi organisasi menurut para ahli, yakni sebagai berikut :

#### 1. Persepsi Redding dan Sanborn

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

#### 2. Persepsi Katz dan Kahn

<sup>26</sup> Ibid, hlm 31.

<sup>27</sup> Redi Panuju dan I Kadek Narena, "Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel," *Jurnal Komunikasi* 11, no. 1 (12 Juli 2019): 30, <https://doi.org/10.24912/jk.v10i1.2297>.



per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

- per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

- per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

per  
ang  
4  
kor  
yan  
beb  
yai  
ata  
per  
per  
hut  
5.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Greenbaum mengatakan bahwa bidang komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Dia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas.

Perbedaan konseptual mengenai komunikasi organisasi ini terlihat dalam fenomena. Down dan Larimer mengemukakan 21 bidang yang diajarkan dalam mata kuliah komunikasi organisasi yaitu komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan teori organisasi, komunikasi horizontal, pembuatan keputusan, komunikasi kelompok kecil, kepemimpinan, teknik konferensi, teori manajemen, latihan konsultasi, mendengar, kepuasan kerja, berbicara di muka umum, menulis dan latihan yang sensitive.

Meskipun bermacam-macam persepsi dari para ahli mengenai komunikasi organisasi ini tapi dari semuanya itu ada beberapa hal yang umum yang dapat disimpulkan yaitu :

- Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu system terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
- Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
- Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/skilnya.<sup>28</sup>

Wiryanto dalam jurnalnya Dewa Putu Panji Maha Putra dan Yiliani Rachama Putri menyebutkan komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.<sup>29</sup>

Dalam Komunikasi organisasi, ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi yaitu :

<sup>28</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Ketujuh (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 65-

<sup>29</sup> Dewa Putu Panji Maha Putra dan Yiliani Rachama Putri, "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karwayan Di Restoran Ranggon Suset Kabupaten Buleleng Bali" 04, no. 03 (2017).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. “*Downward communication*” atau Komunikasi Ke Bawah.

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi ke bawah yaitu :

Keterbukaan.

Kurangnya sifat terbuka di antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya para pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi ke bawah. Pimpinan mau memberikan informasi ke bawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas.

b. Kepercayaan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka.

c. Pesan yang berlebihan

Karena banyaknya pesan-pesan dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibenahi dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh karyawan.

d. Timing

Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan pada dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirimkan kebawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektivitasnya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semua diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh macam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi diantara karyawan, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada supervisor.

### 2. Komunikasi Ke Atas

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

- a. Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang sampaikan karyawan.
- b. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- c. Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- d. Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- e. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
- f. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

### Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan tugas-tugas. Kepala-kepala bagian dalam suatu organisasi kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan, untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan komunikasi organisasi.
- b. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik dari pada ide satu orang. Oleh karena itu komunikasi horizontal sangatlah diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik.
- c. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral dari karyawan.
- d. Menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya. Penyelesaian konflik ini penting bagi perkembangan sosial dan emosional dari anggota dan juga akan menciptakan iklim organisasi yang baik.
- e. Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan, maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan itu.
- f. Mengembangkan sokongan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan temannya maka mereka memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya.<sup>30</sup>

Barry Cushway dan Dereck Lodge dalam bukunya Redi Panuju menggambarkan bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai pembentuk Organization Climate, yaitu iklim organisasi yang menggambarkan suasana

---

<sup>30</sup> Op.Cit.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi.<sup>31</sup>

Apapun bentuk organisasinya, komunikasi akan berfungsi:

1. *Informatif*

Pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

2. *Pengendalian (Regulatory)*

Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah, dan laporan.

3. *Persuasif*

Komunikasi berfungsi mengajak orang lain mengikuti atau menjalankan ide/gagasan atau tugas

4. *Integratif*

Dengan adanya komunikasi, organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap merupakan satu kesatuan yang utuh dan terpadu.<sup>32</sup>

Romli dalam jurnalnya Muhammad Hanif Aditya dan Mohammad Luthfi, mengatakan bahwa ada berbagai macam bentuk komunikasi organisasi dalam lingkungan kerja, seperti komunikasi atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan dan komunikasi sesama rekan kerja atau sesama pegawai.<sup>33</sup>

Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi berikut, “*organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*”. Atau dengan kata-kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan

<sup>31</sup> Redi Panuju, *Komunikasi Organisasi (Dari Konseptual-Teoritis ke Empirik)* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 2.

<sup>32</sup> Sutrisna dewi, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2007), 23.

<sup>33</sup> Muhammad Hanif Aditya dan Mohammad Luthfi, “Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Asrama Al Azhar Pondok Modern Darussalam Gontor 2,” *Sahafa Journal of Islamic Communication* 2, no. 2 (18 Januari 2020): 137, <https://doi.org/10.21111/sjic.v2i2.4233>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Masing-masing dari konsep kunci ini akan dijelaskan satu per satu secara ringkas.

#### Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

#### Pesan

Yang dimaksud dengan pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang.

Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu nama dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Misalnya, seseorang pimpinan melihat pekerjaannya bawahannya tidak beres, lalu berkata dengan suara keras apa ini pekerjaan kamu sambil memukul meja. Isi pesan ini adalah pernyataan rasa marah terhadap kesalahan bawahannya itu. Bila bawahan yang menerima pesan itu mengartikan bahwa pimpinannya marah karena pekerjaan itu berarti bahwa pesan itu efektif. Simbol-simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal nonverbal.

Dalam komunikasi organisasi kita mempelajari ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi. Pesan dalam organisasi ini dapat dilihat menurut beberapa klarifikasi, yang berhubungan dengan bahasa, penerima yang dimaksud, metode difusi dan arus tujuan dari pesan.

Pengklasifikasian pesan menurut bahasa dapat pula dibedakan atas pesan verbal dan nonverbal. Pesan verbal dalam organisasi misalnya seperti surat, memo, pidato, percakapan. Sedangkan pesan nonverbal dalam organisasi terutama

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

salah satu yang tidak diucapkan atau tidak ditulis seperti, bahasa gerakan badan, sentuhan, nada suara, ekspresi wajah dan sebagainya.

Klasifikasi pesan menurut penerima yang diharapkan dapat pula dibedakan atas pesan internal dan eksternal. Pesan internal khusus dipakai karyawan dalam organisasi misalnya, memo, bulletin dan rapat-rapat. Sedangkan pesan eksternal adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi sebagai sistem terbuka yang berkaitan dengan lingkungan dan masyarakat umum. Pesan eksternal ini misalnya iklan, usaha hubungan dengan masyarakat, usaha mengenai penjualan atau pelayanan.

Pesan dapat pula diklasifikasikan menurut bagaimana pesan itu disebarluaskan atau metode difusi. Kebanyakan komunikasi organisasi disebarluaskan dengan menggunakan perangkat keras untuk dapat berfungsi tergantung kepada alat-alat elektronik dan tenaga/arus listrik. Misalnya pesan yang disampaikan melalui telepon, teleks, radio, videotape, computer dan sebagainya. Sedangkan pesan yang menggunakan metode perangkat lunak tergantung kepada kemampuan dan keterampilan dari individu terutama dalam berpikir, menulis, berbicara dan mendengar agar dapat berkomunikasi satu sama lain. Termasuk dalam metode perangkat lunak ini komunikasi lisan secara berhadapan, percakapan dalam rapat-rapat, interview, diskusi dan kegiatan tulis-menulis seperti surat, nota, laporan, usulan dan pedoman.

Klasifikasi pesan yang terakhir adalah berdasarkan tujuan dari pada pengiriman dan penerimaan pesan. Atau dengan kata lain mengapa pesan dikirim dan diterima dalam organisasi. Redding (Goldhaber, 1986) menyarankan ada tiga alasan umum bagi arus pesan dalam organisasi yaitu yang berkenaan dengan tugas-tugas dalam organisasi pemeliharaan organisasi dan kemanusiaan.

Pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas yaitu yang berhubungan dengan produksi organisasi, pelayanan dan kegiatan khusus yang berkenaan dengan organisasi seperti penyempurnaan kualitas produksi penjualan dan pemasaran. Pesan yang berkenaan dengan pemeliharaan organisasi seperti kebijaksanaan, aturan-aturan yang membantu organisasi tetap hidup. Sedangkan pesan yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkenaan dengan kemanusiaan adalah mengenai sikap karyawan, moral, rasa kepuasan, dan pemenuhan kebutuhan anggota organisasi.

Ada klasifikasi pesan yang lain daripada apa yang dikemukakan Redding ini yaitu yang dikemukakan oleh Thayer. Thayer mengemukakan empat fungsi khusus dari arus pesan dalam organisasi yaitu, untuk memberi informasi, untuk mengatur, untuk membujuk dan untuk mengintegrasikan. Pesan informasi Dan membujuk Adela bersamaan maksudnya demean pecan togas bag Redding. Sedangkan pecan yang unstuck miniature, same maksudnya demean pecan pemeliharaan dare Redding dan klasifikasi pesan mengintegrasikan hampir sama dengan pesan kemanusiaan bagi Redding.

Goldhaber (1986) menggunakan tiga klasifikasi Redding ditambah dengan klasifikasi baru yaitu inovasi. Pesan inovasi ini adalah sangat penting bagi organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah-ubah. Pesan inovasi ini misalnya rencana baru organisasi, kegiatan baru, program baru atau pengarahan yang membangkitkan pemecahan masalah.

### 3. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa orang, atau keseluruhan organisasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini di pengaruhi oleh banyak faktor antara lain, hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan, dan isi dari pesan. Masing-masing faktor yang mempengaruhi jaringan komunikasi ini akan dijelaskan satu per satu berikut ini.

Peranan tingkah-laku dalam suatu organisasi menentukan siapa yang menduduki posisi atau pekerjaan tertentu baik dinyatakan secara formal maupun tidak formal. Misalnya seorang pegawai mungkin digaji sebagai sekretaris dan dikatakan bahwa tugas-tugas jabatannya seperti mengetik, membuat catatan/tulisan steno, menyampaikan pesan dan menentukan perjanjian. Ini adalah peranan resmi dari seorang sekretaris. Peranan formal ini mempengaruhi kepada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua karyawan berkomunikasi dalam pelaksanaan pekerjaannya. Misalnya, seorang sekretaris mungkin bertanya kepada bosnya (atasannya) mengenai kesalahan pengarsipan, mungkin juga makan siang bersama sekretaris lainnya atau mungkin mensupervisi personel lainnya. Di samping berkomunikasi dengan orang melalui saluran formal selama dalam pekerjaan, sekretaris tersebut mungkin juga berbicara dengan karyawan tertentu dari bagian atau departemen lain dalam organisasinya, mungkin berkomunikasi dengan sekretaris lain tentang kejadian yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya atau mungkin mengenai desas-desus bosnya masing-masing. Dalam kasus terakhir ini sekretaris tersebut berkomunikasi secara tidak formal melalui jaringan informal.

Barangkali kebanyakan komunikasi dalam organisasi tidaklah mengikuti pola yang sudah ditentukan dalam organisasi seperti halnya dalam contoh komunikasi sekretaris tersebut.

