

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.

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA
KANTOR LURAH GAJAH SAKTI KECAMATAN MANDAU**



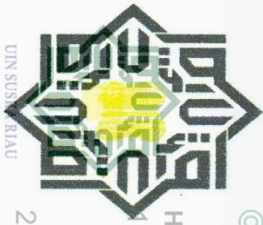
UIN SUSKA RIAU

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

OLEH :

SARAH FITRIANI
NIM : 12040326067

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAWKAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARFI KASIM RAIU
PEKANBARU
2024/1445H



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 : Sarah Fitriani
NIM : 12040326067
Judul : Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

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

Hari : Senin
Tanggal : 04 Maret 2024

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, 04 Maret 2024



Prof. Dr. Haron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

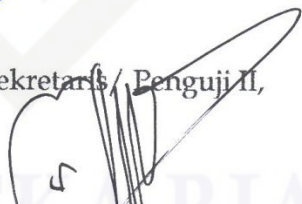
Ketua/ Penguji I,


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

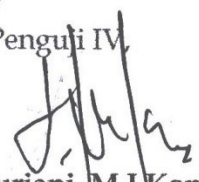
Pengujii III,


Mustafa, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19810816202321 1 012

Sekretaris/ Penguji II,


Edison, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19780416202321 1 009

Pengujii IV,


Julis Suriani, M.I.Kom
NIK. 130 417 019

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

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 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 : Sarah Fitriani
NIM : 12040326067
Judul : Strategi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Jumaat
Tanggal : 09 Juni 2023

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

Pekanbaru,2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,


Mardiah Rubani M.Si
NIP.2003027901


Suardi M. Ikom
NIP. 2012097801

Hak cipta milik UIN Suska Riau
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Sarah Fitriani
Nim : 12040314861
Jurusan : Ilmu Komunikasi (*Public Relation*)
Judul : Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau

Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi, jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh yang negatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada kantor lurah gajah sakti. Jenis penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan Lurah Gajah Sakti menggunakan pendekatan canalizing sebagai strategi Komunikasi pimpinan. Hal ini juga dikarenakan Lurah Gajah Sakti adalah seorang Perempuan, serta para pegawai mayoritas juga perempuan sehingga strategi yang digunakan cenderung efektif untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti. ada empat langkah strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai, Pertama mengenal khalayak (pegawai). Kedua menyusun pesan, pesan tersebut berupa pesan dalam memberikan motivasi atau semangat yang diperlukan pegawai, Ketiga menentukan metode, metode yang digunakan ialah metode *redundancy* dan *canalizing* serta metode informatif, persuasif dan edukatif. Keempat pemilihan media, media yang digunakan ialah media online berupa whatsapp grup.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Pimpinan, Meningkatkan, 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.



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.

ABSTRACT

Name : Sarah Fitriani
Department : Communication Studies (Public Relations)
Title : Leadership Communication Strategy in Improving the Quality of Employee Work at the Gajah Sakti Village Head Office, Mandau District

The success of effective communication activities is largely determined by determining a communication strategy. If there is no good communication strategy, the effect of the communication process is not impossible to have a negative influence. This research aims to find out how the Leadership Communication Strategy improves the quality of employee work at the Gajah Sakti subdistrict office. This type of research uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The results of the research explain that the Gajah Sakti Village Head uses a personal approach as a leadership communication strategy. This is also because the Gajah Sakti Village Head is a woman, and the majority of employees are also women, so the strategies used tend to be effective in improving the quality of work of employees at the Gajah Sakti Village Head Office. There are four communication strategy steps taken by leaders to improve employee performance. First, get to know the audience (employees). Second, compose the message, the message is in the form of a message to provide the motivation or enthusiasm needed by employees. Third, determine the method. The method used is the redundancy and canalizing method as well as the informative, persuasive and educational method. Fourth, media selection, the media used is online media in the form of a WhatsApp group.

Keywords: Communication Strategy, Leadership, Improving, Employee Performance.



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.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

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 “**Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau**” 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 pengikutnya. 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 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan-kekurangan, baik dalam segi materi ataupun dalam teknis penulisan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan juga saran dari pembaca yang berniat membangun, demi terbentuknya sebuah karya tertulis ilmiah yang sempurna.

Dalam penyelesaian tulisan ini penulis telah banyak memperoleh berbagai bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dan terutama untuk kedua orang tua terkasih, ayahanda Alm Elvis dan Ibunda Merian yang tak henti-hentinya menyemangati dan memenuhi kebutuhan penulis baik secara moril, materil serta doa yang tulus kepada penulis agar anaknya kelak menjadi manusia yang berguna bagi masyarakat, bangsa dan agama.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya 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.

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Assyari Abdullah, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan bimbingan akademik kepada peneliti.
9. Ibu Rohayati, S.Sos.,M.I.Kom selaku Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal bimbingan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh dosen fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan berlangsung.
11. Staff dan seluruh pegawai yang berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang membantu peneliti menyelesaikan seluruh administrasi surat-menyurat selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
12. Ibu Kelly Fitriyana, S.H selaku Kepala Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau, Bapak Novebry S.A.P selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kelurahan Gajah Sakti dan Ibu Difa Aulia selaku Staf Ketentraman dan



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

Ketertiban Umum Kelurahan Gajah Sakti yang telah memberikan waktu untuk peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang peneliti perlukan.

13. Ibu Merian, Terimakasih sudah menjadi satu-satunya wanita yang paling mengerti dan memahami peneliti, Terimakasih untuk semua perjuangan yang telah dilakukan demi terselesaikannya kuliah peneliti ini. Terimakasih untuk Do'a-Do'a yang selalu engkau panjatkan sampai akhirnya peneliti sampai ke tahap yang sejauh ini. Sekali lagi terimakasih Ibuku untuk semua yang telah engkau berikan pada anak mu, tetap Doa'kan anak bungsu mu ini agar dapat membahagiakan mu kelak.
14. terkhusus untuk seorang laki-laki yang peneliti sayangi, sudah 2 tahun tidak bisa peneliti lihat lagi raga nya, sudah tidak bisa lagi peneliti dengar suara amarah, tertawa dan panggilan nya ke peniliti yaitu ABC, yang sudah tidak bisa lagi memberikan peneliti semangat dan motivasi ketika sedaang down. Terimakasih ayahku alm Elvis walaupun sudah 2 tahun lama nya kita tidak berjumpa namun semangat dan rasa sayang yang telah engkau berikan selama ini masih tersimpan hangat di dalam hati yang menjadikan salah satu alasan peneliti harus kuat sampai ke tahap ini. Walaupun nantinya engkau tidak akan bisa melihat putri bungsu mu di pakaikan toga , tapi gelar ini ku persembahkan khusus untuk mu Ayah, Salam hangat dan Rindu untuk mu dari aku putri bungsu kecil mu.
15. Kakak peneliti, Muhammad Faisal Imam yang peneliti sayangi, walaupun memiliki kakak yang pendiam tapi peneliti tahu bahwa dia sangat menyayangi peneliti. Terimakasih sudah menjaga dan memenuhi apapun keinginan peneilti sampai saat ini.
16. Sahabat terbaik peneliti Dita Puspita Maharani, Denisha Thomas, Nabilla Rachma Arrusdi, Vani Alvionita, Varradilla Wulandari Yolanda Safira yang selalu saling membantu sejak duduk dibangku kuliah hingga bisa sama sama menyelesaikan skripsi dengan baik, dan selalu ada untuk mendukung, dan pantang menyerah menghadapi segala kesulitan yang dihadapi.
17. Sahabat terbaik peneliti Santika Rahmi S.Pd. yang selalu mendukung, memberikan motivasi kepada peneliti di saat peneliti down dan 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.

membantu setiap kegiatan penting di kehidupan peneliti dengan rasa tulus dan juga seseorang yang sangat berperan dalam keberhasilan peneliti dalam membuat skripsi ini.

18. Sahabat terlama peneliti yaitu Efni Azania S.Pd. yang selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesah peneliti.
19. Mr D yang peneliti temui dari 2019 hingga saat ini, yang selalu mendukung, membantu, menemani dan mendengarkan setiap keluh kesah yang peneliti hadapi selama menjalani perkuliahan hingga peneliti sampai ketahap ini.
20. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah Ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
21. Terakhir untuk diri saya sendiri. Terimakasih untuk Sarah Fitriani karena sudah kuat melewati semua lika liku dalam perkuliahan, adalah hal yang luar biasa untuk bisa sampai ketahap ini. mari bekerja sama untuk bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya dan berusaha dalam menggapai cita cita yang diinginkan.

Peneliti sadar akan banyaknya kekurangan dalam penulisan karya ilmiah ini. Oleh sebab itu peneliti sangat terbuka atas kritik dan saran saran baik yang membangun untuk perbaikan yang lebih baik lagi kedepannya. Agar dikemudian hari penulis dapat memperbaiki segala kekurangan. Semoga melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berdampak baik terhadap berbagai kalangan, terkhusus untuk diri penulis sendiri.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 29 Januari 2024

Peneliti

Sarah Fitriani

Nim 12040326067



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

LEMBAR PERSETUJUAN	
NOTA DINAS	
ORISINALITAS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah	6
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3 Sumber Data Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Validitas Data	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1 Sejarah Berdirinya Kelurahan Gajah Sakti	40
4.2 Visi dan Misi Kelurahan Gajah Sakti	41
4.3 Struktur Organisasi	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	45
5.2 Pembahasan	69

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	74
6.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	79
----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan	35
Tabel. 5.1 Data Informan	45



- 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 GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kelurahan Gajah Sakti.....	43
Gambar 5.1	Dokumentasi Interaksi antara pimpinan dengan Staf	47
Gambar 5.2	Momen Makan Bersama Pimpinan dan Staf	48
Gambar 5.3	Momen Kedekatan Antara Pimpinan Dan Staf.....	50
Gambar 5.4	Dokumentasi Kegiatan Rapat	50
Gambar 5.5	Dokumentasi menyusun dan menyampaikan pesan melalui Wa Group.....	52
Gambar 5.6	Dokumentasi tentang menyampaikan pesan secara berkelompok	54
Gambar 5.7	Dokumentasi Staf mendapatkan reward	57
Gambar 5.8	Dokumentasi Staf sedang mengisi absensi kehadiran	63
Gambar 5.9	Dokumentasi Wa Group dengan ketua Rt-Rw Kelurahan Gajah Sakti.....	69

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 I PANDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Proses organisasi yang baik tercermin dari kepemimpinan seorang pemimpinnya. Seorang pemimpin merupakan ujung tombak berhasil atau tidaknya dalam mewujudkan visi dan misi yang di embannya. Pemimpin harus mampu membawa perubahan untuk organisasi yang dipimpin nya menjadi lebih baik dan terarah dengan membawa bagian-bagian organisasi yang mampu mencapai tujuan yang telah disepakati. Seorang pemimpin yang baik telah diteladankan oleh baginda Rasulullah SAW. Apabila pemimpin sudah memiliki sifat-sifat dan konsep kepemimpinan Rasulullah tersebut, maka suatu organisasi akan mudah dijalankan sesuai dengan manajemen islami¹

Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi, jika tidak ada strategi komunikasi yang baik efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh yang negatif. Strategi komunikasi adalah suatu cara untuk mengatur pelaksanaan proses komunikasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga dengan evaluasi untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasional nya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Setiap pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda. gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain². Kepemimpinan seorang pemimpin merupakan hal penting dalam mengorganisir kebutuhan masyarakat di daerahnya. Kepemimpinan adalah salah satu fungsi manajemen untuk memengaruhi, mengarahkan, dan

¹ Darmawati Darmawati, "Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Budaya Organisasi Yang Islami," *Al-Hiwar : Jurnal Ilmu dan Teknik Dakwah* 10, no. 1 (2022): 39.

² Silvia Aprilianti, Ratih Nur Pratiwi, and Stefanus Pani Rengu, "(Studi Pada Kelurahan Sukun Kecamatan Sukun Kota Malang)," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3, no. 1 (2016): 97.



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

mengawasi bawahannya agar dapat melaksanakan tugas sehingga mencapai sasaran dan tujuan dari organisasinya.