Faktor kedua yang mempengaruhi hakikat dan luas jaringan komunikasi adalah arah dari jaringan. Secara tradisional ada tiga klasifikasi arah jaringan komunikasi ini yaitu, komunikasi kepada bawahan, komunikasi kepada atasan dan komunikasi horizontal. Komunikasi yang dari atasan ini biasanya berkenaan dengan tugas-tugas atau pemeliharaan organisasi seperti pengarahan, tujuan, perintah, disiplin atau pertanyaan. Sedangkan komunikasi dari bawahan biasanya untuk tujuan-tujuan tertentu seperti mengajukan pertanyaan, memberikan balikan atau memberikan saran-saran. Komunikasi horizontal biasanya berhubungan dengan pemecahan masalah koordinasi, penyelesaian konflik dan desas-desus. Masing-masing dari arah komunikasi ini akan dibahas lebih lanjut pada bab 5.

Faktor terakhir yang mempengaruhi jaringan komunikasi adalah proses serial dari pesan. Proses serial ini adalah suatu istilah komunikasi yang maksudnya selangkah demi selangkah atau dari orang kepada orang lain. Bayangkan misalnya seorang pimpinan mengirimkan pesan secara lisan kepada seorang bawahannya melalui temannya atau menyampaikan pesannya secara berantai. Biasanya pesan yang diterima dengan cara ini tidak persis sama sampainya kepada orang yang dituju. Adakalanya pesan itu hilang sebagian atau tidak lengkap adakalanya ditambah-tambah sehingga artinya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mungkin jauh berbeda atau berubah. Makin banyak seri yang dilalui pesan, makin banyak kemungkinan pesan itu ditambah atau hilang atau dipertajam.

#### 4. Keadaan Saling Tergantung

Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sisten terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu uga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuatsuatu keputusan dia harus memperhitungkan implikas keputusan itu terhadap organisasinya secara menyeluruh.

Komunikasi organisasi ini erat kaitannya dengan peran pemimpin yang menjadi tolak ukur keberhasilan perubahan organisasi. Pemimpin dengan kemampuan kepemimpinan dengan gayanya harus mampu mengomunikasikan informasi serta memberikan pesan yang sesuai dengan kebutuhan dari perubahan yang harus disampaikan oleh seluruh anggotaya atau karyawannya. Komunikasi ini berada pada strategi awal dan menjadi bagian paling penting untuk dilakukan, sehingga perlu diperhatikan pada media dan alat yang digunakan atau dipilih oleh pihak manajemen organisasi.<sup>34</sup>

#### 5. Hubungan

Konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan. Karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata-kata lain jaringan melalui mana jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia Oleh karena itu hubungan manusia dalam organisasi yang memfokuskan kepada tingkah laku komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari. Sikap, skil, moral dari seorang pengawas misalnya mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hubungan yang bersifat organisasi. Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu

<sup>34</sup> Mia Rahma Romadona dan Sigit Setiawan, "Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan" 5, no. 1 (t.t.): 14.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan di antara dua orang atau dyadic sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar, dalam organisasi. Thayer membedakan hubungan ini menjadi hubungan yang bersifat individual, kelompok dan hubungan organisasi. Lain halnya dengan Pace dan Boren mereka menggunakan istilah hubungan interpersonal terhadap komunikasi yang terjadi dalam hubungan tatap muka. Dia membedakan empat macam komunikasi yaitu komunikasi dyadic (antara 2 orang), komunikasi serial yaitu komunikasi dyadic yang diperluas berupa satu seri, komunikasi kelompok kecil yaitu komunikasi antara 3-12 orang dan komunikasi audience atau komunikasi kelompok besar yang terdiri dari 13 orang lebih.

#### 6. Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Yang termasuk lingkungan internal adalah personalia (karyawan), staf, golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk dan sebagainya. Sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi adalah langganan, leveransir, saingan dan teknologi.

Komunikasi organisasi terutama berkenaan dengan transaksi yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi yang terdiri dari organisasi dan kulturnya, dan antara organisasi itu dengan lingkungan eksternalnya. Yang dimaksud dengan kultur organisasi adalah pola kepercayaan dan harapan dari anggota organisasi yang menghasilkan normanorma yang membentuk tingkah-laku individu dan kelompok dalam organisasi.

Organisasi sebagai suatu sistem terbuka harus berinteraksi dengan lingkungan eksternal seperti, teknologi, ekonomi, undang-undang dan faktor sosial. Dewasa ini organisasi harus memonitor faktor lingkungan eksternalnya seperti peraturan pemerintah, isu dalam masyarakat, kontroversi politik, perbedaan kultur dan sebagainya. Karena lingkungan berubah-ubah, maka organisasi memerlukan informasi baru. Informasi ini harus dapat mengatasi perubahan dalam lingkungan dengan menciptakan dan pertukaran pesan baik



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara internal dalam unit-unit yang relevan maupun terhadap kepentingan umum secara eksternal.

#### Ketidakpastian

Yang dimaksud dengan ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Misalnya suatu organisasi memerlukan informasi mengenai aturan pemerintah yang berpengaruh kepada produksi barang-barangnya. Jika organisasi ini banyak informasi mengenai hal ini maka mereka akan lebih pasti dalam memproduksi hasil organisasinya yang sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah. Tetapi bila mereka tidak memperoleh informasi tersebut maka mereka ragu-ragu memproduksi barang-barangnya apakah sesuai dengan standar yang ditentukan.

Untuk mengurangi faktor ketidakpastian ini organisasi menciptakan dan menukar pesan di antara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi, dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi.

Ketidakpastian dalam suatu organisasi juga disebabkan oleh terlalu banyaknya informasi yang diterima daripada sesungguhnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan mereka. Oleh karena itu salah satu urusan utama dari komunikasi organisasi adalah menentukan dengan tepat berapa banyaknya informasi yang diperlukan untuk mengurangi ketidakpastian tanpa informasi yang berlebihan. Jadi ketidakpastian dapat disebabkan oleh terlalu sedikit informasi yang diperlukan dan juga karena terlalu banyak yang diterima.<sup>35</sup>

Conrad dalam Tubbs dan Moss mengidentifikasikan tiga komunikasi organisasi sebagai berikut :

1. Fungsi perintah, fungsi ini berkenaan dengan anggota-anggota organisasi mempunyai hak dan kewajiban membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah. Tujuan utama dari fungsi perintah adalah koordinasi yang terjalin diantara sejumlah anggota yang bergantung dalam organisasi tersebut.

<sup>35</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, 67-74.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Fungsi relasional, fungsi ini berkenaan dengan komunikasi memperbolehkan anggota-anggota menciptakan serta mempertahankan hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam dunia pekerjaan mempengaruhi kinerja pekerjaan (job performance). Misal: kepuasan kerja; aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas dalam hirarkhi organisasional, dan tingkat pelaksanaan perintah.

Fungsi manajemen ambigu, fungsi tersebut berkenaan dengan situasi organisasi yang sering membuat anggotanya harus memutuskan suatu hal dalam keadaan yang sangat ambigu. Misal: tujuan organisasi tidak jelas sehingga membuat para anggotanya bingung harus melakukan apa dan bagaimana. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (ambiguity) yang melekat dalam organisasi. Anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.<sup>36</sup>

Wursanto dalam Shofiyah<sup>37</sup>, menjelaskan pentingnya komunikasi dalam organisasi dapat dilihat dalam hal-hal berikut :

1. Menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara: Para bawahan dengan atasan/pimpinan, bawahan dengan bawahan, atasan dengan atasan, pegawai dengan organisasi/lembaga yang bersangkutan.
2. Meningkatkan kegairahan kerja para pegawai.
3. Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai.
4. Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
5. Semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan- peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi.
6. Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat dan tepat diperoleh.
7. Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai.

<sup>36</sup> Panji Maha Putra dan Rachama Putri, "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karwayan Di Restoran Ranggon Suset Kabupaten Buleleng Bali."

<sup>37</sup> St. Shofiyah, "Iklim Komunikasi Organisasi Pada Ahass 8287 Cv Anugerah Perdana Penu" 04, no. 01 (2012).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Menimbulkan saling pengertian di antara pegawai.
9. Meningkatkan kerja sama (team work) di antara pegawai.
10. Meningkatkan semangat korp atau esprit de corp di kalangan para pegawai.

Komunikasi yang dilakukan manusia dalam organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian (*mutual understanding*) sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi (*frame of references*) dan kesamaan pengalaman (*field of experience*) di antara anggota organisasi. Inilah yang kemudian dikenal dengan istilah komunikasi organisasi.

### 2.2.3 Kinerja

Para ahli manajemen memberikan berbagai pengertian tentang kinerja ini sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing, dan bahkan juga berdasarkan pengalaman kerja yang langsung mereka alami dan rasakan. Diantara beberapa pengertian kinerja tersebut adalah :

1. Wibowo menyebutkan kinerja itu berasal dari kata performance yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu pula dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.
2. Wirawan<sup>8</sup> kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah performance. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.
3. Moeheriono kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.
4. Amstrong dan Baron kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.
5. Abdullah dilihat dari asal katanya, kinerja itu adalah terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Dan dalam



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengertian yang simpel kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>38</sup>

Syarifuddin & Tangkilisan dalam Benedicta Yoanne.S<sup>39</sup>, definisi mengenai kinerja organisasi dikemukakan oleh sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi tersebut. Terdapat tiga konsep dasar yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja menurut Syarifudin dan Tangkilisan, yaitu :

a. *Responsiveness* / Responsivitas

Responsivitas ini mengacu kepada kemampuan seseorang untuk mengetahui dan memahami hal-hal yang dibutuhkan, yang kemudian dilanjutkan dengan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan itu. Tindakan yang dilakukan tersebut dapat berupa suatu program, strategi, atau pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan yang bersangkutan. Responsivitas yang rendah dapat terlihat dengan munculnya ketidakselarasan antara kebutuhan yang ada dengan tindakan yang dilakukan.

b. *Responsibility* / Tanggungjawab

Tanggungjawab atau responsibilitas tentang sejauhmana proses dari pelaksanaan pemenuhan kebutuhan tersebut. Proses dari pelaksanaan pemenuhan kebutuhan tersebut. Proses pelaksanaan yang baik tentu saja juga

<sup>38</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 2-4.

<sup>39</sup> Benedicta Yoanne.S, "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pt. Djatim Super Cooking Oil Surabaya terhadap Kinerja Karyawan" 01, no. 03 (2013), 245.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus selaras dengan norma-norma, peraturan, prinsip-prinsip administrasi, serta kebijakan yang disepakati bersama di dalam organisasi.

#### c. *Accountability* / Akuntabilitas

Akuntabilitas ini mengacu pada kemampuan serta usaha seseorang untuk mempunyai sikap konsisten dan berintegritas terhadap segala tindakan yang dilakukannya.

Selanjutnya menurut As'ad dalam Bima Syahputra<sup>40</sup>, pengukuran kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya :

- a. Kualitas hasil kerja pegawai
- b. Kuantitas hasil kerja pegawai
- c. Ketepatan penyelesaian tugas
- d. Pemahaman tentang ruang lingkup pekerjaan bagi seorang pegawai
- e. Pemahaman pegawai terhadap sasaran pekerjaan
- f. Kemandirian pegawai

Aspek-aspek kinerja Benardin dan Russel dalam Ruliana mengajukan enam point tentang penilaian kinerja yakni :

#### 1. Quality (kualitas kerja).

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

#### 2. Quantity (kuantitas kerja)

Merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya siklus kegiatan yang dilakukan.

#### 3. Timelines (ketepatan waktu).

Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang telah dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk orang lain.