Keberhasilan kegiatan organisasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi pimpinannya. Strategi adalah sebuah rencana untuk menjalankan misi dan mencapai sasaran strategis. Strategi yang bisa ditempuh oleh pimpinan untuk peningkatan budaya organisasi agar lebih kompetitif di antaranya adalah menciptakan organisasi yang cerdas budaya, membangun pegawai agar memiliki semangat kompetisi dan meningkatkan motivasi dan komunikasi dalam menciptakan hubungan tim kerja.³

Seorang pemimpin memiliki program-program maupun strategi dalam proses kepemimpinannya. Dalam komunikasi, seorang pemimpin instansi atau lembaga harus mampu mempengaruhi pegawainya untuk memaksimalkan kinerja mereka guna mencapai target instansi. Sistem komunikasi yang baik untuk motivasi serta disiplin kerja pegawai yang maksimal. Untuk mencapai tujuan strategi komunikasi, tidak terlepas dari pola komunikasi pemimpin dalam disiplin pegawai untuk menjalankan tugasnya. Dalam hal ini dibutuhkan adanya komunikasi pemimpin yang baik dengan pegawai agar pelaksanaan tugas berjalan baik.

Tanpa adanya komunikasi yang baik antara pemimpin dengan pegawai, maka akan sulit untuk mencapai kedisiplinan dan pelaksanaan tugas lainnya. Disinilah komunikasi memiliki peranan penting dalam mewujudkan visi dan misi suatu instansi dalam hal ini, seorang pemimpin harus memahami bagaimana komunikasi yang efektif dengan pegawai nya

Ada beberapa strategi dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, diantaranya adalah mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, dan pemilihan media. Pemimpin harus mampu menggunakan pelaksanaan aturan sebagai alat untuk menegakkan kedisiplinan dan membangkitkan motivasi pegawai kerja. Selain pembinaan disiplin dan pembangkitan motivasi, penghargaan (*rewards*) sangat penting untuk meningkatkan kegiatan

³ Noer Rohmah, "Strategi Pimpinan Dalam Peningkatanbudaya," *Jurnal MPI* 1, no. 2 (2016): 127–141.

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.

yang produktif dan mengurangi kegiatan yang kurang produktif. Dengan penghargaan, pegawai akan meningkatkan kinerja yang positif dan produktif. Penggunaan penghargaan juga perlu dilakukan secara tepat, efektif dan efisien agar tidak menimbulkan dampak negatif⁴.

Berdasarkan PP No 73 tahun 2005 tentang kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten / kota dalam wilayah kerja kecamatan. Lurah diangkat oleh Bupati atau Wali Kota atas usul camat dari Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati / Wali Kota melalui camat⁵.

Kepala desa atau kepala kelurahan merupakan kepala-kepala organisasi pada Kantor Lurah. Sebagai pemimpin kepala Lurah pastinya memiliki model kepemimpinan yang berbeda guna meningkatkan kualitas kerja pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Seorang pemimpin diharapkan mampu menjalankan organisasi dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Dalam organisasi, selain peranan seorang pemimpin yang sangat diperlukan, peranan kerja pegawai juga merupakan peranan penting untuk membantu pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas pengalaman dan kemampuannya⁶. Pencapaian suatu tujuan organisasi tidak terlepas dari kualitas kerja dan disiplin para pegawai dan pimpinan dalam aktivitas kerja.

Kualitas kerja merupakan upaya sistematis dalam kehidupan organisasi melalui cara dimana para pegawai diberi kesempatan untuk turut berperan dalam menetapkan cara mereka melaksanakan tugas serta partisipasi yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan

⁴ Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: PT Rosda Karya, 2004).

⁵ Aprilianti, Pratiwi, and Rengu, "(Studi Pada Kelurahan Sukun Kecamatan Sukun Kota Malang)."

⁶ Siti Lam'ah Nasution, "Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa," *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 7, no. 2 (2020): 88–94.



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

berbagai sasarannya⁷. Dengan demikian peningkatan kualitas kerja pegawai perlu dilakukan oleh seorang pemimpin agar sebuah tujuan organisasi berjalan baik dan mencapai target. Hal ini juga berlaku di Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya dan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi yang bertugas dalam pelayanan teknis. Dalam hal ini kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan yang ada di Indonesia dalam menyediakan sarana untuk pengguna layanan sudah memadai hanya saja ketersediaan sarana seperti jumlah tempat duduk di ruang tunggu kurang bagi masyarakat. Tentang keadaan atau kemampuan dalam hal ini kecepatan khususnya dibidang pelayanan masih kurang cepat di karenakan penyelesaian urusan pelayanan belum dapat terselesaikan secara cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan. Jaminan yang diberikan oleh pegawai atau staf masih belum sesuai dengan harapan masyarakat serta perhatian yang diberikan oleh staf atau pegawai belum dapat memahami kebutuhan masyarakat dan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.⁸

Kelurahan Gajah Sakti adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Gajah Sakti sendiri diambil dari sejarah cerita asli seorang laki-laki bernama Sakti dan memiliki seekor Gajah. Kelurahan Gajah Sakti didirikan pada tahun 1985. Kelurahan Gajah Sakti memiliki luas wilayah 4Km² yang terdiri dari 11 Rukun Warga dan 51 Rukun Tetangga dengan mayoritas penduduk beragama Islam, bersuku Jawa, dan jumlah penduduk 12.708 Jiwa. Kelurahan Gajah Sakti Sebagian besar dibidang jasa dan perdagangan⁹.

Berdasarkan hasil data pra riset yang telah dilakukan di Kantor Lurah Gajah Sakti menunjukkan bahwa adanya berbagai upaya positif yang dilakukan oleh kepala lurah dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai.

⁷ Ibid.

⁸ Prawirosentono, S. 2015. "Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja dan motivasi karyawan", BFFE Yogyakarta

⁹ Dokumen Kelurahan Gajah Sakti



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

Diantaranya pimpinan sudah memberikan motivasi kepada pegawainya hal itu dilakukan dengan harapan supaya para pegawai termotivasi dalam bekerja tetapi harapan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga ada beberapa pegawai yang masih jauh dari harapan.

Strategi komunikasi seorang pemimpin terhadap pegawainya sangat berpengaruh terhadap kinerja untuk menghasilkan target yang optimal. Kelurahan Gajah Sakti dipimpin oleh seorang perempuan. Hal ini menjadi sejarah baru Kelurahan Gajah Sakti dipimpin oleh seorang perempuan dan tentunya memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda daripada pemimpin sebelumnya. Berdasarkan realitas yang terjadi, terdapat perbedaan peran laki-laki dan perempuan dalam kehidupan sehari-hari dengan tahapan yang berbeda-beda dari satu organisasi ke organisasi lainnya, dari satu daerah ke daerah lainnya. Perbedaan gender ini tercermin dalam akses dan kontrol terhadap sumberdaya masyarakat, meskipun belum tercapai kesetaraan yang sempurna.

Namun demikian, masih terjadi adanya ketimpangan gender atau tidak seimbangan dari perbedaan gender yang sempurna di dalam tingkat masyarakat, yang dibuktikan dengan minimnya Perempuan yang menduduki pengurus organisasi ekonomi, dan organisasi kemasyarakatan lainnya. Organisasi perempuan yang ada umumnya adalah organisasi keagamaan dan perkumpulan sosial. Dalam hal ini, masih ditemui adanya kendala terhadap peran perempuan dalam berkontribusi pada kegiatan ekonomi dan sosial budaya. Belum terjadinya keseimbangan peran yang sempurna antara laki-laki dan perempuan, berkaitan dengan budaya masyarakat tradisional yang patriarkhi. Budaya tersebut menganggap bahwa laki-laki sebagai *a main/primary breadwinner*, dan perempuan sebagai *a secondary breadwinner*.

Pada kantor lurah tersebut terdiri dari beberapa pegawai yang berbeda baik dari segi golongan, pangkat, jabatan, umur suku, dan kompetensi. Hal ini tentu menjadi suatu tantangan bagi kepala lurah untuk membangun sebuah hubungan kinerja antar sesama pegawai maupun antara kepala lurah dan pegawai. Berdasarkan hasil observasi juga diperoleh bahwa terdapat kendala



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

atau permasalahan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gajah Sakti.

Kendala tersebut diantaranya pegawai di kantor lurah tersebut belum meningkatkan kedisiplinan diri. Hal ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang berstatus sebagai Ibu Rumah Tangga sehingga mengakibatkan pegawai tersebut terlambat datang ke kantor dan membawa anak ke kantor sehingga menyebabkan terganggunya aktivitas pegawai lain. Selain itu, banyak pegawai yang masuk kantor terlambat dan pulang yang cepat sebelum waktunya, keluar masuk kantor sesuka hati misalnya belum jam istirahat sebagian ada yang keluar untuk melakukan kegiatan pribadi, kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

Dari masalah diatas tentu sangat mempengaruhi kualitas dan produktivitas kerja di kantor lurah tersebut, oleh sebab itu diperlukan motivasi dari pimpinan lurah Gajah Sakti, karena hal ini tidak terlepas dari komunikasi pimpinan terhadap bawahan. Apabila pimpinan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pegawai, maka kebiasaan buruk dilakukan oleh bawahan akan berkurang. Dengan masalah tersebut, pimpinan harus dapat memikirkan bagaimana teknik-teknik untuk mengetahui solusi yang bisa dijadikan tolak ukur agar pegawai di Kantor Lurah Gajah Sakti dapat menyadari pentingnya kinerja di dalam kantor lurah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau**”

1.2. Penegasan Istilah

Dalam penulisan penelitian ini terdapat beberapa istilah yang peneliti gunakan, guna untuk menghindari kesalahpahaman akan persepsi akan istilah-istilah yang peneliti gunakan dalam penulisan penelitian skripsi ini, maka oleh karena itu peneliti akan memberikan penjelasan akan istilah-istilah

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.

yang peneliti gunakan dalam penulisan ini yang tercantum dalam judul peneliti sebagai berikut.

1.2.1 Strategi Komunikasi

Strategi dalam komunikasi adalah cara mengatur pelaksanaan operasi komunikasi agar berhasil. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai satu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya

1.2.2 Pimpinan

Pimpinan adalah posisi, jabatan, atau orang yang memiliki kedudukan tertinggi dalam suatu organisasi. Menurut Henry Pratt Fairchild, pemimpin dalam pengertian luas ialah seseorang yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha/upaya orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi. Dalam pengertian terbatas pemimpin adalah seseorang yang membimbing memimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya dan akseptansi/penerimaan secara sukarela oleh pengikutnya

1.2.3 Kualitas Kerja

Kualitas kerja pegawai adalah kemampuan menyelesaikan suatu kegiatan tepat pada waktu dan sesuai dengan yang telah ditentukan. Dapat juga didefinisikan sebagai hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

1.2.4 Pegawai Perangkat Lurah

Seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dalam perangkat lurah yang bertugas secara tetap dengan menerima upah atau gaji baik berupa maupun barang. Pegawai lurah mempunyai tugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan, pelayanan masyarakat dalam satu wilayah kelurahan yang berada di wilayah kerja kelurahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana strategi pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah

1. Kegunaan Akademis

Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat untuk civitas akademika, khususnya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terlebih untuk mahasiswa Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relation* untuk meningkatkan ilmu pengetahuan terutama ilmu yang berhubungan dengan ilmu komunikasi. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi mengenai judul strategi pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai sehingga menjadi rujukan dalam melakukan penelitian yang serupa.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi kepada pembaca dan penulis yang akan mengadakan penelitian mengenai hal yang serupa. Serta memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan dijadikan bahan masukan didalam melaksanakan tugas pegawai di Kantor Lurah Gajah Sakti. Penelitian ini juga Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. KOM) Prodi Ilmu Komunikasi konsentrasi Public



Relation Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk bahan pengetahuan, khususnya mengenai bagaimana Strategi yang digunakan oleh pimpinan kantor lurah gajah sakti untuk meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi 5 bagian inti yang penting yang bertujuan untuk memudahkan serta dapat memahami penelitian ini. 5 bagian tersebut antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Didalam pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjabarkan kajian teori, kajian terdahulu yang sinkron dengan penelitian yang akan dibahas, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan jenis serta pendekatan penelitian yang digunakan, mengemukakan tentang lokasi dan waktu penelitian, desain penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan yang terakhir Teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan tentang profil Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau serta visi misi yang terdapat pada Kantor Lurah Gajah Sakti tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta 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.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang menganalisis bagaimana Strategi Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

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.



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

Untuk bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian maka penulis mencantumkan beberapa jurnal penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti lain nya. Kajian terdahulu juga mempunyai maksud untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian karena sudah adanya pedoman penelitian sebelumnya. Penelitian yang mendekati dengan penelitian yang pernah dilakukan sebagai berikut.

Pertama, Jurnal berjudul “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Gayo Luwes, 2019” disusun oleh Yusuf pada tahun 2019. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Penulis menemukan bahwa yang menjadi kendala pada Dinas Perhubungan tersebut ialah kurangnya Kedisiplinan, kekurangan Sarana maupun Perasarana dan faktor Sumber Daya Manusianya, dampak dari hal ini membuat para pegawai terlihat tidak menunjukkan semangat dalam bekerja. Akan tetapi Strategi Komunikasi pada Dinas Perhubungan yang dilakukan oleh Pimpinan dengan pegawainya sudah baik meski komunikasi yang dilakukan tidak bersifat verbal melainkan non verbal yaitu dialihkan pada Sekretarisnya dan didukung oleh aturan-aturan yang berlaku, aturan ini diterapkan pada bagian dari strategi Dinas perhubungan Gayo Lues tersebut yaitu tentang kedisiplinan dalam bekerja, apabila ada pegawai yang masih melanggar aturan tersebut maka akan diberikan sanksi mulai dari ringan, sedang dan berat. Saran yang disampaikan peneliti untuk mendapatkan hasil yang maksimal pendekatan personal harus ditingkatkan. Tanpa pernah membeda-bedakan pegawai antara satu dengan lain yang bisa menimbulkan konflik dan kecemburuan oleh masing-masing pegawai.¹⁰

¹⁰ Yusuf, “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Gayo Lues,” *Skripsi*, 2019.



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.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Alfis Satria Lova, dengan judul “Strategi Komunikasi Pimpinan Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, 2018” Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan yakni strategi komunikasi pimpinan dinas perhubungan provinsi riau dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan tujuan dan sasaran, serta pesan yang akan disampaikan kepada pegawai dapat dilaksanakan dengan baik sebagai berikut: efektifitas dan efisiensi kerja pegawai baik yang menjalankan program dikantor maupun diluar kota seperti lapangan, membangun komunikasi yang baik antar sesama pegawai baik pimpinan dan juga pegawai, melakukan evaluasi terhadap kinerja para pegawai dan program-program yang telah disusun oleh pimpinan masing-masing bidang, evaluasi dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi yang telah diperoleh oleh instansi¹¹

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini dengan judul “Strategi Komunikasi Pemimpin Redaksi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Wartawan Pekanbaru Pos” metode yang digunakan ialah Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian strategi komunikasi yang dilakukan pemimpin redaksi Pekanbaru Pos pada faktor pemelihara berupa penentuan penempatan kerja pada wartawan disesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan. Kemudian, melakukan komunikasi dua arah dengan merangkul wartawan sebagai teman dan saudara. Lalu kebijakan pemimpin redaksi yang disesuaikan dengan kinerja wartawan itu sendiri, selanjutnya memantau perkembangan kerja wartawan disertai dengan pemberian arahan dan saran. Kemudian pada faktor pemuas yaitu pengakuan pemimpin redaksi Pekanbaru Pos atas prestasi kerja yang dicapai wartawannya berupa pemberian support juga pujian dan pameria reward bagi wartawan yang berprestasi.¹²

¹¹ Alfis Satria Lova, “Strategi Komunikasi Pimpinan Dinas Perhubungan Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018).

¹² Abdul Aziz Al-Baraqy, “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Malang Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai” (Universitas Negeri Islam Maulana Malik Ibrahim Malang, n.d.).

Kemudian pemberian tanggung jawab pada wartawan berupa proyeksi. Lalu dalam hal pengembangan potensi wartawan, pemimpin redaksi memberikan pelatihan, kemudian mengintruksikan wartawan agar terus belajar, mengikuti seminar dan perlombaan sesuai dengan profesinya. Selain itu, pemimpin juga menginspirasi wartawan melalui pengalamannya pada saat menjadi wartawan. Perbedaan: pada penelitian ini, peneliti nya membahas mengenai strategi komunikasi untuk memotivasi kerja wartawan, sementara pada penelitian penulis, penulis membahas strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Keempat, jurnal berjudul “Strategi Komunikasi dalam Membangun Awareness Wisata Halal di Kota Bandung” disusun oleh Soraya Ratna Pratiwi dkk pada tahun 2018. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif melalui pendekatan studi kasus instrumental tunggal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisata halal di Kota Bandung dikembangkan melalui dukungan dari berbagai lintas lembaga, yang disebut strategi penta helix. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat dalam mempersiapkan Kota Bandung sebagai destinasi wisata halal dengan melakukan sosialisasi untuk menumbuhkan kesadaran (*awareness*) kepada SKPD terkait. Selain Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, beberapa lembaga lain seperti *Enhaii Halal Tourism Center* (EHTC) dan Salman Halal Center melakukan awareness building kepada para pemangku kepentingan dan juga masyarakat. Diperlukan strategi komunikasi yang lebih kompleks untuk mengomunikasikan wisata halal kepada *stakeholders* dan juga masyarakat.¹³

Kelima, Jurnal berjudul “Strategi Komunikasi Dakwah Da’i Hidayatullah dalam Membina Masyarakat Pedesaan” Disusun oleh Bustanol Arifin pada tahun 2018. Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa da’i Hidayatullah berperan sebagai agen perubah dengan melakukan komunikasi persuasif-

¹³Onong Uchjana Effendy, “Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek,” in *PT. Remaja Rosadakarya* (Bandung, 2004), 32.

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 mengummumkan 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

informatif dalam menyadarkan dan membina masyarakat pedesaan di kecamatan Cimenyan kabupaten Bandung. Difusi komunikasi dakwah yang dilakukan oleh da'i Hidayatullah dalam membina masyarakat pedesaan di kecamatan Cimenyan kabupaten Bandung melalui kegiatan berupa majelis ta'lim, grand MBA, training bina aqidah, taman pendidikan al-qur'an (TPA) dan remaja masjid yang didalamnya disampaikan pesan-pesan dakwah berupa pesan aqidah, syari'ah, dan akhlak.¹⁴

Keenam, Jurnal berjudul "Strategi Komunikasi Pemasaran Objek Wisata Gundaling dan Pemandian Air Panas Semangat Gunung." Disusun oleh Junaidi Pranata Sembiring pada tahun 2016. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode fonomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Karo melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata telah melakukan strategi komunikasi pemasaran yang dirancang oleh internal tanpa melibatkan para pelaku wisata dalam perencanaan. Dalam pemasaran objek wisata Gundaling dan Pemandian Air Panas Semangat Gunung dilakukan komunikasi pemasaran terpadu (IMC) melalui *advertising, public relations, sales promotion* dan *personal selling*. Strategi komunikasi pemasaran antara lain berfokus pada: *image*, daya tarik alam, dukungan masyarakat dan kemajuan teknologi informasi. Strategi komunikasi pemasaran yang menonjolkan keunikan Karo yaitu seni budaya dan daya tarik alam untuk memenangkan persaingan dengan daerah lain.¹⁵

Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa banyak penelitian yang membahas tentang Strategi Pimpinan. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terdapat pada lokasi, objek, dan fokus yang dilakukan. Beberapa penelitian tersebut berbicara tentang strategi pimpinan, pengaruh kualitas kerja, dan manajemen sumber daya.

¹⁴ Bustanol Arifin, "Strategi Komunikasi Dakwah Da'i Hidayatullah Dalam Membina Masyarakat Pedesaan.," *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2, no. 2 (2018).

¹⁵ Junaidi Pranata Sembiring, "Strategi Komunikasi Pemasaran Objek Wisata Gundaling Dan Pemandian Air Panas Semangat Gunung.," *Jurnal Simbolika* 2, no. 1 (2016): 1-7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.2 Landasan Teori

1. Strategi

Menurut Onong Uchjana Effendi, strategi adalah perencanaan atau sebuah manajemen untuk mencapai suatu tujuan, strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan atau hanya sebagai petunjuk arah, melainkan harus dengan menunjukkan bagaimana tata cara memoprasionalkannya.¹⁶ Kata strategi berasal dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Strategi mempunyai dasar atau gambaran untuk mencapai tujuan yang diinginkan¹⁷. Jadi dalam arti lain strategi ini adalah suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Strategi sebuah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai. Secara teori hakikatnya perencanaan dan manajemen mencapai suatu tujuan tersebut dan memiliki perencanaan yang matang dan terstruktur. Sedangkan pimpinan adalah orang yang memimpin suatu lembaga tersebut. Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi adalah program yang luas untuk untuk mencapai tujuan organisasi, berarti bagaimana cara melaksanakan misi organisasi. Kata program dalam definisi tersebut mencerminkan peranan yang aktif, sadar rasional yang dilakukan oleh para manajer yang terpadu dari berbagai tujuan dan membimbing penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk menggerakkan organisasi ke arah tujuan tersebut.

Strategi yang disusun, dikonsentrasikan dan dikonsepsikan dengan baik dapat membuahkan pelaksanaan yang disebut pelaksanaan yang disebut pelaksanaan strategis. Kemudian menurut H. Hisyam Alie, untuk

¹⁶ Onong Uchjana Effendi, *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993). Hlm. 24

¹⁷ Asmuni Syukir, *No Title DASAR DASAR STARTEGI KOMUNIKASI* (Surabaya: Al-ikhlas, 1983).

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 Saifuddin 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.

mencapai strategi yang tepat maka harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. *Strength* (kekuatan), yakni memperhitungkan kekuatan yang dimiliki yang biasanya menyangkut manusianya, dananya dan beberapa elemen yang lain.
- b. *Weakness* (kelemahan), yakni memperhitungkan kelemahan-kelemahan yang dimilikinya, yang menyangkut aspek-aspek sebagai di miliki kekuatan.
- c. *Opportunity* (peluang), yakni seberapa besar peluang yang mungkin tersedia di luar, hingga peluang yang sangat kecil sekalipun diterobos. Opportunity (peluang), yaitu sebesar apa peluang yang mungkin tersedia diluar, hingga peluang yang kecil sekalipun dapat dilalui.
- d. *Thearts* (ancaman), yakni memperhitungkan kemungkinan adanya ancaman dari luar.

Dengan demikian strategi adalah sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir suatu organisasi, tapi strategi bukanlah hanya sekedar rencana melainkan adalah rencana yang menyatukan. Menurut Sofyan Assauri pula, fungsi dari strategi yang dapat dilakukan agar tujuan terpenuhi secara efektif, yaitu:¹⁸

- a. Sebagai alat mengkomunikasikan maksud dan tujuan kepada orang lain
- b. Mengkaitkan antara kelebihan perusahaan dengan peluang pasar untuk mendapatkan hasil maksimal.
- c. Dapat digunakan untuk memanfaatkan situasi keberhasilan yang didapatkan saat ini serta mencari tahu peluang yang bisa didapatkan di masa yang akan datang.
- d. Dapat menghasilkan sumber daya yang lebih banyak
- e. Untuk koordinasi aktivitas kedepannya untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

¹⁸ Sofjan Assauri, *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), 5-6

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.

f. Agar dapat memberikan tanggapan atas keadaan yang dihadapi perusahaan.

Menurut pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi strategi yaitu sebagai alat untuk dapat melakukan komunikasi dengan menyampaikan maksud dan tujuan kepada orang lain, memaksimalkan hasil kinerja yang dapat digunakan untuk suatu keberhasilan yang akan diperoleh di masa yang akan datang. Selain itu, strategi juga memiliki fungsi sebagai mengkoordinasi aktivitas kedepannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada dasarnya fungsi strategi adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif.

2. Komunikasi

Komunikasi dapat juga diartikan sebagai suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda, atau tingkah laku. Rochajat Harun mendefinisikan komunikasi yang berasal dari bahasa Latin yaitu *Communicatus* yang artinya “berbagi” atau “menjadi milik bersama”, sehingga komunikasi merupakan suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.¹⁹

Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang, yang mengandung arti atau makna. Atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lainnya. Atau lebih jelasnya, suatu pemindahan atau penyampaian informasi, mengenai pikiran, dan perasaan-perasaan.