#### 4. Cost efectivenes (efektivitas biaya).

<sup>40</sup> Bima Syahputra, "Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar" 02, no. 01 (2015).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adalah tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) di maksimalkan untuk mencapai hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

#### 5. Need For Supervisor (Perlu untuk pengawasan).

Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan.

#### 6. Interpersonal Impact

Yaitu tingkatan sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.<sup>41</sup>

### 2.2.4 Teori Motivasi W. Charles Redding

Menurut Redding iklim organisasi adalah suasana emosional dalam organisasi yang berkembang berdasarkan seberapa besar perasaan nyaman yang dinikmati oleh segenap anggota organisasi. Perasaan nyaman di kalangan anggota tersebut muncul dari pola-pola perilaku dan kebijakan-kebijakan pimpinan organisasi maupun perilaku komunikasi segenap anggota organisasi sebagai tanggapan karyawan terhadap komunikasi internal organisasi. Secara lebih khusus, iklim organisasi merupakan dampak yang ditimbulkan oleh komunikasi manajerial, karena komunikasi internal organisasi merupakan manifestasi dari komunikasi manajerial. Setiap organisasi mempunyai iklim yang unik, khas, sebagaimana halnya setiap individu yang membentuk organisasi itu khas dan pola perilaku khusus sebagai manifestasi dari nilai-nilai yang dianutnya.

Teori yang dikemukakan oleh W. Charles Redding ini, diperkenalkan pada tahun 1972-an. Pada kebanyakan organisasi, teori ini lebih banyak diterima sebagai suatu konsep dari suatu organisasi.

Teori motivasi yang dikemukakan oleh W. Charles Redding ini menekankan pada lima aspek penting dalam iklim komunikasi, yaitu :

#### 1. Dukungan (*supportiveness*)

<sup>41</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi* (Rajawali Pers, 2014).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bawahan memandang hubungan komunikasi dan interaksinya dengan atasan mencerminkan nilai saling mendukung, sehingga kesadaran tentang makna dan kepentingan perannya makin besar. Misalnya dalam organisasi, rasa saling menghargai para staff dan atasan melalui tindakan tegur sapa ketika saling bertemu, menumbuhkan perasaan berharga bagi bawahan sehingga ia merasa bahwa dirinya berharga dan penting bagi organisasi. Dukungan juga dapat terlihat dari pekerjaan yang dilakukan staff, sebaiknya atasan mendukung setiap pekerjaan bawahan, hal ini dapat memberikan kepercayaan diri bawahan dalam menjalankan setiap pekerjaannya.

#### 2. Pembuatan keputusan partisipatif

Pada dasarnya menunjukkan bahwa komunikasi dengan atasan mempunyai manfaat dan pengaruh. Atasan cukup terpelajar untuk mendengar dan memangmau mendengarkan bawahan-bawahannya. Para karyawan disemua tingkatan dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkatan harus diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen diatas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

#### 3. Kepercayaan

Setiap anggota organisasi disemua tingkat harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya terdapat nilai-nilai kepercayaan, keyakinan dan keandalan yang didukung oleh pernyataan dan tindakan menunjukkan bahwa sumber-sumber pesan maupun peristiwa-peristiwa komunikasi dapat diandalkan, layak dipercaya dan bebas dari manipulasi. Misalnya, sumber informasi atau pesan mengenai pekerjaan yang disampaikan kepada anggota organisasi dapat diandalkan, terlihat dari penyampaian informasinya yang cukup jelas dimengerti oleh setiap anggota. Informasi tersebut bisa berupa informasi secara lisan atau tulisan.

#### 4. Keterbukaan dan keterusterangan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Baik dalam komunikasi formal maupun informal terdapat keterbukaan dalam berkata maupun mendengarkan. Kecuali untuk informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya.

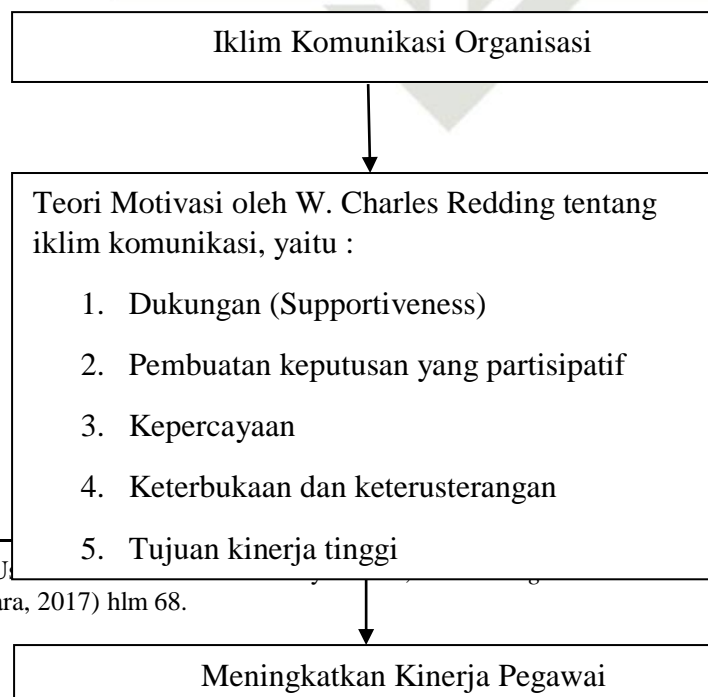
#### 5. Tujuan kinerja yang tinggi

Anggota organisasi disemua tingkat harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi, produktivitas tinggi, kualitas tinggi dan biaya rendah. Demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya. Misalnya dalam organisasi, memahami mengenai visi misi yang baik mempunyai kaitan dengan kinerja yang diberikan oleh para staff dalam bekerja.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Diana Suprianti, "Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada instansi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau" 5 (2018): 11.

Kerangka berpikir ialah penjelasan peneliti terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan peneliti yang disusun berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian yang relevan.<sup>43</sup> Untuk menemukan dan memecahkan masalah dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sebuah kerangka berpikir yang terdiri dari teori dan konsep yang menjadi pokok pikiran dalam mendeskripsikan masalah yang akan diteliti sehingga tidak keluar dari masalah yang akan diteliti. Dalam kerangka pemikiran ini penulis memberikan kerangka pemikiran seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**



<sup>43</sup> Husaini U (Jakarta: Bumi Aksara, 2017) hlm 68.

ial, Ketiga

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Sumber : Olahan oleh peneliti*

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau penjabaran mengenai suatu objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimiliki. Disini peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian. Dengan hasil penelitian yang diperoleh sesuai judul penelitian, peneliti akan memberikan gambaran yang berkaitan dengan iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek dengan metode dan hasil segi kualitas dari fenomena yang diamati.<sup>44</sup> Peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.<sup>45</sup>

Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, lengkap dan memudahkan bagi peneliti untuk melakukan penelitian observasi, membuat penggambaran secara sistematis, faktual dan aktual dari sifat tertentu yang akan di teliti, mencari

<sup>44</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rodakarya, 2010).

<sup>45</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi (Dilengkapi Contoh Analisis Statistik)*, Keempat belas (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan dari data-data yang diperoleh dan mengkaji dengan lebih mendalam mengenai penemuan fakta, dan pelaksanaan komunikasi dan aksi dalam iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar JL. Tuanku Tambusai, Bangkinang, Kabupaten Kampar. Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 4 bulan dimana peneliti melakukan observasi pada bulan September, Oktober dan November Tahun 2020 hingga Januari 2021 kemudian melaksanakan dokumentasi dan wawancara pada 15 Maret 2021.

### 3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dikumpulkan terdiri dari dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung dari objek penelitian baik itu kelompok, perorangan, maupun organisasi. Pendapat lain menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian dan pegawai di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mempelajari berbagai literatur yang relevan dengan sasaran penelitian seperti berbagai buku mengenai iklim komunikasi organisasi, kinerja serta buku-buku lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah observasi serta dokumentasi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian ini akan dipilih secara *purposive*. Informan penelitian terbagi menjadi 2, yaitu :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Informan kunci (*Key Informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Kampar yaitu Bapak Yusmar, SE.
2. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di lokasi penelitian yang diduga dapat memberikan informasi mengenai masalah yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian yaitu Bapak Anasri, SE sebagai Staf Fungsional Umum pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Observasi

Observasi berguna untuk menjelaskan, dan mengamati gejala yang terjadi. Ada berbagai cara untuk mengklasifikasikan metode observasi. Berdasarkan keterlibatan peneliti dalam saran penelitian dan memperoleh observasi peserta (*participant observation*) dan observasi nonpeserta (*nonparticipant observation*); atau berdasarkan sejauh mana peneliti melakukan "intervensi" terhadap objek yang ditelitinya. Willems menyarankan pembagian berdasarkan bagaimana peneliti menstruktur observasinya. Metode- metode observasi terdiri dari observasi berstruktur dan tak berstruktur, yang meliputi catatan lapangan, catatan spesimen, anekdot dan daftar cek.<sup>46</sup>

Peneliti telah melakukan observasi selama lebih kurang empat bulan lamanya. Hal itu dilakukan pada bulan September, Oktober dan November Tahun 2020 hingga Januari 2021.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara mendalam adalah metode riset di mana periset melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus-menerus (lebih dari satu kali) untuk menggali informasi dari responden. Karena itu, responden disebut juga informan, karena wawancara dilakukan lebih dari sekali, maka disebut juga

---

<sup>46</sup> Rakhmat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“intensive -interviews”. Biasanya metode ini menggunakan sampel yang terbatas, jika periset merasa data yang dibutuhkan sudah cukup maka tidak perlu mencari sampel (responden) yang lain. Metode ini memungkinkan periset untuk mendapatkan alasan detail dari jawaban responden yang antara lain mencakup opininya, motivasinya, nilai-nilai ataupun pengalaman-pengalamannya.

Dalam pelaksanaannya, metode wawancara mendalam ini membutuhkan waktu yang cukup lama agar diperoleh hasil wawancara yang mendalam. Bahkan tidak jarang digabung dengan metode observasi partisipan. Wawancara mendalam dan observasi ini merupakan wujud pendekatan konstruktivis, yaitu menganggap bahwa realitas ada dalam pikiran subjek yang diteliti.<sup>47</sup>

Adapun tahapan-tahapan yang peneliti lakukan selama penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun draft pertanyaan wawancara

Peneliti membuat pedoman wawancara yang digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pedoman ini disusun tidak hanya berdasarkan tujuan penelitian, tetapi juga berdasarkan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Berdasarkan dari proses yang akan ditanyakan kepada informan penelitian dengan menggunakan draft pertanyaan wawancara penelitian kepada informan. Tujuannya supaya mempermudah informan memahami isi pertanyaan penelitian.