Menurut Robbins komunikasi di dalam kelompok atau organisasi menjalankan fungsi utama, yaitu antara lain. Pengendalian, komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara, Motivasi, komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan ke para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah

¹⁹ Elisabet Christin Bulamei, Ferry V.I.A Koagouw, and Anita Runtuwene, “Kajian Komunikasi Pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Dalam Peningkatan Infrastruktur Kota Manado,” *Acta Diurna Komunikasi* 6, no. 3 (2017): 1–16.

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.

standar Pengungkapan Emosi, komunikasi yang terjadi di dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental di mana para anggota menunjukkan kekecewaan dan kepuasan. Informasi komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif.

Ada tiga arus dalam komunikasi organisasi, yaitu komunikasi ke atas komunikasi kebawah dan komunikasi lateral/horizontal.²⁰

a. Komunikasi Atas ke Bawah

Dalam sebuah instansi pemerintah komunikasi atas kebawah berarti informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Informasi yang bergerak dari manajemen kepada para pegawainya.

b. Komunikasi bawah keatas

Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hirarki yang lebih rendah ketingkat yang lebih tinggi. Ada beberapa alasan pentingnya komunikasi ke atas :

- 1) Aliran informasi keatas member informasi, ide dan gagasan demi mencapai tujuan lembaga.
- 2) Menyampaikan kelemahan instansi agar pimpinan dari instansi tahu akan masalah yang dihadapi.
- 3) Komunikasi keatas memberitahukan kepada atasan kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang dikatakan kepada mereka.

c. Komunikasi Lateral/Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Komunikasi horizontal yang efektif dapat membantu orang-orang

²⁰ Delly Fitrotunnisa Febriani, Intan Cahyani Abadi, and Fajar Rizki Antares, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja: Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Leadership, Communication," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 2, no. 2 (2022): 132–140.

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.

untuk mengkoordinasikan proyek menyelesaikan masalah, memberikan pemeriksaan informasi, memecahkan konflik-konflik dan membuka jalan bagi terciptanya hubungan-hubungan bisnis.

3. Pimpinan

Kata pemimpin dan pimpinan sama-sama merupakan kata baku di dalam bahasa Indonesia. Kata pimpinan ada hubungannya dengan memimpin. Pimpinan adalah jabatan atau posisi seseorang di dalam sebuah organisasi baik organisasi formal maupun organisasi non formal yang telah diangkat dan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan. Selain itu pimpinan dapat diartikan yaitu seseorang yang memimpin suatu aktivitas fungsional dalam suatu perusahaan atau instansi berdasarkan pengangkatan. Setiap fungsional memiliki satu pimpinan, contoh manajer produksi²¹

Pemimpin dan kepemimpinan memiliki makna yang berbeda. Pemimpin adalah orang yang memimpin kelompok 2 orang atau lebih baik organisasi maupun keluarga. Sedangkan kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan²²

Dalam organisasi, pimpinan memiliki peran yang sangat penting demi kemajuan organisasi dimana pimpinan memegang kekuasaan penting dalam setiap pengambilan keputusan, membuat rencana dasar dan dalam menentukan tujuan organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi sangatlah ditentukan oleh pimpinan dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam organisasi.

Jika ditinjau dalam konsep Islam, tugas manusia sebagai pemimpin di bumi ini ialah memakmurkan alam sebagai ungkapan dari rasa syukur

²¹ R Didi Djadjuli, "Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai," *Pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai* 4, no. 567–568 (2017): 565–573.

²² Wendy Sepmady Hutaheean, "Filsafat Dan Teori Kepemimpinan.Pdf," *Filsafat Dan Teori Kepemimpinan*, 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.

manusia kepada Allah dan pengabdian kepada-Nya. Tugas khalifah diberikan kepada setiap manusia. Dalam pelaksanaannya terkandung sikap kebersamaan atau pertanggungjawaban bersama kepada Allah akan memakmurkan alam ini. Bagi setiap umat ada pemimpin yang dipercayai sehingga mereka dapat membelajarkan tentang kebenaran, kebaikan, dan kemuliaan dengan keteladanannya.

Pemimpin harus menjadi penolong, penggerak, pengarah dan pembimbing anggota organisasi untuk mematuhi kehendak Allah. Firman Allah dalam surat At-Taubah ayat 71:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya: “Dan orang-orang yang beriman, laki-laki dan perempuan sebahagian mereka adalah menjadi penolong bagi sebahagian lainnya. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka ta’at kepada Allah dan rasul-Nya”.

Menjadi pemimpin adalah amanah yang harus dilaksanakan dan dijalankan dengan baik oleh pemimpin tersebut, karena kelak Allah akan meminta pertanggung jawaban atas kepemimpinannya tersebut.

a. Kriteria Pemimpin

Terdapat Dua faktor yang mempengaruhi terbentuknya kepemimpinan yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin yang merupakan kriteria untuk kepemimpinan yaitu²³:

²³ Aditya Arman, “Kriteria Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Demokrasi,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 1, no. 1 (2019): 204–219, <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/200/204%0Ahttps://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance> Notebook 2.6
Smoke.pdf%0Ahttp://www.wiley.com/go/permissions%0Ahttp://journal.feb.unmul.ac.id.



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) Faktor Internal

Faktor internal, yaitu yang berasal dari dalam diri seorang pemimpin. Faktor ini biasanya bawaan lahir atau bakat, namun faktor ini dapat ditumbuhkan dengan pendidikan, pelatihan dan dukungan lingkungan.

2) Faktor Ekternal

Faktor yang berasal dari individu/diri seorang pemimpin. Faktor ini sering disebut faktor lingkungan organisasi. Faktor ini terbagi atas dua kelompok, yaitu :

- a) Faktor internal dalam organisasi yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu:
 - Tujuan (*goals*) organisasi.
Secara umum adalah mencapai atau mengimplementasikan cita-cita bersama dari tiap anggota organisasi untuk mendapatkan keuntungan dan keberhasilan dari tujuan organisasi serta untuk mengatasi terbatasnya kemandirian dan kemampuan pribadi untuk mencapai tujuan bersama.
 - Struktural (*Structure*) organisasi.
Struktural organisasi adalah sesuatu yang berisikan tentang bagaimana sesuatu dijalankan serta bagaimana informasiditeruskan dalam organisasi untuk menjadi bagian yang paling penting dalam membangun organisasi.
 - Teknologi (*Technology*)
Didalam sebuah organisasi sudah seharusnya memiliki atau mempunyai teknologi yang mencakup segala sesuatu baik sarana atau perangkat yang diperlukan organisasi dalam menjalankan aktivitasnya.

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.

- Karakter hubungan dan tugas anggota.

Sejumlah orang yang melakukan tugas dan pekerjaan tertentu untuk masing-masing orang atau kelompok orang secara rasional, non pribadi untuk mencapai tujuan tertentu dan merupakan kondisi internal dalam suatu organisasi. Sedangkan tugas anggota didalam sebuah organisasi adalah untuk mengkoordinasikan dan mewakili kepentingan organisasi diseluruh bidang dalam pengurusan.

- b) Faktor lingkungan luar organisasi yang terdiri dari empat bagian, antara lain :
 - Keadaan sosial, politik dan hukum.
 - Keadaan perekonomian
 - Kebudayaan lingkungan di sekitar organisasi
 - Keberadaan organisasi lain

Pemimpin yang benar-benar dapat dikatakan sebagai pemimpin setidaknya memiliki beberapa kriteria, yaitu, memiliki pengikut, memiliki kekuasaan, dan memiliki kemampuan. Adapun penjelasannya berikut ini:

1) Memiliki Anggota

Adanya anggota merupakan keharusan bagi sosok pemimpin. Seseorang tidak akan dikatakan sebagai seorang pemimpin, jika ia tidak memiliki anggota. Sebab, keberadaan pengikut menjadi salah satu bukti eksisnya suatu proses kepemimpinan dalam sebuah organisasi.

2) Memiliki Kekuasaan

Yang dimaksud dengan kekuasaan di sini merupakan kekuatan, otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu. Seorang pemimpin umumnya diikuti oleh bawahan karena dia memiliki kekuasaan yang membuat bawahan



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.

menghargai keberadaannya. Para pemimpin dapat memakai bentuk-bentuk kekuasaan yang berbeda untuk mempengaruhi perilaku para anggota organisasinya.

3) Memiliki Kemampuan

Pemimpin harus memiliki kemampuan untuk memimpin dan menjadi teladan bagi para pengikutnya. Dalam Islam pemimpin bukan saja piawai dalam mengatur orang-orang yang dipimpinya, tetapi juga memiliki kemampuan (berpengetahuan luas) tentang agama. Pemimpin dan para anggotanya harus memiliki komitmen untuk melaksanakan segala keputusan yang diakui secara bersama sebagai kebenaran tindakan untuk dilaksanakan bersama dalam organisasi.

4. Strategi Komunikasi Pimpinan

a. Pengertian Strategi Komunikasi

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan strategi harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi. Strategi komunikasi harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.²⁴

Rogers memberi batasan strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Middleton menyatakan strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran,

²⁴Onong Uchjana Effendy, "Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek."



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.

penerima sampai pada efek yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.²⁵

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan kita dan sehari-hari, baik dalam membentuk hubungan sosial maupun hubungan interpersonal. Komunikasi terjadi dalam berbagai konteks komunikasi seperti komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, serta komunikasi massa. Komunikasi juga terjadi dalam berbagai bidang komunikasi seperti komunikasi perusahaan, komunikasi tradisional, komunikasi lingkungan, komunikasi politik, komunikasi pendidikan, komunikasi sosial, komunikasi organisasi, komunikasi bisnis, komunikasi pemasaran, komunikasi pembangunan, komunikasi terapeutik dalam keperawatan, komunikasi antar budaya, komunikasi lintas budaya, komunikasi internasional, komunikasi kesehatan, komunikasi pemerintahan, dan komunikasi pembelajaran.²⁶

Strategi komunikasi harus didukung oleh teori, sebab teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diketengahkan oleh para ahli, tetapi untuk strategi komunikasi yang memadai untuk dijadikan teori pendukung strategi komunikasi ialah apa yang dikemukakan oleh Harold D. Laswell yang menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan kegiatan strategi komunikasi, maka segala sesuatunya harus dipertautkan dengan komponen *who says what in which channel to whom with what effect*.

Dalam rangka menyusun strategi komunikasi diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat pada setiap komponen tersebut. Diantaranya komunikasi adalah sebagai sarana komunikasi, media, pesan dan komunikator.

1) Mengenali sasaran komunikasi

²⁵ Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Jakarta: Rajawali pers, 2013).

²⁶ Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas* (Jakarta: PT Raja persada,

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) Pemilihan media komunikasi
- 3) Pengkajian tujuan pesan komunikasi
- 4) Peranan komunikator dalam komunikasi²⁷

b. Tujuan Strategi Komunikasi

Ketika kita membayangkan strategi komunikasi, maka pikirkanlah tentang tujuan strategi komunikasi yang ingin kita capai dan jenis materil apa saja yang kita pandang dapat memberikan kontribusi bagi tercapainya tujuan, berikut adalah tujuan strategi komunikasi:

- 1) Memberitahu
- 2) Mendidik
- 3) Mendukung pembuatan keputusan
- 4) Menyebarkan informasi²⁸

Sementara itu tujuan Strategi komunikasi menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnet dalam bukunya *Techniques for Effective Communications*, tujuan strategi komunikasi adalah:

- 1) *To Secure Understanding* Untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi
- 2) *To Establish Acceptance* Bagaimana cara penerimaan itu terus dibina dengan baik
- 3) *To Motive Action* Kegiatan yang dimotivasikan
- 4) *To goals which the communicator sought to achieve* Bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikais tersebut.²⁹

c. Ruang Lingkup Strategi Komunikasi

Menurut Quinn dalam Ruslan menyatakan agar strategi bisa efektif dilakukan dalam sebuah program, maka ruang lingkup strategi komunikasi, diantaranya yaitu:

²⁷Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Pt Remaja Rosadakarya* (Bandung, 2005).