- b. Melakukan wawancara

Pada tahapan ini, sebelum melakukan wawancara peneliti terlebih dahulu membuat kesepakatan dengan informan mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah peneliti buat sebelumnya. Nantinya pertanyaan dalam pedoman wawancara tersebut bisa berkembang dengan

<sup>47</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Ketiga (Jakarta: Prenada Media Grup, 2008).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

sendirinya saat informan yang kita wawancarai sudah memberikan pendapatnya, dan peneliti merasa jika ada yang dapat ditangkap dari pendapat informan tersebut bisa secepatnya ditanyakan ulang kepada informan. Tempat penelitian wawancara adalah di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar JL. Tuanku Tambusai, Bangkinang, Kabupaten Kampar. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada 15 Maret 2021.

c. Memindahkan data penelitian

Setelah peneliti melakukan wawancara, maka peneliti memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada informan penelitian berdasarkan susunan pertanyaan yang sistematis. Peneliti mendapatkan data langsung dari informan melalui wawancara mendalam, dimana data tersebut di catat di catatan kemudian juga dibantu dengan alat perekam melalui *smartphone* peneliti. Sebelum melakukan perekaman, peneliti terlebih dahulu meminta izin kepada informan, setelah diizinkan barulah peneliti merekam wawancara tersebut. Data yang telah didapat dibaca berulang-ulang agar penulis mengerti dari data atau hasil yang telah di dapatkan.

d. Mendeskripsikan hasil wawancara

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian ini akan menguraikan tentang berbagai temuan yang diperoleh dari lapangan, yaitu dari olahan data dan informasi yang terkait dengan wawancara dan dokumentasi penelitian. Untuk tahap selanjutnya peneliti melakukan deskripsi analisis data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode penelitian. Selanjutnya peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai pembahasan. Ini dilakukan untuk memperjelas tentang bagaimana hasil dari wawancara peneliti terhadap informan yang telah memberikan jawaban-jawaban yang bersifat nyata.

e. Menganalisis data hasil wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis penelitian yang dilakukan terhadap penelitian ini. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal diungkapkan informan. Data yang telah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikelompokkan tersebut oleh peneliti dicoba untuk dipahami secara utuh dan ditemukan tema-tema penting serta kata kuncinya, sehingga peneliti dapat menangkap pengalaman, permasalahan dan dinamika yang terjadi pada penelitian.

### 3.5.3 Dokumentasi.

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, gambar, foto, dan alat perekam yang dapat memberi informasi bagi proses penelitian.

Metode dokumentasi ini merupakan metode penelitian yang penulis gunakan.. Dokumentasi diperlukan untuk lebih menguatkan suatu penelitian dan menyatakan bahwa penelitian tersebut benar adanya.

Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, sedangkan data-data yang di kumpulkan dengan teknik observasi dan wawancara merupakan data primer atau data yang langsung di dapat dari pihak pertama.<sup>48</sup>

### 3.6 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisa data kualitatif, yang dimaksud dengan analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>49</sup>

Analisis data kualitatif merupakan suatu teknik yang menguraikan dan mendeskripsikan data-data yang telah terkumpul secara menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya. Seiddel mengatakan bahwa proses analisis data kualitatif adalah sebagai berikut :

<sup>48</sup> Usman dan Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*.

<sup>49</sup> Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistesisikan, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.
3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.<sup>50</sup>

Tahapan analisis data ini peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi pada “iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai”. Bentuk data dalam iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai akan diuraikan dalam bentuk deskripsi. Tahapan-tahapan dalam analisis data ini antara lain yaitu mengumpulkan data hasil wawancara, mengklasifikasikan seluruh data yang masuk sesuai kebutuhan, menyusun analisa untuk menjawab rumusan masalah sebagai kesimpulan.

Analisis data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat, atau narasi-narasi, baik yang di peroleh dari observasi, wawancara mendalam maupun dokumentasi. Kemudian data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. Pengklasifikasian atau pengkategorian ini harus mempertimbangkan kesahihan (kevalidan), dengan memerhatikan kompetensi subjek penelitian, tingkat autentisitasnya dan melakukan triangulasi berbagai sumber data.<sup>51</sup> Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik analisis data yang sesuai dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi seperti yang telah disebutkan sebelumnya.

### 3.7 Validitas Data

Suatu alat ukur yang isinya layak untuk mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian ini diolah dan kemudian dianalisis. Analisis data yang dilakukan adalah data

<sup>50</sup> Ibid.

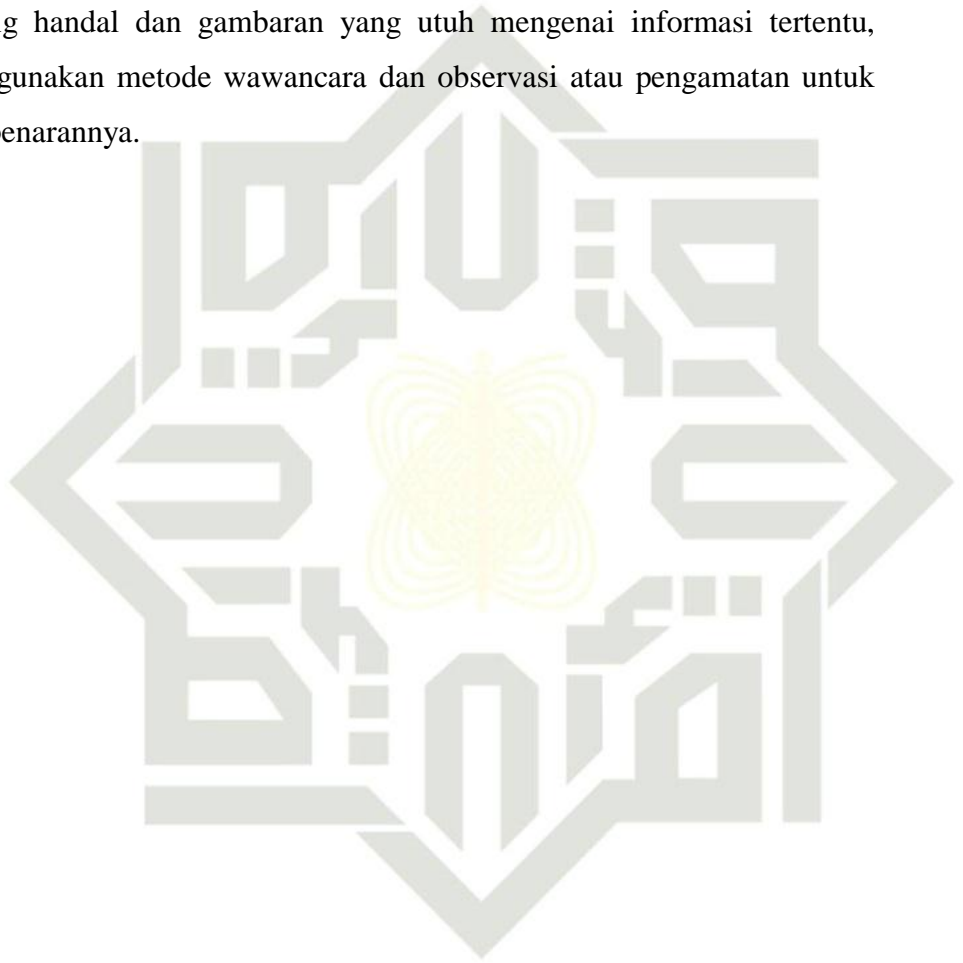
<sup>51</sup> Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitatif. Data yang dimaksud disini adalah mengkaji hasil observasi dari data primer.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi data untuk memperoleh keabsahan data. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi,. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM INSTANSI**

#### **4.1 Sejarah**

Kantor Wilayah Departemen Sosial Kabupaten Kampar bernama Jawatan Sosial yang didirikan pada tahun 1961. Tahun 1974 Jawatan Sosial diubah namanya menjadi kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Riau pada era Krisis moneter yang terjadi bulan juli 1997, Pemerintahan menghadapi masalah yang kian besar, masalah kemiskinan dan pengangguran yang menuntut pemerintahan untuk bekerja keras. Gejolak ini membawa implikasi dengan dilaksanakannya Sidang Istimewa MPR pada bulan November 1988 yang menghasilkan 12 ketetapan. Kabinet Reformasi melaksanakan kegiatannya setelah pemerintahan baru terbentuk. Berbagai Departemen dituntut untuk memberikan pelayanan ekstra kepada masyarakat. Salah satu bentuk dari kerja keras ini antara lain memunculkan program yang terkenal dengan istilah Program Jaring Pengaman Sosial (JPS). Dalam era reformasi Departemen Sosial menetapkan 3 program pokok, yakni Program Penyelamatan, Reguler dan Pemberdayaan rangka mensukseskan pelaksanaan pemilihan umum secara LUBER, JURDIL, pada tanggal 7 Juli 1999 yang dapat berjalan lancar.

Kemudian dilaksanakan Sidang Umum MPR dari tanggal 1 sampai dengan 20 Oktober 1999 yang antara lain memilih Presiden dan Wakil Presiden. Terpilihnya Prof. DR. Amien Rais Sebagai Ketua MPR, Ir. Akbar Tanjung sebagai Ketua DPR, KH. Abdurachman Wahid sebagai Presiden dan Megawati Soekarnoputri sebagai Wakil Presiden dan Tanggal 26 Oktober 1999, pengumuman susunan kabinet Persatuan Nasional yang terdiri dari 35 Menteri sebagai pembantu Presiden, dan Departemen Sosial tidak termasuk dalam susuna kabinet. Pada tanggal 26 oktober 1999, Sekretaris Jenderal Departemen Sosial



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diwawancarai oleh TVRI, yang menyatakan bahwa Departemen Sosial berada pada Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat dan Pengentasan Kemiskinan. Pada tanggal 26 Oktober 1999 para Kakanwil dan Eselon II di Pusat, diundang oleh Bapak Sekjen guna perpisahan dengan Ibu Menteri Sosial Prof. DR. Ir. Yustika S Baharsjah, M.Sc. dan penyampaian ketidakberadaan Departemen Sosial dan penyusunan Kabinet tersebut.

Pada tahun 2002, Kantor Departemen Sosial Kabupaten Kampar menjadi Badan Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Masyarakat (BSPPM) Kabupaten Kampar . Dengan dikeluarkannya Perda tersebut BSPPM dipimpin oleh seorang Kepala Badan dalam Jabatan Struktural Eselon II.

Berdasarkan Perda No. 06 tahun 2008 Susunan Organisasi Badan Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Masyarakat (BSPPM) Kabupaten Kampar berubah menjadi Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kampar dalam Jabatan Struktural Eselon II. b yaitu pada Tahun 2009 – 2011 dan Pada tahun 2017 Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Kampar berdiri sendiri berdasarkan Perda Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pebentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kampar menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam Jabatan Struktural Eselon II.b.<sup>52</sup>

## 4.2 Visi dan Misi

Sebagaimana telah dirumuskan dan disepakati bersama, Visi Dinas Sosial Kabupaten Kampar adalah “Terwujudnya Penanganan dan Pelayanan PMKS Masyarakat, Menuju Kehidupan Yang Agamis, Berbudaya, Sehat, Sejahtera, Kreatif dan Produktif di Tahun 2022”.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka dirumuskan Misi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yaitu:

1. Meningkatkan Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan Program dan Kegiatan Bidang Sosial.

<sup>52</sup> “Sejarah Dinas Sosial Kabupaten Kampar.”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meningkatkan Sistem Pendataan, Penanganan dan Pelayanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Terutama KPM-PKH, PBI JKN, KIS dan Rastra

Meningkatkan Kemampuan dan Kemandirian Masyarakat Melalui Pembinaan dan Pembentukan Kelembagaan Kelompok Usaha Produktif..

Meningkatkan Kerjasama Pembinaan Antar Lembaga Terkait Dalam Pencegahan dan Penanggulangan PMKS dan Berbagai Bentuk Penyakit Masyarakat

Memfasilitasi Lembaga-Lembaga Sosial Mitra Kerja Yang Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Masyarakat (PSM, TKSK, Pendamping PKH, TAGANA, Karang Taruna dan Pengurus Panti).

Dalam mewujudkan Visi tersebut, serta mendorong upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di unsur organisasi, maka dirumuskan Misi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang di dalamnya mengandung tujuan organisasi serta sasaran yang ingin dicapai. Selain sebagai penjabaran dari Visi, rumusan Misi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yaitu :

#### TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar berdasarkan visi dan misi diatas adalah :

1. Menurunkan jumlah masyarakat miskin dan meningkatnya keluarga sejahtera.
2. Meningkatnya pembinaan, pengembangan kesejahteraan dan rehabilitasi sosial.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan sosial dan penanganan masalah sosial serta penyakit masyarakat.
4. Meningkatnya kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam penanggulangan bencana.

Adapun sasaran yang ingin dicapai adalah :

1. Terwujudnya dan berkurangnya jumlah masyarakat miskin dan meningkatnya keluarga sejahtera.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terwujudnya peningkatan pembinaan, pengembangan kesejahteraan dan rehabilitasi sosial

Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan sosial dan penanganan masalah sosial serta penyakit masyarakat.

4. Terwujudnya peningkatan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam penanggulangan bencana.

Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebagai salah satu lembaga teknis daerah dari Pemerintah Kabupaten Kampar, dalam menetapkan Visinya, harus mengacu kepada Visi Kabupaten Kampar dengan serta memperhatikan tugas pokok fungsinya. Visi Kabupaten Kampar yang telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2017 – 2022, yaitu “Terwujudnya Kabupaten Kampar sebagai Wilayah Industri dan Pertanian yang Maju dengan Masyarakat yang Religius, Beradat, Berbudaya dan Sejahtera”.

Memperhatikan Visi Kabupaten tersebut, maka Visi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang tertuang dalam Renstra Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2017 - 2022 adalah :

1. Misi Pertama “Menyiapkan sumber daya manusia yang handal dan professional”
2. Misi Kedua “Mengembangkan pertanian yang modern dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup”
3. Misi Ketiga “Membangun Infrastruktur Kabupaten Kampar yang berkualitas dan Proporsional”
4. Misi Keempat “Menciptakan iklim usaha yang kondusif”
5. Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Beriman Dan Bertaqwa, Serta Taat Terhadap Aturan Yang Berlaku Menuju Masyarakat Agamis Yang Tercermin Dalam Kerukunan Hidup Beragama”

Pada dasarnya kegiatan Dinas Sosial Kabupaten Kampar mendukung visi dan misi Kabupaten Kampar. Untuk mencapai Misi dan Misi tersebut Dinas Sosial Kabupaten Kampar mempunyai fungsi sebagai pelayanan dan penanganan terhadap PMKS di Kabupaten Kampar.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 06 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Unit Kerja pada Dinas Sosial Kabupaten Kampar, Dinas Sosial Kabupaten Kampar mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di bidang Sosial, dengan uraian tugas sebagai berikut:

1. Merumuskan perencanaan kebijaksanaan teknis dan pelaksanaan, koordinasi, pengendalian di Bidang Sosial;
2. Melaksanakan teknis operasional di Bidang Sosial;
3. Melaksanakan teknis operasional penyuluhan Sosial;
4. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan;
5. Melaksanakan pengelolaan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial;
6. Melaksanakan kegiatan lain di bidang Sosial yang menjadi Urusan Wajib

Kesemuanya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam melaksanakan fungsi yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Kampar, yaitu:

#### BAGIAN PERTAMA

#### SUSUNAN ORGANISASI

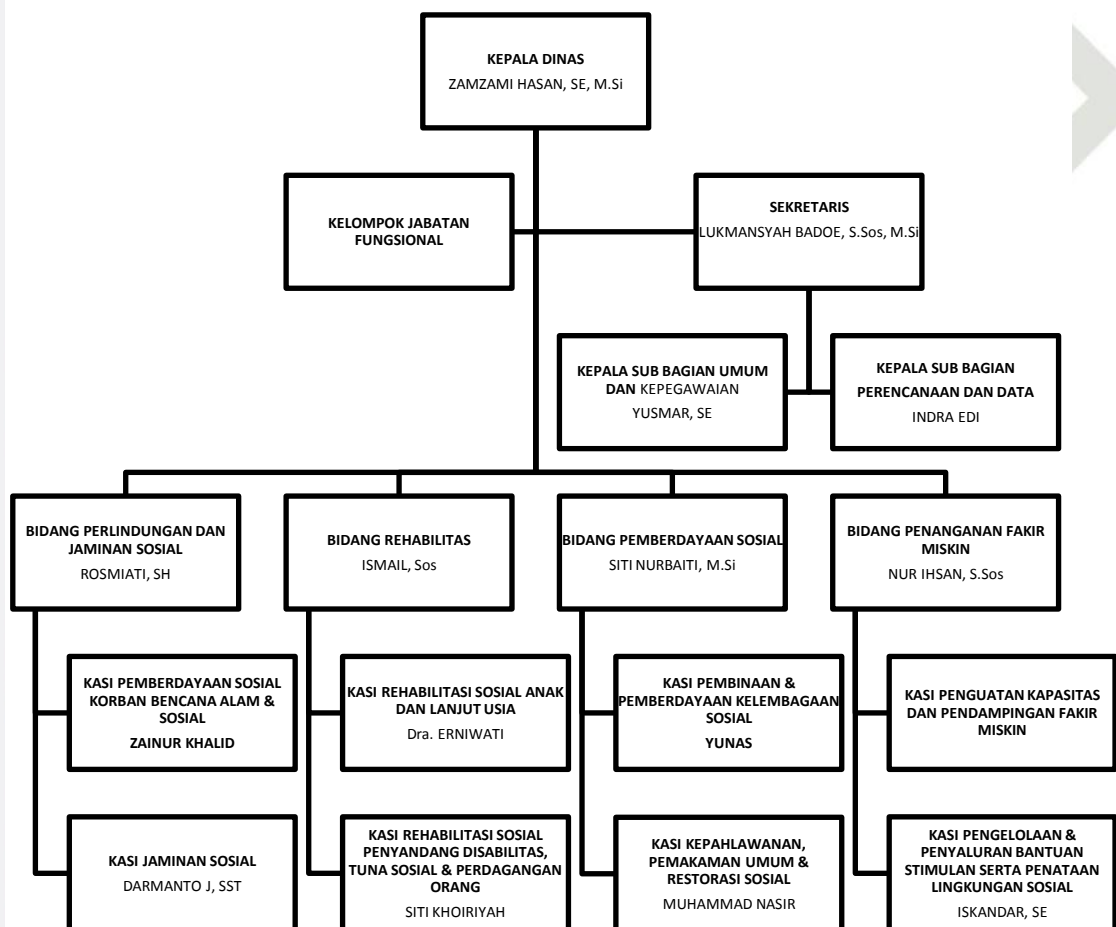
1. Susunan Organisasi Dinas Sosial terdiri atas :
  - a. Kepala Dinas;
  - b. Sekretariat;
    1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
    2. Sub Bagian Perencanaan dan Data;
    3. Sub Bagian Keuangan dan Aset.
  - c. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial;
    1. Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial;
    2. Seksi Jaminan Sosial;
  - d. Bidang Rehabilitasi Sosial;
    1. Seksi Rehabilitasi Sosial Anak Dan Lanjut Usia;

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial & Perdagangan Orang;
- e. Bidang Pemberdayaan Sosial;
  1. Seksi Pembinaan dan Pemberdayaan Kelembagaan Sosial;
  2. Seksi Kepahlawanan, Pemakaman Umum & Restorasi Sosial;
- f. Bidang Penanganan Fakir Miskin;
  1. Seksi Penguatan Kapasitas dan Pendampingan Fakir Miskin;
  2. Seksi Pengelolaan & Penyaluran Bantuan Stimulan serta Penataan Lingkungan Sosial;

**Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar**



## BAGIAN KEDUA

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TUGAS POKOK, FUNGSI DAN URAIAN TUGAS

### A. KEPALA DINAS

1. Dinas Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Daerah dalam bidang sosial.
2. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Kepala Dinas Sosial mempunyai fungsi :
  - a. Memimpin dan mengkoordinasikan, mengusulkan kebijakan, mengambil keputusan, mengevaluasi dan melaporkan program/kegiatan sosial kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
  - b. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan SPKD terkait dan instansi Pemerintah/Swasta dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Sosial;
  - c. Dan lain sebagainya.

### B. SEKRETARIAT

1. Sekretariat di pimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan, pengelolaan urusan umum dan kepegawaian, serta penatausahaan keuangan dan pengelolaan aset dilingkungan dinas;
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Menyusun program kerja di bidang kesekretariatan;
  - b. Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, penyusunan perencanaan dan data serta penatausahaan keuangan dan aset Dinas;
  - c. Dan lain-lain.

### C. SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di pimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang umum dan kepegawaian.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menyusun rencana kerja pada sub bagian umum dan kepegawaian;
- b. Mengelola urusan administrasi umum berupa pengelolaan surat menyurat, penggandaan dan kearsipan;
- c. Dan lain-lain.

#### D. SUB BAGIAN PERENCANAAN

1. Sub Bagian perencanaan dan Data dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebahagian tugas Kesekretariatan di bidang Perencanaan dan data serta penyusunan program dan anggaran.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Penyusunan dokumen rencana kerja dan program kegiatan serta pengkoordinasian penyusunan rencana program/kegiatan kerja dinas;
  - b. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisis, serta penyajian data sebagai bahan penyusunan program/kegiatan;
  - c. Dan lain-lain.

#### E. SUB BAGIAN KEUANGAN DAN ASET

1. Sub bagian keuangan dan aset dipimpin oleh kepala sub bagian yang mempunyai tugas pokok membantu sebagian tugas kesekretariatan dalam pengelolaan keuangan dan aset dinas .
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
  - a. Menyusun rencana sub bagian keuangan dan aset sesuai dengan rencana kerja dinas;
  - b. Melaksanakan pengelolaan, pengadministrasian dan pembukuan keuangan Dinas;
  - c. Dan lain-lain.

#### 5 BIDANG PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL

1. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang menyelenggarakan sebagian urusan Dinas Sosial di Bidang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlindungan Sosial, Korban Bencana Alam, Bencana Sosial dan Jaminan Sosial.

2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Merumuskan kebijakan teknis bidang perlindungan dan jaminan sosial;
  - b. Menyusun rencana program/kegiatan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial;
  - c. Dan lain-lain.

### 6 SEKSI PERLINDUNGAN SOSIAL KORBAN BENCANA ALAM DAN BENCANA SOSIAL

1. Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebahagian urusan bidang perlindungan dan Jaminan Sosial;
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Merencanakan Program/kegiatan pada seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial;
  - b. Melaksanakan kebijakan pada seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana alam dan Bencana Sosial;
  - c. Dan lain-lain.

### 7 SEKSI JAMINAN SOSIAL

1. Seksi Jaminan Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebahagian urusan bidang perlindungan dan Jaminan Sosial.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Merencanakan Program/kegiatan pada seksi Jaminan Sosial;
  - b. Melaksanakan kebijakan pada seksi Jaminan Sosial;
  - c. Dan lain-lain.

### 8 BIDANG REHABILITASI SOSIAL

1. Bidang Rehabilitasi Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebahagian urusan Dinas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sosial bidang Rehabilitasi Sosial Anak, Lanjut Usia, Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Perdagangan Orang.