²⁸Aka Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Sleman: Jakarta Kencana, 2011).

²⁹Ibid 249

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) Objektif yang jelas dan menentukan semua ikhtiar diarahkan untuk mencapai pemahaman yang jelas, menentukan dan bisa mencapai keseluruhan tujuan. Tujuan tersebut tidak perlu dibuat secara tertulis namun yang penting bisa dipahami dan menentukan.
- 2) Memelihara inisiatif. Strategi inisiatif menjaga kebebasan bertindak dan memperkaya komitmen. Strategi harus menentukan langkah dan menetapkan tindakan terhadap peristiwa, bukannya bereaksi terhadap satu peristiwa.
- 3) Konsentrasi dengan memusatkan kekuatan yang besar untuk waktu dan tempat yang menentukan.
- 4) Fleksibilitas. Strategi hendaknya diniatkan untuk dilengkapi penyangga dan dimensi untuk fleksibilitas dan maneuver.
- 5) Kepemimpinan yang memiliki komitmen dan terkoordinasi. Strategi hendaknya memberikan kepemimpinan yang memiliki komitmen dan tanggung jawab terhadap pencapaian tujuan pokok.
- 6) Kejujuran. Hendaknya ini dipersiapkan untuk memanfaatkan kerahasiaan dan kecerdasan untuk menyerang lawan pada saat yang tidak terduga.
- 7) Keamanan. Strategi komunikasi harusnya mengamankan seluruh organisasi dan semua operasi penting organisasi.³⁰

d. Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja

Komunikasi dilakukan dalam skala yang lebih besar oleh sebuah lembaga dengan tujuan dan target tertentu, maka penerapan strategi komunikasi perlu untuk dilakukan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam mencapai tujuan tersebut. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk melakukan strategi komunikasi menurut Anwar Arifin:

1) Mengenal Khalayak

Langkah pertama yang harus diambil oleh komunikator dalam usahanya menyampaikan komunikasi yang efektif adalah dengan

³⁰ Rosaday Ruslan, *Kiat Dan Strategi Public Relations* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002).



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.

mengenal khalayak yang dihadapi. Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada proses komunikasi bahwa khalayak yang berperan sebagai komunikan tidaklah pasif tetapi aktif.

Pada proses komunikasi yang berlangsung komunikan dapat bertukar peran menjadi komunikator, sehingga mereka dapat saling mempengaruhi. Dalam proses komunikasi, baik komunikator maupun khalayak, mempunyai kepentingan yang sama. Tanpa persamaan kepentingan komunikasi tak mungkin berlangsung. Agar tercapinya komunikasi secara positif, maka komunikator harus menciptakan persamaan kepentingan dengan khalayak terutama dalam hal pesan, metode dan media yang digunakan.

2) Menyusun Pesan

Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi dengan menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama agar pesan tersebut dapat mempengaruhi khalayak, ialah dengan mampu membangkitkan perhatian. Awal dari suatu efektivitas dalam komunikasi ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Scharmm dalam Yoyon Mudjiono memberikan prinsip yang disebut "*The Condition Of Succes in Communication*" yang terdiri dari.

- a) Pesan haruslah direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa, hingga pesan itu dapat menarik sasaran yang dituju.
- b) Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang didasarkan pada pengalaman yang sama antar sumber dan sasaran, hingga kedua pengertian bertemu dan berpadu.
- c) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi daripada sasaran dan menyarankan cara-cara untuk mencapai kebutuhan itu.



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.

- d) Pesan harus menyarankan jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak dari situasi kelompok, dimana kesadaran pada saat itu digerakkan untuk memberi respon yang dikehendaki.³¹

3) Menetapkan Metode

Efektivitas komunikasi selain dipengaruhi oleh isi pesan yang disesuaikan dengan kondisi khalayak juga dipengaruhi oleh metode penyampaian yang digunakan pada sasaran. Metode penyampaian tersebut dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya.

Dari cara pelaksanaannya semata-mata melihat komunikasi dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesannya. Sedang yang kedua melihat komunikasi dari bentuk pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung. Menurut pelaksanaannya dapat diwujudkan dalam dua bentuk yakni metode *redundancy* (*repetition*) dan *Canalizing*.

Metode *redundancy* adalah cara memengaruhi khalayak dengan mengulang-ulang pesan kepada khalayak. Sedangkan metode *canalizing* dilakukan dengan komunikator terlebih dahulu mengenal siapa khalayak sasaran dari pesan komunikasinya. Kemudian mulai melontarkan idenya sesuai dengan kepribadian, sikap dan motif khalayak. Komunikator memulai komunikasinya dari dimana khalayak tersebut berada kemudian diubah sedikit demi sedikit ke arah tujuan komunikator.

Metode penyampaian pesan dilihat dari bentuk dan isinya dikenal dengan metode informatif, persuasif dan edukatif. Metode Informatif adalah suatu bentuk isi pesan yang bertujuan untuk memberikan penerangan kepada khalayak. Metode persuasif merupakan suatu cara untuk mempengaruhi komunikasi dengan jalan membujuk, khalayak digugah baik pikiran maupun perasaannya,

³¹ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi* (Bandung: Armilo, 1984).

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.

metode edukatif adalah metode yang digunakan untuk mendidik khalayak akan suatu hal.³²

4) Pemilihan Media

Sebagaimana dalam menyusun pesan dari suatu komunikasi yang ingin dilancarkan kita harus selektif dalam arti menyesuaikan keadaan dan kondisi khalayak, maka dalam sendirinya dalam penggunaan media pun harus demikian pula. Selain harus berfikir dalam jalinan faktor-faktor komunikasi, situasi sosiopsikologis juga harus diperhitungkan pula. Hal ini karena masing-masing medium tersebut mempunyai kelemahan-kelemahan tersendiri.³³

Menurut Zulkarimein Nasution mengenai kegunaan media ia berpendapat bahwa media dapat menyampaikan atau menyajikan hal-hal yang tidak sepenuhnya dapat diketengahkan dengan berbicara. Misalnya, media dapat menyampaikan hal-hal yang berbentuk visual atau gamabran. Selain itu ada pula hal-hal yang berbentuk suara yang diperlukan untuk memperkuat penjelasan tentang sesuatu hal yang hanya dapat disampaikan dengan media.³⁴ Dari segi penyampaian pesan, Anwar Arifin membagi media menjadi :

- 1) *The spoken words* (yang berbentuk ucapan). Dalam golongan ini termasuk bentuk bunyi, ucapan secara langsung (*face to face communication*) yang digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian yang lainnya dikenal misalnya gendang, sirine, telepon telegram dan dalam jaman mutakhir ini adalah radio.
- 2) *The printed Writing* (yang berbentuk tulisan) termasuk di dalamnya barang-barang tercetak, gambar-gambar atau lukisan-lukisan yang dalam kehidupan sehari-hari kenal misalnya seperti

³² Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014), Hal119

³³ Anwar Arifin, *Strategi.....*hlm.78

³⁴ Zulkarimein Nasution, *Prinsip-Prinsip*, vol. 7, n.d.

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.

buku, pamflet, surat kabar, brosur, majalah dan lain-lain. Bentuk ini hanya dapat ditangkap oleh mata saja sehingga disebut “*the visual media*”.

- 3) *The audio visual media* (yang berbentuk gambar hidup) golongan ini adalah penggabungan golongan pertama dan kedua, yaitu serentak dan dapat ditangkap oleh mata dan telinga.³⁵

Dalam komunikasi antar pribadi panca indera dianggap sebagai media komunikasi. Sedangkan dalam komunikasi massa media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya. Media yang berkaitan dengan komunikasi massa ini diklasifikasikan oleh Emery, Ault dan Agee sebagai media cetak atau gambar yang dapat membawa pesan-pesan mereka kepada yang diinginkan, misalnya surat kabar, majalah, buku-buku, pamflet, billboard dan surat kilat. Radio dan Televisi mempunyai fungsi ganda yaitu bisa didengar dan dilihat (audio-visual).³⁶

5. Kualitas Kerja Pegawai

a. Pengertian Kualitas Kerja Pegawai

Untuk dapat meningkatkan *performance quality* (kualitas kerja) ada beberapa yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau *training*, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja³⁷.

Kualitas kehidupan kerja adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi dan kemampuan untuk melakukan hal itu bergantung pada apakah terdapat adanya :

- 1) Perlakuan yang adil dan mendukung terhadap para pegawai.

³⁵ Anwar Arifin, Strategi....., hlm.24

³⁶ Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2009) Hal 108

³⁷ Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).



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) Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh.
- 3) Kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
- 4) Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan mereka³⁸.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Dalam sebuah organisasi, kinerja karyawan merupakan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :³⁹

- 1) Faktor individu (*personal factors*). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.
- 2) Faktor kepemimpinan (*leadership factors*). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
- 3) Faktor kelompok/rekan kerja (*team factors*). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- 4) Faktor sistem (*system factors*). Faktor sistem berkaitan dengan sistem/metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
- 5) Faktor situasi (*contextual/situational factors*). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

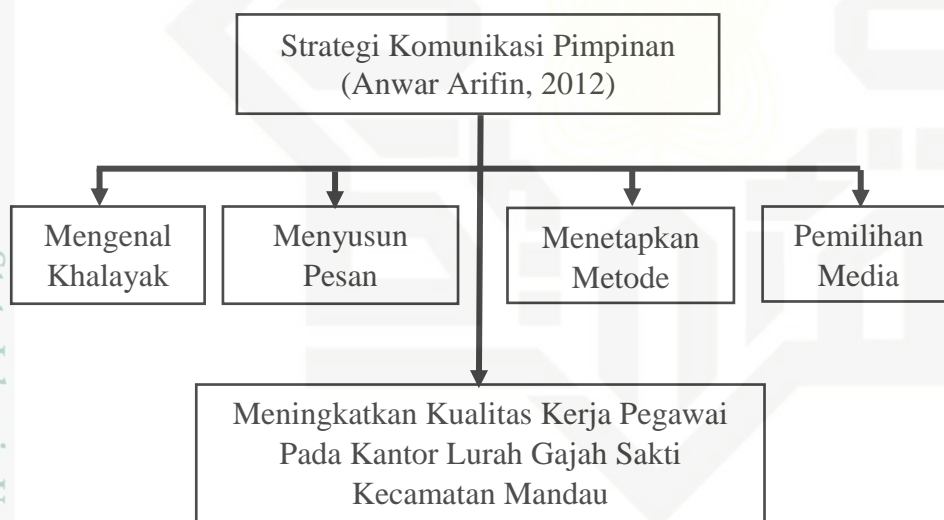
³⁸ Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

³⁹ Dwi Linda Yulianti and Ida Anggriani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (Dppka) Kota Bengkulu," *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 1 (2015): 122–138.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir biasanya juga disebut dengan kerangka konseptual. Kerangka pikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah didefinisikan atau dirumuskan. Selain itu ada juga yang berpendapat penjelasan sementara terhadap gejala yang terjadi objek permasalahan. Disamping itu ada juga yang berpendapat bahwa kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Strategi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau. Untuk lebih jelas kerangka berfikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan maka akan tampak sebagai berikut :

Gambar 2.1 Skema kerangka pikir penelitian



Sumber: Pemikiran Peneliti

Dilihat pada gambar tersebut bahwasanya permasalahan penelitian ini dijelaskan pada gambar kerangka pemikiran yang telah peneliti jelaskan di atas, dimana pada penelitian ini strategi komunikasi pimpinan meliputi, mengenal khalayak, menyusun pesan, menetaokan metode dan pemilihan media, yang mana keempat hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pegawai pada kantor lurah Gajah Sakti, Kecamatan Mandau.

Dalam hal tersebut dijelaskan mengenal Khalayak, bagi seorang pimpinan mengenal pegawai nya adalah suatu keharusan agar pimpinan dapat mengenal bagaimana karakter dan kepribadian dari pegawai nya. Menyusun Pesan, ini merupakan startegi kedua yang dapat dilakukan oleh seorang pimpinan dan merupakan strategi inti dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Pesan disusun sesuai dengan apa tujuan yang akan mereka capai, pada penelitian ini tujuan yang akan dicapai ialah meningkatkan kinerja pegawai.