2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Menyusun Kebijakan teknis yang terkait dengan Bidang Rehabilitasi Sosial;
  - b. Menyusun rencana kegiatan bidang rehabilitasi sosial anak, Lanjut usia, penyandang disabilitas, tuna sosial dan perdagangan orang berdasarkan data dan program kegiatan pada Dinas Sosial;
  - c. Dan lain-lain.

#### 9 SEKSI REHABILITASI SOSIAL ANAK DAN LANJUT USIA

1. Seksi Rehabilitasi Sosial Anak Dan Lanjut Usia di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian urusan Bidang Rehabilitasi Sosial.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Menyusun rencana program/kegiatan Penanganan dan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia berdasarkan data dan program kegiatan bidang rehabilitasi sosial;
  - b. Menyiapkan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan penanganan dan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia;
  - c. Dan lain-lain.

#### 10 SEKSI REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS, TUNA SOSIAL & PERDAGANGAN ORANG

1. Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Perdagangan Orang di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian urusan Bidang Rehabilitasi Sosial.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Menyusun rencana program/kegiatan Penanganan dan rehabilitasi sosial Penyandang Disabilitas, Tuna Sosial dan Perdagangan Orang berdasarkan data dan program kegiatan bidang rehabilitasi sosial;



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melaksanakan pendataan, inventarisasi, seleksi, memberikan pembinaan, pendidikan dan pelatihan, bantuan sosial dan bimbingan kesejahteraan sosial terhadap pembinaan, penanganan dan pemberdayaan Penyandang Disabilitas Fisik, Mental, Fisik dan Mental, Disabilitas ganda dan bekas penderita penyakit kronis(Menahun), Disabilitas Sensorik, Intelektual, gelandangan, pengemis, bekas warga binaan lembaga pemasyarakatan, korban perdagangan orang, korban tindak kekerasan, eks tuna susila, eks psikotik dan orang terlantar, Orang Dengan Gangguan Jiwa Pasung dan terlantar;
- c. Dan lain-lain.

### 11 BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL

1. Bidang Pemberdayaan Sosial mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian urusan Dinas Sosial Bidang Pemberdayaan sosial, yang meliputi kelembagaan sosial Kepahlawanan, Pemakaman Umum & Restorasi Sosial.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada seksi pembinaan pengembangan kelembagaan sosial, pemberdayaan organisasi sosial dan seksi Kepahlawanan, Pemakaman Umum & Restorasi Sosial;
  - b. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada seksi pembinaan pengembangan kelembagaan sosial, pemberdayaan organisasi sosial dan seksi Kepahlawanan, Pemakaman Umum & Restorasi Sosial;
  - c. Dan lain-lain.

### 12 SEKSI PEMBINAAN DAN PEMBERDAYAAN KELEMBAGAAN SOSIAL

1. Seksi Pembinaan dan Pemberdayaan Kelembagaan Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan kelembagaan sosial.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :

- a. Pengembangan potensi sumber kesejahteraan sosial Daerah kabupaten/kota;
- b. Pembinaan lembaga konsultasi kesejahteraan keluarga (LK3) yang wilayah kegiatannya di Daerah kabupaten/kota;
- c. Dan lain-lain.

### 13 SEKSI KEPAHLAWANAN, PEMAKAMAN UMUM DAN RESTORASI SOSIAL

1. Seksi Kepahlawanan, Pemakaman Umum dan Restorasi Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok Kepahlawanan, Pemakaman Umum dan Restorasi Sosial.

2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :

- a. Merencanakan program kegiatan per tahun anggaran Seksi Pembinaan kepahlawanan dan kesetiakawanan sosial berdasarkan tugas, fungsi dan renstra sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan;
- b. Merencanakan dan menyiapkan lahan peruntukan untuk pemakaman umum;
- c. Dan lain-lain.

### 14 BIDANG PENANGANAN FAKIR MISKIN

1. Bidang Penanganan Fakir Miskin di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan Dinas Sosial dibidang Penanganan Fakir Miskin, Penguatan Kapasitas dan Pendampingan Fakir Miskin serta Pengelolaan & Penyaluran Bantuan Stimulan serta Penataan Lingkungan Sosial.

2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :

- a. Penyusunan Program Kerja dan rencana operasional pada bidang Penanganan Fakir Miskin;
- b. Penyusunan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi penanganan fakir miskin perdesaan;
- c. Dan lain-lain.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 15 SEKSI PENGUATAN KAPASITAS DAN PENDAMPINGAN FAKIR MISKIN

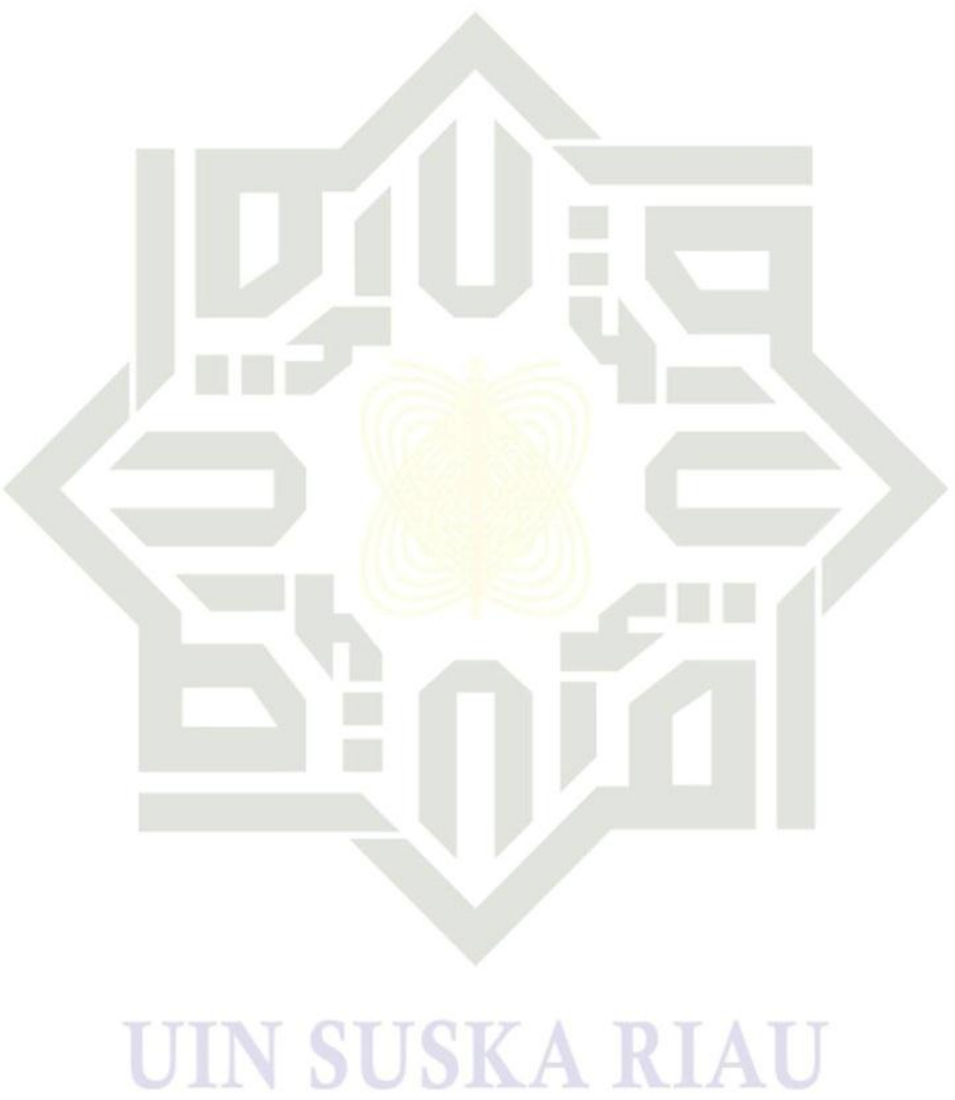
1. Seksi Penguatan Kapasitas dan Pendampingan Fakir Miskin di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan Penguatan Kapasitas dan Pendampingan Fakir Miskin.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Melakukan Pendataan dan Pengolahan Data Fakir Miskin Penerima Program Miskin Absolut, KUBE dan e-Warung;
  - b. Melakukan verifikasi, validasi dan evaluasi data fakir miskin Penerima Program Miskin Absolut, KUBE dan e-Warung;
  - c. Dan lain-lain.

## 16 SEKSI PENGELOLAAN & PENYALURAN BANTUAN STIMULAN SERTA PENATAAN LINGKUNGAN SOSIAL

1. Seksi Pengelolaan & Penyaluran Bantuan Stimulan serta Penataan Lingkungan Sosial di pimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan penyaluran bantuan sosial.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud adalah :
  - a. Melakukan Pendataan dan Pengolahan Data Fakir Miskin Penerima Program Beras Sejahtera (rastra), RS RTLH ,Sarling;
  - b. Melakukan verifikasi, validasi dan evaluasi data fakir miskin Penerima Program Beras Sejahtera (rastra), RS RTLH ,Sarling;
  - c. Dan lain-lain.<sup>53</sup>

<sup>53</sup> Dinas Sosial Kabupaten Kampar, “Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2017-2022.”





**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah peneliti uraikan pada bab-bab sebelumnya dari berbagai literatur dan penelitian di lapangan mengenai iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai, maka peneliti menyimpulkan bahwa :

Iklim komunikasi organisasi yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggambarkan ada segelintir pegawai instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang merasakan bahwa iklim komunikasi organisasi disini belum berjalan dengan semestinya. Hal ini di tinjau dari aspek-aspek pembentuk iklim komunikasi organisasi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Sebagian besar pegawai di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar merasakan aspek dukungan dari atasan serta rekan kerja, hanya saja ada segelintir pegawai yang tidak merasakan adanya aspek dukungan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, seperti mereka bekerja hanya berdasarkan tanggung jawab, bukan dari motivasi atau semangat yang diberikan oleh atasan yang dapat meningkatkan kinerja para pegawainya. Aspek pengambilan keputusan di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar selalu melibatkan para pegawai yang ada di instansi, baik secara langsung seperti dalam agenda rapat yang diadakan di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar maupun secara online melalui via whatsapp ketika Work From Home (WFH). Di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar di seluruh bagian pimpinan maupun pegawai selalu mengupayakan terciptanya komunikasi yang berlandaskan aspek kepercayaan, keyakinan dan kredibilitas, meskipun tidak semuanya merasakan hal tersebut. Pada aspek keterbukaan dan keterusterangan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar antara pimpinan dengan pegawai sudah berjalan dengan semestinya sebagaimana yang terlihat dari ruangan para pegawai yang tidak punya sekat pemisah di dalam ruang kerjanya dengan atasan, namun sesama pegawai kurang menerapkan aspek ini . Aspek tujuan kinerja yang tinggi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar terlihat dari pemahaman para pegawai yang ada di instansi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkait dengan visi misi yang akan dicapai oleh instansi. Namun atasan harus lebih mengayomi agar kinerja para pegawai meningkat sebagaimana yang diharapkan baik itu berupa reward ataupun penghargaan sehingga pegawai lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan kesimpulan yang sudah peneliti rangkum, berikut di sampaikan saran-saran yang diharapkan dapat memperbaiki iklim komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, yaitu :

1. Bagi instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, sebaiknya dukungan dan motivasi harus segera ditingkatkan dari atasan kepada bawahan berupa pemberian reward ataupun penghargaan sehingga nantinya dapat memotivasi pegawai dalam bekerja. Keterlibatan para pegawai dalam pengambilan keputusan dan kebijakan instansi harus dapat dijaga serta dipertahankan, begitu pula dengan pemberian kepercayaan yang terjadi antara atasan-bawahan serta rekan kerja sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik.
2. Masalah keterbukaan dan keterusterangan yang terjadi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang dirasakan oleh pegawai sebisa mungkin harus cepat diselesaikan, karena hal tersebut lama kelamaan bisa mempengaruhi dari kinerja pegawai.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BUKU

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.
- Arni Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Dewi, Sutrisna. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Ketiga. Jakarta: Prenada Media Grup, 2008.
- Masmuh, Abdullah. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Kedua. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, 2010.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rodakarya, 2010.
- Pace, R. Wayne, dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- . *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- . *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.
- Panuju, Redi. *Komunikasi Organisasi (Dari Konseptual-Teoritis ke Empirik)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi (Dilengkapi Contoh Analisis Statistik)*. Keempat belas. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Ruliana, Poppy. *Komunikasi Organisasi*. Rajawali Pers, 2014.
- Usman, Husaini, dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Ketiga. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.



## JURNAL

Aditya, Muhammad Hanif, dan Mohammad Luthfi. "Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Asrama Al Azhar Pondok Modern Darussalam Gontor 2." *Sahafa Journal of Islamic Communication* 2, no. 2 (18 Januari 2020): 137. <https://doi.org/10.21111/sjic.v2i2.4233>.

Ernika, Desy. "Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Inti Tractors Samarinda" 4 (2016): 15.

Harjana, Andre A. "Iklim Komunikasi Keorganisasian" 04, no. 02 (2007).

Irawan, Dede, dan Antar Venus. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat." *Jurnal Kajian Komunikasi* 4, no. 2 (2016): 11.

Juandari, Laras Asri, dan Dadi Achmadi. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai" 2 (2016): 6.

Kosasih, D E, dan S Sarwoprasodjo. "Komunikasi Organisasi dalam Pengembangan Kinerja Pengurus Gapoktan pada Program Penguatan Lembaga Distribusi Pangan Masyarakat (Kasus Pada Gapoktan di Kabupaten Subang dan Kabupaten Bogor)," 2014, 13.

Mulawarman, Krisna, dan Yeni Rosilawati. "Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5, no. 1 (14 Juli 2014): 31. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>.

Panji Maha Putra, Dewa Putu, dan Yiliani Rachama Putri. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karwayan Di Restoran Ranggon Suset Kabupaten Buleleng Bali" 04, no. 03 (2017).

Panuju, Redi, dan I Kadek Narena. "Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel." *Jurnal Komunikasi* 11, no. 1 (12 Juli 2019): 30. <https://doi.org/10.24912/jk.v10i1.2297>.

Romadona, Mia Rahma, dan Sigit Setiawan. "Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan" 5, no. 1, hlm, 14.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta ini milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Shofiyah, St. "Iklim Komunikasi Organisasi Pada Ahass 8287 Cv Anugerah Perdana Palu" 04, no. 01 (2012).

Suprianti, Diana. "Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada instansi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau" 5 (2018):

Syahputra, Bima. "Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar" 02, no. 01 (2015).

Yoanne.S, Benedicta. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Pt. Djatim Super Cooking Oil Surabaya terhadap Kinerja Karyawan" 01, no. 03 (2013).

## SKRIPSI

Ali Haji, M. Reza. "Iklim Komunikasi dalam meningkatkan Motivasi Kerja (Survey terhadap karyawan PT. Tristan)." Universitas Sultan Ageng Tritayasa, 2016.

Gustiandry, Diskatiya. "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Pegawai Kinerja di Rektorat Jendral Pajak Pratama Kantor Pelayanan Pajak Serang." Banten: Universitas Sultan Ageng Tritayasa, 2012.

Jaya, Indra. "Iklim Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Yayasan Penerbitan Pers Suara Muhammadiyah)" UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

## OBSERVASI

Observasi, Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar, 15 Oktober 2020

## WAWANCARA

Anasri. Hasil Wawancara, 15 Maret 2021.

Yusmar. Hasil Wawancara, 15 Maret 2021.



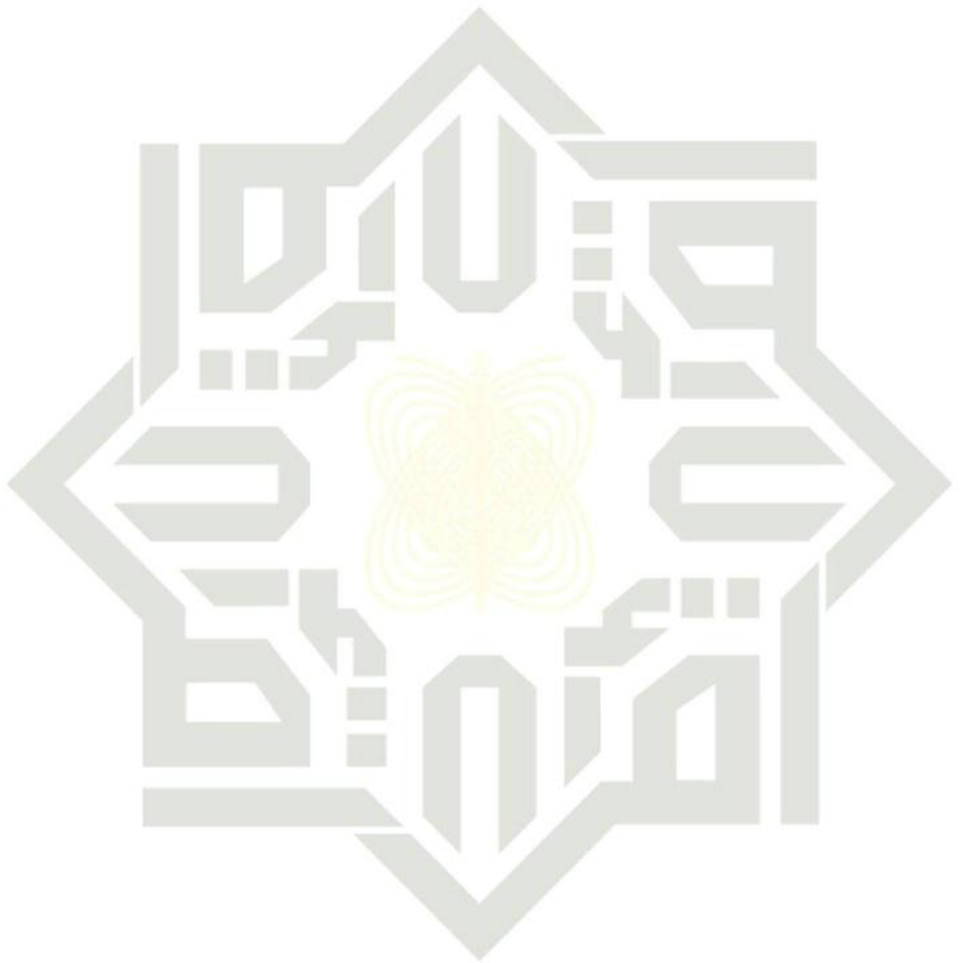
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DOKUMENTASI**

Dinas Sosial Kabupaten Kampar. “Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2017-2022.” Dinas Sosial Kabupaten Kampar, 2022  
2017.

“Sejarah Dinas Sosial Kabupaten Kampar.” Dinas Sosial Kabupaten Kampar, t.t.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### 1 Wawancara dengan Yusmar (Kepala Sub Bagian Dinas Sosial Kabupaten Kampar)

Transkrip ini dibuat dalam rangka memenuhi data penelitian Tugas Akhir yang sedang dilakukan oleh peneliti.

**Judul** : Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

**Tujuan** : Untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar

**Peneliti** : Maida Anggraini

**Informan I** : Yusmar

**Jabatan** : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Kampar

**Lokasi** : Dinas Sosial Kabupaten JL. Tuanku Tambusai, Bangkinang, Kabupaten Kampar.

Dengan ini dinyatakan bahwa wawancara yang terlampir, terbukti benar dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kedekatan Anda dengan bawahan(pegawai) Anda ?	Kalau untuk berkeliling di dalam instansi ini saya jarang ya, soalnya lebih banyak urusan di luar, kalau saya tiba di kantor itu langsung ke ruangan saya. Cuma kadang saya kalau tidak terlalu banyak urusan dan kerjaan di luar, saya pas ada di kantor menyempatkan diri untuk sekedar bersapaan dengan pegawai yang lainnya
2	Bagaimana kedekatan Anda dengan bawahan Anda ?	Mengenai kedekatan dengan pegawai dan THL kami memang sangat menjaga hubungan yang baik ya, ketika ada yang sakit misalnya kami memang sengaja menyisihkan gaji untuk dikumpulkan. Sehingga ketika godarullah ada musibah atau kemalangan kami bisa menggunakan anggaran tersebut.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3	Apakah para atasan selalu melibatkan pegawainya dalam pembuatan keputusan ?	Sebenarnya bukan bermaksud tidak mau melibatkan semua anggota pegawai yang ada disini ya, hanya saja tidak memungkinkan ketika rapat semuanya diikutsertakan. Walau bagaimana pun setiap kebijakan dan setiap keputusan yang ada disini bukanlah saya sendiri yang buat, ya saya perlu kesepakatan bersama.
4	Apakah atasan selalu memberikan informasi yang cukup jelas mengenai tugas pekerjaan ?	Selama saya disini, menurut saya sudah jelas ya memberikan informasi pekerjaan di bagian ini kepada pegawai saya, soalnya saya selalu mengingatkan mereka dengan jobdesk masing-masing.
5	Sejauhmana kejelasan atasan dalam memberikan instruksi tugas suatu informasi di dalam instansi ?	Saya rasa para pegawai disini dapat dengan jelas ya memahami apa yang saya instruksikan tentang pekerjaan maupun yang lainnya. Cuma kan cara memahami setiap orang itu beda-beda, ada yang langsung mengerti dengan sekali di ucapkan dan ada yang dengan berkali-kali, kemudian saya kalau memberi informasi ya tidak sedetailnya sih, Cuma secara global aja ya mereka lah yang mencari untuk info lengkapnya ya
	Sejauhmana kepercayaan atasan mengenai pekerjaan yang diberikan kepada para pegawainya ?	Saya selalu memberikan kepercayaan kepada mereka semua. Ketika ada pekerjaan yang memang harus semua saling mengerjakan, jadi saya serahkan ke setiap bagian yang ada disini. Kepercayaan itu penting dalam setiap organisasi, apalagi dalam dunia kerja. Tapi jika ada kepercayaan yang telah saya berikan diselewengkan maka sulit untuk saya mempercayainya lagi
	Sejauhmana keterbukaan dan keterusterangan yang terjadi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar ?	Setiap hasil rapat yang saya peroleh kalau untuk bagian saya ya, langsung saya sampaikan kepada anggota





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

		pegawai yang ada di bagian saya, kan saya sebagai sub kepala bagian ya, jadi kalau rapatnya usai langsung tu perihal ynag di bahas saya sampaikan ke anggota pegawai
	Apakah ada keterbukaan dan keterusterangan dari atasan dan bawahan ?	Ya kalau terkait dengan menerima ide atau gagasan dari bawahan ya kita terima saja secara terbuka, cuman saya jarang ditempat jadi ruangan saya sering kosong tapi kalau saya ada di kantor saya sering kok walaupun sekedar menyapa pegawai di ruangan mereka masing-masing

### 1.2 Wawancara dengan Anasri (Staf Fungsional bidang Umum dan Kepegawaian)

Peneliti : Maida Anggraini

Informan II : Anasri

Jabatan : Staf Fungsional Umum pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Lokasi : Dinas Sosial Kabupaten JL. Tuanku Tambusai, Bangkinang, Kabupaten Kampar.