Menentukan Metode, ini merupakan strategi komunikasi ketiga yang digunakan. Metode yang dipakai oleh pimpinan pada kantor lurah gajah sakti ialah: Metode yang dilihat dari pelaksanaan nya: Metode *canalizing* dan Metode *redundancy*. Metode yang dilihat dari segi isinya Metode informatif, Metode edukatif dan Metode persuasif. Metode-metode diatas dipilih oleh pimpinan dengan alasan melihat dari bagaimana karakter dan kepribadian pegawai karena beda orang, beda cara pula dalam menerima pesan atau informasi yang disampaikan.

Pemilihan Media, ini merupakan langkah startegi komunikasi terakhir yang digunakan oleh seorang pimpinan. Pemilihan media dilakukan sebagai perantara antara pimpinan dengan pegawai ketika menyampaikan pesan atau informasi. Media tersebut terbagi dalam dua macam: Media offline: ucapan langsung yang disampaikan. Media online: whatsapp grup, video call, chat pribadi, telepon maupun sms.

Dalam keempat hal tersebut dapat membuat kinerja anggota meningkat, dalam penelitian ini strategi pimpinan tersebut akan peneliti teliti kepada kelurahan gajah sakti, kecamatan mandau dalam kualitas kinerja pegawainya.

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 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 III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, suatu proses pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka⁴⁰. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pada penelitian ini penulis memperoleh gambaran tentang strategi pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada kantor lurah gajah sakti kecamatan mandau. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang mengutamakan prinsip-prinsip umum yang menjadi dasar terciptanya sebuah makna yang terjadi pada kehidupan masyarakat⁴¹.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di laksanakan di Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau. Waktu penelitian ini dilaksanakan setelah seminar proposal.

3.3 Sumber Data Penelitian

Data adalah kumpulan fakta yang merupakan hasil pengamatan pada variabel penelitian. Dilihat dari proses dan kegunaannya terdapat 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder⁴².

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

⁴¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017).

⁴² Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001).

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.

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung pada sumbernya. Peneliti memperoleh data primer dengan cara memperoleh data secara langsung. Teknik yang digunakan peneliti dalam memperoleh data primer dengan cara observasi dan wawancara⁴³.

Tabel 3.1 Data Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Difa Aulia	Staf Ketrntraman dan Ketertiban Umum	Informan Kunci
2.	Kelly Fitriyana, SH	Kepala Lurah	Informan
3.	Novebry, SAP	Kasi Tata Pemerintahan	Informan

Peneliti melaksanakan wawancara secara langsung dengan menemui ketiga informan agar dapat melakukan komunikasi dua arah dan saling kesepahaman antara peneliti dan informan penelitian agar terlaksananya proses wawancara mendalam (*indepth interview*). Informan Kunci dalam penelitian ini adalah Difa Aulia. Selaku Staf Ketentraman Dan Ketertiban Umum dikarenakan beliau adalah satu satunya pegawai yang ada di kantor Lurah Gajah Sakti yang bekerja paling lama di Kelurahan Gajah Sakti. Informan selanjutnya adalah Kelly Fitriyana,S.H selaku Kepala Lurah Gajah Sakti yang sudah dipastikan menjadi informan peneltii untuk mendapatkan informasi Bagaimana Strategi yang digunakan untuk memimpin di Kelurahan Gajah Sakti tersebut. .Informan selanjutnya novebry, sebagai kepala seksi yang mana di dalam structural beliau berada di bawah kepala Lurah Gajah Sakti yang juga sangat memungkinkan peneliti menjadikan sebagai informan untuk mengetahui Bagaimana Strategi yang digunakan.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber-sumber keputusan dan sumber-sumber lain yang memiliki masalah yang relevan

⁴³ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2006).

dengan masalah yang diteliti⁴⁴. Peneliti memperoleh data sekunder melalui tinjauan Pustaka yang relevan seperti jurnal, buku, dan data dari internet.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang dilakukan peneliti dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu :

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan langkah awal yang digunakan dalam setiap penelitian. Observasi adalah suatu kegiatan mengamati, memperhatikan secara tepat, memperoleh fenomena yang terjadi dan memikirkan hubungan setiap aspek dari fenomena tersebut⁴⁵. Peneliti menggunakan metode observasi dengan cara mengamati secara langsung kualitas kerja pegawai terlebih dahulu, berikutnya peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian secara mendalam bagaimana strategi pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan dan akan dijawab oleh informan mengenai strategi pimpinan dalam meningkatkan kualitas pegawai. Selanjutnya jawaban-jawaban informan akan dicatat atau direkam⁴⁶. Para informan dipilih secara positif dengan harapan akan mendapatkan atau memperoleh data yang maksimal dari orang yang mempunyai peranan penting dan memiliki banyak informasi terkait Strategi Pimpinan pada Kantor Lurah Gajah Sakti tersebut.

⁴⁴ Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2012).

⁴⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2017).

⁴⁶ Syofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

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.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu hal untuk mencari data dalam bentuk pengetahuan. Dokumentasi juga bisa didapatkan melalui gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lainnya.

3.5 Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya. Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan tehnik yang berbeda misalnya observasi, wawancara dan dokumentasi.⁴⁷ Menurut Maleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif.⁴⁸

Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi subjek yang ingin diteliti (bila ada) dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini menggambarkan realita empiris dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas yang terjadi terhadap kepemimpinan pimpinan di kelurahan gajah sakti.

⁴⁷ P. Joko Subagyo, Metode Penelitian : Dalam Teori Dan Praktek (Jakarta: Rineka Cipta, 2011),p.106.

⁴⁸ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2018),p.11.

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.

Adapun jenis penelitian ini adalah kata-kata (pernyataan) seseorang.⁴⁹ Dikatakan penelitian ini menggunakan pendekatan kata-kata (pernyataan) seseorang karena sebuah sistem pembentukan strategi ditentukan oleh individu ataupun kelompok untuk mencapai segala keinginan yang diinginkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting karena dengan analisis ini data akan terlihat manfaatnya dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan untuk penelitian⁵⁰. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan atau menggambarkan karakteristik dan situasi yang sebenarnya menyangkut objek penelitian dan dianalisis secara kualitatif.

Teknik ini bertujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang ada di lapangan secara sistematis dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna dan dipahami.

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, pentransformasian data yang mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Sebagaimana yang diketahui, reduksi data terjadi secara kontiniu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan kualitatif⁵¹.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan, pengkategorian kedalam setiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan dapat diverifikasi. Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.

⁴⁹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian : Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006).

⁵⁰ Jalalludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya., 2002). Hlm. 132

⁵¹ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta, 2004).

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. Model Data

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data. Model didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan⁵². Melihat sebuah tayangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan suatu analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut.

3. Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data yang diperlukan telah terkumpul dan bukti bukti pendukung penelitian telah didapatkan melalui berbagai proses sebelumnya.

⁵² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya, 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.
 - 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

4.1 Sejarah Berdirinya Kelurahan Gajah Sakti

Gajah Sakti adalah Kelurahan di Kecamatan Mandau. Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau, Indonesia. Nama Gajah Sakti diambil dari sejarah cerita asli Pak Sakti yang mati oleh amukan gajah. Daerah itu dulu adalah hutan yang banyak kayu besar dan juga binatang besar di dalamnya. Kemudian hari, hutan itu menjadi pemukiman penduduk. Banyak pula ladang minyak di sekitarnya. Tapi, suatu malam hari ada seekor gajah besar yang tersesat di daerah itu serta tidak ada yang mengetahuinya. Ketika pagi sudah tiba dan hari mulai terang, gajah itu diam dan tidak bergerak. Dia seperti kebingungan. Menjelang siang masyarakat makin ramai, ditambah pula anak-anak yang pulang sekolah.

Mereka penasaran untuk melihat betul tidaknya ada gajah tersesat. Ibu-Ibu yang berangkat ke pasar juga bercerita sehingga tersebar pula berita itu di Pasar Duri, banyak pula yang ingin melihat. Mereka yang berdagang bergantian agar kedainya tetap dibuka. Salah satu dari orang pasar itu adalah Pak Sakti, si lelaki tegap berkulit hitam dating. Gajah itu masih diam di tempat. Orang ramai ada yang mencoba mendekat. Saat itu suasana pasar menjadi tegang. Tiba-tiba Pak Sakti dating dari arah pasar membawa tali dan berteriak “Mana gajah, mana gajah itu? Menyingkirlah kalian, biar saya ikat!”. Pak Sakti tampak percaya diri. Sementara gajah itu tak bergeming.

Suara Pak Sakti masih terdengar sombong. Gajah itu seakan mengerti bahaya yang akan dating, tapi ia masih tampak tenang. Begitu Pak Sakti mendekat dan melemparkan talinya, gajah itu menghindar. Belalainya mengarah ke Pak Sakti. Sekali tangkap Pak Sakti terbelit di belalainya, kemudian dia mengangkat dan melepaskannya ke tanah. Pak Sakti terpelanting jatuh. Tapi Pak Sakti masih kuat untuk berdiri dan sekali lagi Pak Sakti mencoba melawan, akan tetapi gajah itu ternyata lebih lihai. Kali ini dia menerjang belalainya.

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.

Pak Sakti yang terjatuh tidak lagi diberi ampun, gajah itu menginjak badan Pak Sakti. Sehingga injakn tersebut dalam dan berbentuk seperti sumur yang diberi nama sumur gajah. Sumur Gajah tersebut letaknya tepat di pemukiman warga yang mana bermacam-macam suku seperti melayu, minang dan batak. Sampai saatbini sumur gajah tersebut sangat dimanfaatkan oleh masyarakat karena meskipun musim kemarau tetapi sumur tersebut tidak pernah kering atau kehabisan air. Sejak Peristiwa itu daerah itu disebut dengan Kelurahan Gajah Sakti.

Kelurahan Gajah Sakti didirikan pada tahun 1985 dengan dasar pembentukan hukumnya yaitu Peraturan Daerah. Kelurahan Gajah Sakti memiliki luas wilayah 4 Km² yang terdiri dari 11 Rukun Warga dan 51 Rukun Tetangga dengan mayoritas penduduk beragama Islam, bersuku jawa, dan jumlah penduduk 12.708 jiwa. Kelurahan Gajah Sakti sebagian besar di bidang jasa dan perdagangan. Kelurahan Gajah Sakti memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Batas Utara : Kelurahan Duri Timur
2. Batas Selatan : Kelurahan Talang Mandi
3. Batas Barat : Kelurahan Batang Serosa dan Kelurahan Balik alam
4. Batas Timur : Desa Harapan Baru

Secara Geografis, letak Kelurahan Gajah Sakti terhadap pusat-pusat kota dan pemerintahan relatif dekat yaitu sebagai berikut:

1. Jarak dari Pusat Pemerintahan Kecamatan : 5 KM
2. Jarak dari Ibukota Kabupaten : 200 KM
3. Jarak dari Ibukota Provinsi : 113 KM

4.2 Visi dan Misi Kelurahan Gajah Sakti

1. Visi Kelurahan Gajah Sakti

“Mewujudkan Kelurahan Gajah Sakti sebagai Pemerintah yang lebih Maju, Sejahtera dan Bertanggung Jawab”



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.

Visi Kelurahan Gajah Sakti mengandung makna sebagai berikut :

a. Pemerintah yang Maju

Kemajuan adalah suatu kondisi yang berproses untuk terus menerus berkarya yang dilandasi falsafah bahwa hari esok harus lebih baik dari hari ini.

b. Pemerintah yang Sejahtera

Suatu tata kehidupan dan penghidupan masyarakat baik materil maupun spiritual yang diliputi oleh rasa takut, keselamatan kesusilaan dan ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap masyarakat untuk mengadakan usaha penemuan kebutuhan-kebutuhan jasmani dan sosial.