Dengan ini dinyatakan bahwa wawancara yang terlampir, terbukti benar dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah antara atasan dan bawahan menunjukkan sifat saling menghargai ?	Atasan yang mana ni, kalau Bapak Kepala Sub Bagian (Kasubag) alhamdulillah menghargai kami, sering kok kami di sapa kalau lewat kemudian juga ketika kami ada kesulitan membantu juga dan kalau ada kesalahan kami ya ditegur. Ya baik lah orangnya
2	Bagaimana para atasan memberikan dukungan kepada pegawainya ?	Kalau ditanya mengenai dukungan dari atasan jarang yah, karena kalau saya bekerja disini ya karena kewajibannya memang begitu sebagai pegawai jadi ya harus ditunaikan
3	Bagaimana sesama rekan kerja memberikan dukungan	Kalau saya dibagian ini ya, saya fikir kerjasamanya kurang karena kami sibuk

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	Seberapa sering Anda diikutsertakan dalam agenda rapat ?	Kalau sering di ajak rapat ya memang kebetulan sering, gini ya kalau di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar ini ya ada beberapa sistem rapatnya, ada yang khusus untuk umum semuanya wajib rapat, itu biasanya pak Sekretaris yang mengumumkan melalui via Whatsapp dan ada juga yang hanya atasan sesama atasan saja, tapi kalau memang dibutuhkan pegawai ya dipanggil pegawainya juga untuk rapat
5	Apakah para atasan selalu melibatkan pegawainya dalam pembuatan keputusan ?	Kalau saya sih tergantung bentuk rapatnya baru dilibatkan. Sebenarnya disini, ada macam-macam bentuk pertemuan atau rapat yang di buat, nah setiap rapat yang terjadi biasanya tergantung perihal apa yang di bahas, kemudian tidak semua anggota pegawai dilibatkan dalam setiap rapat, tetapi setiap bagian terkadang ada perwakilannya, kalau untuk rapat yang sifatnya terbuka, dan terkadang ada juga yang rapat itu hanya para petinggi-petinggi saja, jadi kami nggak dilibatkan.
	Apakah ide dan gagasan Anda sampaikan diterima ?	Kalau soal ide atau gagasan ya dari saya pernah ya saya sampaikan, ya diterima dan didengarkan dalam rapat, tapi saya lihat tidak diaplikasikan ya. Terus saya pernah ngasih saran tu untuk atasan ya lumayan diterimalah
	Apakah atasan selalu memberikan informasi yang cukup jelas mengenai tugas pekerjaan ?	Kalau saya cuman sebagai pegawai biasa ya, kalau misalnya ada informasi gitu tentang kebijakan atau pekerjaan yang baru untuk kami semua disini ya, dari pimpinan sih kurang jelas infonya. Ya tau sendirilah ya kan pimpinan kita selalu sibuk dengan pekerjaannya dan saya lebih sering nanya dari kawan-kawan disini untuk kejelasan informasi tentang pekerjaan, lagipun menurut saya lebih jelas kalau nanya tentang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

		pekerjaan dengan rekan kerja
	Sejauhmana kepercayaan atasan mengenai pekerjaan yang diberikan kepada para pegawainya ?	Kalau tidak dengan kepercayaan ya, menurut saya atasan saya percaya sih kalau tingkat kepercayaannya ya, soalnya kalau atasan kita nggak percaya sama kita, gimana mau kerja kitanya
	Sejauhmana pegawai memperoleh kepercayaan dari sesama rekan kerja?	Alhamdulillah percaya kok, kita harus profesional dalam bekerja, kalau saya ya percaya aja sama mereka dengan pekerjaan yang di emban masing-masing, terkadang ada juga tu yang belum ada kerjaan, sementara kita ada banyak pekerjaan, bisa kok saya mintak tolong ke dia. Itukan salah satu bentuk kepercayaan juga kan
	Apakah sesama rekan kerja bebas berbicara ?	Kalau kami ketika kerja yah kerja, kalau ada yang mau dibahas masalah selain kerja ya ketika lagi nggak ada kerjaan ada lah. Apalagi yang ibuk-ibuk ya lumayan banyak cerita ini itu , ya tau sendiri lah
11	Apakah ada keterbukaan dan keterusterangan dari atasan dan bawahan ?	Kalau Pak Yusmar mengikuti rapat sesama atasan di aula sama Pak Kadis juga, di informasikan kok ke kami. Alhamdulillah tidak ada yang di tutup-tutupi, terus terang kok
12	Apakah bawahan bebas berbicara kepada atasan ?	Kalau dengan atasan saya bebas kalau bicara, soalnya atasan saya mungkin karena kita tidak terpaut jauh usianya, terus lumayan deketlah.
	Apakah atasan mendengarkan ketika bawahan mengalami kesulitan ?	Sebenarnya kan dalam melakukan pekerjaan pasti ngalami kesulitan, tapi tergantung level pekerjaan tersebut, kalau yang sudah memang bagiannya biasa saja, hanya saja terkadang ketika adanya pekerjaan yang menumpuk terus ada kendala dalam melakukan pekerjaan, nah kalau nggak bisa terpecahkan oleh kami ya kami sampaikan ke atasan, agar mereka tahu kondisi di lapangan gitu
	Apakah semua pegawai memahami visi dan misi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar ?	Kita kan bekerja itu punya tujuan, goalsnya apa, untuk apa dan apa untungnya untuk kita dan tempat kita bekerja, jadi saya rasa semua pegawai disini wajib paham apa yang menjadi visi misi dari instansi ini. Alhamdulillah saya paham kok apa yang menjadi visi dan misi disini.
	Apakah ada reward atau penghargaan jika ada yang	Kemaren sempat sih dibahas dan mau di kasih penghargaan dan reward kalau ada yang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berprestasi sebagai bentuk motivasi agar mempunyai kinerja yang tinggi ?	berprestasi, tapi sampai sekarang belum ada dilaksanakan, entah besok ya.
--	---

### OBSERVASI DAN DOKUMENTASI PENELITIAN

**Yusmar (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Kampar)**



**Anasri (Staf Fungsional Umum dan Kepegawaian)**



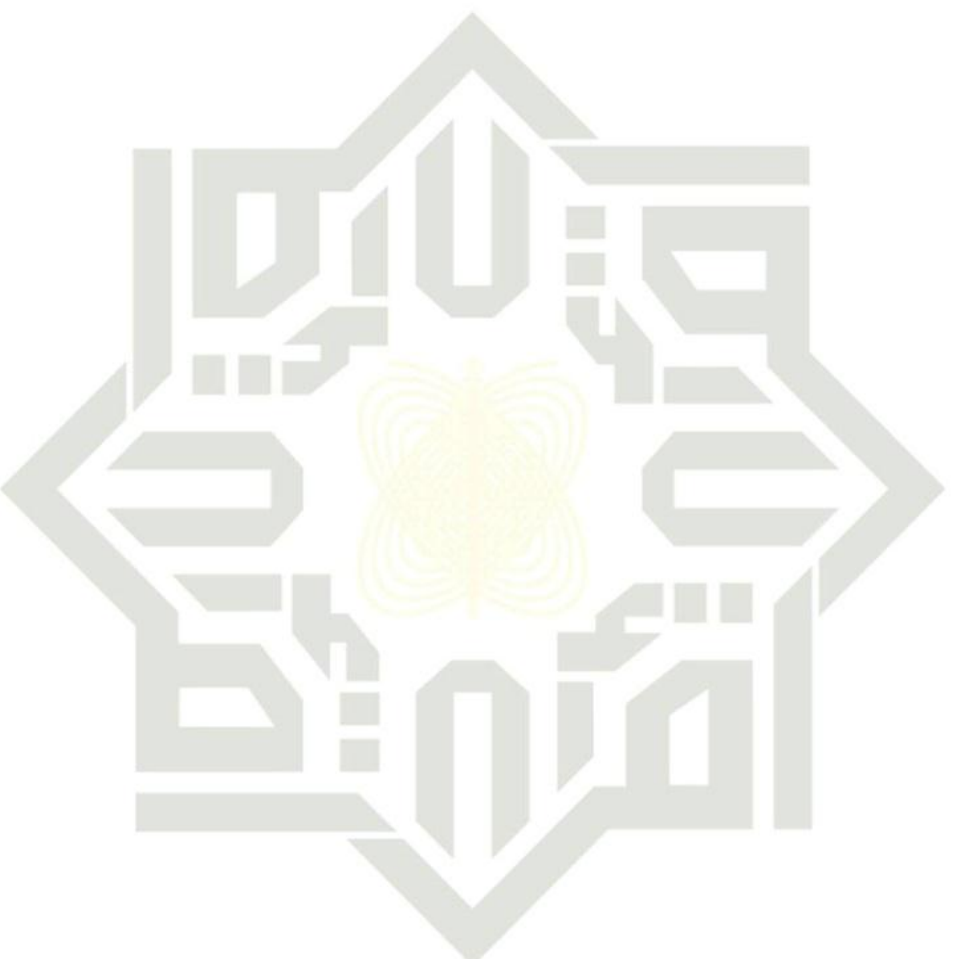
## Kegiatan Rapat di Aula Dinas Sosial Kabupaten Kampar

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-Riset/37709  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9//2021 Tanggal 13 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

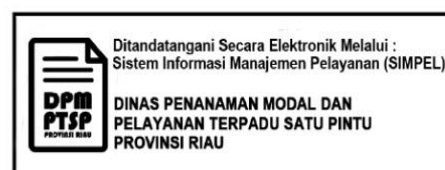
- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : <b>MAIDA ANGGRAINI</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : 11740323820  |
| 3. Program Studi     | : ILMU KOMUNIKASI  |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : <b>IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS SOSIAL KABUPATEN KAMPAR<br/>DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR DINAS SOSIAL KABUPATEN KAMPAR.  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 15 Januari 2021



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar  
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS

Nama lengkap penulis adalah Maida Anggraini, sering kali dipanggil Maida. Penulis dilahirkan di Desa Batu Belah, Kabupaten Kampar, Riau pada Tanggal 21 Mei 1998. Penulis merupakan bukti cinta dari pasangan Bapak Anasri, SE dan Ibu Syukriati yang menjadi anak pertama dari dua bersaudara.

Riwayat pendidikan formal penulis dimulai pada tahun 2004 dari tingkat Sekolah Dasar Negeri 037 Langgini, Kabupaten Kampar dan tamat pada tahun 2010.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ketingkat Madrasah Tsanawiyah dan Aliyah di Pondok Pesantren Daarun Nahdhah Thawalib Bangkinang dan tamat pada tahun 2017.

Penulis melanjutkan kembali pendidikan formalnya ketingkat Sarjana (S1) pada salah satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Provinsi Riau. Penulis memilih PTN yang terkenal dengan nama Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi. Selain menjalani aktivitas perkuliahan pada program studi tersebut, Penulis juga ikut berpartisipasi bergabung dalam Sanggar PR (Public Relations ) UIN Suska Riau Selama 1 Periode.

UIN SUSKA RIAU