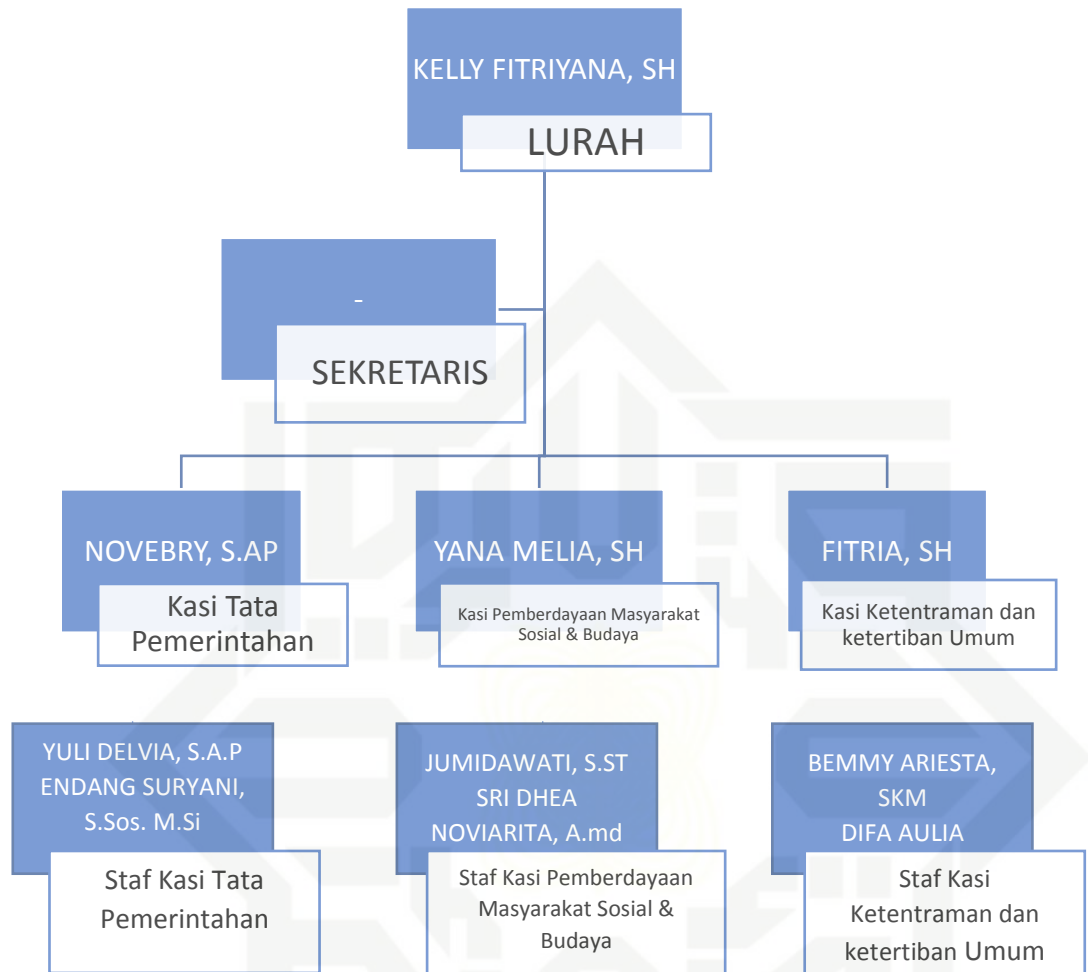
c. Pemerintah yang Bertanggung Jawab

Segala keputusan dan pelaksanaan yang diambil dalam melaksanakan pemerintahan dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan-peraturan dan regulasi.

2. Misi Kelurahan Gajah Sakti

- a. Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat
- b. Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*), melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat
- c. Meningkatkan pembangunan berbasis pada partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan
- d. Mewujudkan kemandirian ekonomi dan meratakan tingkat kesejahteraan masyarakat
- e. Mewujudkan keterbukaan informasi publik sebagai kontrol kinerja dan akuntabilitas.

4.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Gajah Sakti

1. Data Nama Lengkap Seluruh Staf/Bawahan Beserta Jabatannya

- | | |
|--------------------------------|---|
| a. KELLY FITRIYANA, SH | > Lurah Gajah Sakti |
| b. NOVEBRY, S.A.P | > Kasi Tata Pemerintahan |
| c. YANA MELIA, SH | > Kasi Pemberdayaan Masyarakat Sosial & Budaya |
| d. FITRIA, SH | > Kasi Ketentraman Dan Ketertiban Umum |
| e. YULI DELVIA, S.A.P | > Staf Kasi Tata Pemerintahan |
| f. ENDANG SURYANI, S.Sos. M.Si | > Staf Kasi Tata Pemerintahan |
| g. JUMIDAWATI, S.ST | > Staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat Sosial & Budaya |
| h. SRI DHEA NOVIARITA, A.md | > Staf Kasi Pemberdayaan Masyarakat Sosial & Budaya |
| i. BEMMY ARIESTA, SKM | > Staf Kasi Ketentraman Dan Ketertiban Umum |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta 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.

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.

j. DIFA AULIA

> Staf Kasi Ketentraman Dan
Ketertiban Umum

2. Gambaran Kehidupan Sosial Masyarakat Kelurahan Gajah Sakti

Kelurahan gajah sakti memiliki jumlah penduduk sebanyak 4412 KK dan jumlah penduduk wajib KTP sebanyak 12376 orang. Kelurahan Gajah Sakti terbagi menjadi 6257 orang laki-laki dan 6119 orang perempuan. Pada Kelurahan Gajah sakti terdapat 8734 orang beragama islam, 317 beragama khatolik dan 3300 beragama kristen protestasn. Masyarakat yang berada pada Kelurahan Gajah Sakti ini memiliki profesi sebagai pengusaha sedang/kecil sebanyak 165 orang, profesi sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 160 orang, ABRI dan Polri 12 orang, 96 orang berprofesi sebagai petani dan 92 orang sebagai pe ternak, 71 orang berprofesi sebagai pedagang.

Kelurahan Gajah Sakti ini juga memiliki beberapa fasilitas-fasilitas umum seperti , memiliki sarana perekonomian berbentuk Koperasi Unit Desa/KUD, sarana Sosial Budaya berbentuk memiliki 2 TK dengan jumlah 350 siswa dan 17 guru, 6 Sekolah Dasar Negeri yang memiliki jumlah siswa sebanyak 1003 dan guru 400 orang. Selain itu juga, di Kelurahan Gajah Sakti ini juga memiliki Fasilitas-fasilitas untuk tempat ibadah seperti adanya 14 mesjid, 7 Mushalla atau surau, 3 Gereja dan 1 Wihara.⁵³

⁵³ “Data Monografi Kelurahan Gajah Sakti Bulan Juli Tahun 2023,” n.d.

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

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Lurah Gajah Sakti menggunakan pendekatan *canalizing* sebagai strategi Komunikasi pimpinan. Hal ini juga dikarenakan Lurah Gajah Sakti adalah seorang Perempuan, serta para pegawai mayoritas juga perempuan sehingga strategi yang digunakan cenderung efektif untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti. Ada empat langkah strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai, Pertama mengenal khalayak (pegawai). Kedua menyusun pesan, pesan tersebut berupa pesan dalam memberikan motivasi atau semangat yang diperlukan pegawai, Ketiga menentukan metode, metode yang digunakan ialah metode *redundancy* dan *canalizing* serta metode informatif, persuasif dan edukatif. Keempat pemilihan media, media yang digunakan ialah media online berupa whatsapp grup.

Selain itu, strategi Komunikasi yang digunakan adalah pemberian reward dan sanksi seperti penghargaan kepada pegawai yang paling disiplin. Keempat Langkah Strategi Komunikasi Anwar Arifin di implementasikan oleh Lurah Gajah Sakti, namun yang menjadi ciri khas dari Strategi yang digunakan oleh Lurah Gajah Sakti adalah dengan melakukan pendekatan personal.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas maka penulis berusaha memberi saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang penulis angkat. Adapun saran-saran tersebut diantaranya:

1. Diharapkan Kepala Lurah Gajah Sakti untuk segera menambah fasilitas-fasilitas yang kurang di Kantor Lurah Gajah Sakti.

2. Diharapkan Kepada Lurah Gajah Sakti untuk terus menerapkan sanksi dan reward agar seluruh pegawai dapat bekerja lebih baik serta dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai yang ada di kantor lurah gajah sakti.
3. Diharapkan kepada Lurah Gajah Sakti untuk terus menggunakan metode *Redudancy* dan *Canalizing* untuk menjadi pimpinan di Kantor Lurah Gajah Sakti tersebut.
4. Diharapkan untuk pimpinan dan staf agar dapat terus menjaga tali silaturahmi baik di dalam kantor maupun di luar kantor agar dapat menjalin kedekatan guna untuk meningkatkan kualitas kerja pada Kantor Lurah Gajah Sakti.

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 PUSTAKA

- Abdul Aziz Al-Baraqy. “Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Malang Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.” Universitas Negeri Islam Maulana Malik Ibrahim Malang, n.d.
- Aka Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Sleman: Jakarta Kencana, 2011.
- Anwar Arifin. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT Raja persada, 1998.
- _____. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armilo, 1984.
- Aprilianti, Silvia, Ratih Nur Pratiwi, and Stefanus Pani Rengu. “(Studi Pada Kelurahan Sukun Kecamatan Sukun Kota Malang).” *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3, no. 1 (2016): 97.
- Arman, Aditya. “Kriteria Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Demokrasi.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 1, no. 1 (2019): 204–219.
- Asmuni Syukir. *No Title DASAR DASAR STARTEGI KOMUNIKASI*. Surabaya: Al- ikhlas, 1983.
- Bulamei, Elisabet Christin, Ferry V.I.A Koagouw, and Anita Runtuwene. “Kajian Komunikasi Pembangunan Dinas Pekerjaan Umum Dalam Peningkatan Infrastruktur Kota Manado.” *Acta Diurna Komunikasi* 6, no. 3 (2017): 1–16.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Bustanol Arifin. “Strategi Komunikasi Dakwah Da’i Hidayatullah Dalam Membina Masyarakat Pedesaan.” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2, no. 2 (2018).
- Darmawati, Darmawati. “Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Budaya Organisasi Yang Islami.” *Al-Hiwar : Jurnal Ilmu dan Teknik Dakwah* 10, no. 1 (2022): 39.
- Deddy Mulyana. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Pt Remaja Rosadakarya*. Bandung, 2005.
- Djadjuli, R Didi. “Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.” *Pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai* 4, no. 567–568 (2017): 565–573.
- Effendi, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Fitrotunnisa Febriani, Delly, Intan Cahyani Abadi, and Fajar Rizki Antares. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja: Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Leadership, Communication." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 2, no. 2 (2022): 132–140.
- Hafied Cangara. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali pers, 2013.
- Hasil Wawancara Dengan Difa Aulia 04 Desember 2023
- Hasil Wawancara Dengan Kelly Fitriyana 04 Desember 2023
- Hasil Wawancara Dengan Novebry 04 Desember 2023
- Hutaheean, Wendy Sepmady. "Filsafat Dan Teori Kepemimpinan.Pdf." *Filsafat Dan Teori Kepemimpinan*, 2021.
- Junaidi Pranata Sembiring. "Strategi Komunikasi Pemasaran Objek Wisata Gundaling Dan Pemandian Air Panas Semangat Gunung." *Jurnal Simbolika* 2, no. 1 (2016): 1–7.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2006.
- Lova, Alfis Satria. "Strategi Komunikasi Pimpinan Dinas Perhubungan Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2007.
- Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Rosda Karya, 2004.
- Nasution, Siti Lam'ah. "Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa." *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 7, no. 2 (2020): 88–94.
- Nasution, Zulkarimenin. *Prinsip-Prinsip*. Vol. 7, n.d.
- Onong Uchjana Effendy. "Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek." In *PT. Remaja Rosdakarya*, 32. Bandung, 2004.
- Prabu, Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Rahmat, Jalalludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya., 2002.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.

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 dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau
Stre 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.

- Rohmah, Noer. "Strategi Pimpinan Dalam Peningkatanbudaya." *Jurnal MPI* 1, no. 2 (2016): 127–141.
- Rosaday Ruslan. *Kiat Dan Strategi Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian : Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006.
- Siregar, Syofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Rajawali Perss, 2013.
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta, 2004.
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian : Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Sudarmanto. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*,. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsaputra. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Yuliarti, Dwi Linda, and Ida Anggriani. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (Dppka) Kota Bengkulu." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 1 (2015): 122–138.
- Yusuf. "Strategi Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Gayo Lues,." *Skripsi*, 2019.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.
- "Data Monografi Kelurahan Gajah Sakti Bulan Juli Tahun 2023," n.d.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Wawancara

Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau

Daftar Wawancara di Kelurahan Gajah Sakti

Identitas Narasumber

1) Nama : Kelly Fitriana

Jabatan : Kepala Lurah Gajah Sakti

A. Mengenal Khalayak

1. Apakah ibu mengenal para pegawai di Kelurahan Gajah Sakti ini?

“Ya saya harus kenal dong, walaupun saya masih baru menjabat disini tapi saya sedang berusaha untuk dapat mengenali para pegawai yang ada disini, ini saya lakukan supaya bisa lebih dekat dengan para pegawai disini selain itu saya juga memiliki daftar nama pegawai yang saya letakan pada meja kerja saya dan saya juga cukup sering melakukan interaksi langsung kepada semua pegawai dan staf yang ada di Kelurahan Gajah Sakti ini”

2. Adakah cara yang ibu lakukan agar dapat mengetahui atau mengenal pegawai yang ada di Kelurahan Gajah Sakti ini?

“Biasanya saya melukan kegiatan makan bersama pada saat jam istirahat kantor dan diluar jam kantor untuk mengenal para pegawai lebih mendalam lagi, hal ini juga untuk mempererat tali silaturahmi antar pegawai agar lebih erat kedepannya. Selain itu , saya dan pegawai saling bertegur sapa dan bahkan berinteraksi dikarenakan posisi ruangan saya berada dekat dengan para pegawai lainnya.”

3. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan saat berinteraksi dengan pegawai?

“Memanggil, mengumpulkan dan dilibatkan misalnya dalam rapat.”

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

B. Menyusun Pesan

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

1. Bagaimana cara ibu dalam menyampaikan informasi atau pesan kepada para pegawai?

“Sebelum merancang apa yang akan kita sampaikan kepada para pegawai kita perlu melakukan pendekatan dengan pegawai dengan berkomunikasi langsung kepada para pegawai jika itu diperlukan untuk bertemu ya kita bertemu, terkadang juga melalu via whatsapp grup atau via chat personal, tidak dibatasi, paling tidak pimpinan itu tau strateginya harus kenal dengan watak pegawainya”

2. Apa saja jenis informasi atau pesan yang biasanya ibu sampaikan kepada pegawai dalam upaya untuk meningkatkan kinerja mereka? Apakah ibu memberikan ruang kepada para pegawai untuk dapat menjalin hubungan kepada atasan?

“Biasanya pesan atau informasi itu diberikan secara langsung dengan melakukan komunikasi secara kelompok atau individu. Melakukan silaturahmi antar sesama pegawai maupun pemimpin guna untuk mempererat kekeluargaan, menyampaikan kebijakan kantor yang harus mereka ikuti seperti kedisiplinan dalam bekerja, memenuhi fasilitas di kantor dan juga memberikan motivasi maupun semangat untuk pegawai agar lebih giat lagi dalam bekerja”

3. Apakah ada reward yang diberikan kepada para pegawai jika dalam kinerjanya bagus? Adakah sanksi yang diberikan jika pegawai membuat kesalahan?

“adanya pengawasan yang dilakukan kepada pegawai, dengan cara mengawasi kinerja pegawai. Reward dan sanksi merupakan bagian dari pesan yang dirancang oleh pimpinan untuk para pegawainya. Ada, biasanya sanksi yang kami berikan berupa teguran jika kesalahannya masih ringan dan jika kesalahan berat maka sanksi yang kami berikan surat peringatan”

C. Menetapkan Metode

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. Apa metode yang digunakan dalam penyampaian informasi atau pesan tersebut dan mengapa memilih metode tersebut?

“Saya memilih kedua nya metode *redundancy* dan *canalizing* karena setiap orang pasti beda cara menerima pesan yang kita sampaikan, sama halnya dengan metode yang dilihat dari bentuk isinya, saya juga memilih metode informatif, persuasif dan edukatif. Jadi, kita sesuaikan saja melihat dari sifat, watak maupun kepribadian masing-masing atau kelompok.”

2. Apakah ibu ada memberikan motivasi kepada para pegawai guna untuk menumbuhkan kinerja mereka dan motivasi seperti apakah itu? Apakah ibu memperhatikan hal-hal selain memberikan motivasi agar dapat meningkatkan kinerja pegawai?

“Memberikan keteladanan terhadap semua pegawai misalnya, saya memberikan contoh dengan datang tepat waktu sehingga dengan adanya contoh keteladanan dari pimpinan tersebut pegawai akan mau melaksanakan dan meningkatkan kinerja yang lebih efektif dan efisien.”

3. Apa Kendala yang ibu hadapi pada saat memberikan informasi dengan menggunakan metode yang ibu pilih tersebut?

“Pada Lurah Gajah Sakti masih ada beberapa pegawai yang tidak menunjukkan rasa kedisiplinannya meski aturan telah dibuat sebagaimana kesepakatan bersama, oleh karena itu, kami akan memberikan sanksi yang tegas pada pegawai yang masih sering melanggar aturan-aturan sebagaimana yang telah ditetapkan, dan aturan ini berlaku pada semua pegawai Lurah Gajah Sakti tidak akan membeda-bedakan satu sama lain seperti senior maupun yang juniornya. Dan tentunya kami akan memberikan reward untuk staff yang telah bekerja dengan baik. Kekurangan prasarana ini seperti gedung serbaguna belum ada dan tempat beribadah atau mushola juga belum ada, akan tetapi pada saat jam sudah menunjukkan untuk sholat zuhur para pegawai mencari masjid terdekat untuk beribadah”

4. Menurut ibu, apakah selama ibu menjabat di sini apakah ada peningkatan dari pegawai di sini?

“Tentunya ada ya, peningkatan kualitas kerja mereka pasti ada karena selama 1 tahun lebih saya menjabat sebagai kepala lurah saya merasa sudah adanya perubahan dari para pegawai saya mulai dari minimnya keterlambatan datang ke kantor, sampai ke hal-hal kecil lainnya. Itu menandakan bahwa penerapan sanksi pada kantor lurah ini sudah di patuhi dengan baik oleh seluruh para pegawai yang ada”



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.

5. Bagaimana cara ibu mengukur peningkatan kualitas kerja pegawai di kantor ini?

“Biasanya saya mengukur dan menilai peningkatan kualitas kerja mereka dari rekapan absensi yang dilakukan oleh semua para staff saya , dari sanalah saya bisa menilai bahwa adanya peningkatan atau tidak kualitas kerja mereka , dan juga saya terkadang juga saya melihat secara langsung bagaimana kinerja mereka pada saat melayani masyarakat ataupun melakukan kegiatan lainnya”

D. Pemilihan Media

1. Apa media yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan tersebut dan mengapa memilih media tersebut?

“Untuk media sendiri kita bisa online dengan menggunakan telepon langsung, whatsapp grup, atau sms, tetapi dalam hal yang berhubungan dengan internal kantor kita tidak melulu menggunakan surat atau lainnya yang dianggap formal, tetapi saya lebih suka jika offline dengan langsung berbicara kepada pegawai karena lebih enak menyampaikannya”

2. Pada saat kondisi seperti apa ibu menyampaikan informasi melalui Wa Group?

“ Ya tergantung ya, kadang saya menyampaikan pesan melalui WA group tersebut ketika saya sedang tidak berada di kantor yang dikarenakan ada dinas luar kota ataupun pelatihan di pekanbaru”

3. Kenapa ibu memilih media Wa Group daripada media lainnya?

“Menurut saya untuk bertukar informasi dan menyampaikan informasi lebih cocok menggunakan Wa Group karena Wa ini sendiri sudah lama digunakan oleh masyarakat dan juga sudah umum digunakan dimanamana untuk bertukar informasi , penggunaan Wa ini juga lebih gampang daripada media lainnya”



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.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Wawancara

Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau

Daftar Wawancara di Kelurahan Gajah Sakti

Identitas Narasumber

Nama : Novebry
 Jabatan : Kepala Seksi Tata Pemerintahan

A. Mengenal Khalayak

1. Apakah bapak mengenal para pegawai di Kelurahan Gajah Sakti ini?
 “Harusnya kenal, dari kasi (Kepala Seksi) nya hingga pegawai”
2. Adakah cara yang ibu lakukan agar dapat mengetahui atau mengenal pegawai yang ada di Kelurahan Gajah Sakti ini?
 “Kalau saya tidak ada cara khusus, biasanya agar bisa tahu siapa saja mereka seiring berjalan nya waktu ketika kita berada dikantor dengan saling tegur sapa, saya panggil ketika memerlukan mereka, ketika sedang rapat tim dari situ saja”
3. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan saat berinteraksi dengan pegawai? “Karena saya kepala bagian, interaksi saya lebih banyak kepada pagawai misalnya saya menanyakan apa saja kendala yang mereka hadapi, memberikan bantuan jika pegawai mendapatkan kendala”

B. Menyusun Pesan

1. Bagaimana cara ibu dalam menyampaikan informasi atau pesan kepada para pegawai?
 “Pesan atau informasi ini biasanya kita lakukan dalam upaya meningkatkan kinerja mereka kita lihat dulu apa yang sedang mereka hadapi apa kita perlukan dari mereka baru kita bisa merancang bagaimana informasi bisa kita sampaikan”



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. Apa saja jenis informasi atau pesan yang biasanya ibu sampaikan kepada pegawai dalam upaya untuk meningkatkan kinerja mereka? Apakah ibu memberikan ruang kepada para pegawai untuk dapat menjalin hubungan kepada atasan?

“Pesan inikan hanya sebuah kata atau kalimat yang kita sampaikan, saya biasanya lebih ke menunjukkan kepada mereka praktek nya. Misalnya memberikan contoh kepada pegawai, saya datang lebih awal pulang lebih akhir, dan juga dengan memberikan motivasi, contohnya bagaimana bekerja yang baik dengan saya sendiri yang melakukan nya, memberikan tugas-tugas khusus yang saya berikan langsung.”

3. Apakah ada reward yang diberikan kepada para pegawai jika dalam kinerjanya bagus? Adakah sanksi yang diberikan jika pegawai membuat kesalahan?

“Pastinya ada, reward akan memberikan motivasi kepada para pegawai yang kinerja nya bagus, hal ini dapat meningkatkan kinerja para pegawai di kantor lurah gajah sakti. Sedangkan sanksi memberikan peringatan kepada para pegawai jika melakukan kesalahan dalam bekerja, sanksi yang diberikan juga sanksi positif terhadap pekerjaan”

C. Menetapkan Metode

1. Apa metode yang digunakan dalam penyampaian informasi atau pesan tersebut dan mengapa memilih metode tersebut?

“Kalau untuk metode ini sepertinya saya lebih ke metode redundancy karena ketika saya sudah memberikan dan menyampaikan, itu saya kembalikan lagi kepada mereka jika tidak bisa diterima ada efeknya juga di mereka apalgi ini dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Jadi dengan mempengaruhi dan mengulang-ngulang saya rasa mereka akan paham. Kalau metode dari segi pesan saya lebih ke informatif dan edukatif, karena sama seperti arti dari metode tersebut”

2. Apakah ibu ada memberikan motivasi kepada para pegawai guna untuk menumbuhkan kinerja mereka dan motivasi seperti apakah itu? Apakah



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.

ibu memperhatikan hal-hal selain memberikan motivasi agar dapat meningkatkan kinerja pegawai?

“Memberikan keteladanan terhadap semua pegawai misalnya, saya memberikan contoh dengan datang tepat waktu sehingga dengan adanya contoh keteladanan dari pimpinan tersebut pegawai akan mau melaksanakan dan meningkatkan kinerja yang lebih efektif dan efisien.”

“Kalau motivasi biasanya saya suka *sharing* tentang pengalaman saya selama bekerja tentunya bisa membuat mereka termotivasi selain *sharing* biasanya saya saling membantu jika ada staf yang kesusahan”

3. Apa Kendala yang ibu hadapi pada saat memberikan informasi dengan menggunakan metode yang ibu pilih tersebut?

“Bahwa salah satu yang menjadi kendala pada kantor Lurah Gajah Sakti ialah kurangnya sumber daya manusia sehingga menyebabkan keterlambatan dalam mengembangkan dan mengerjakan tugas tersebut”

4. Menurut ibu, apakah selama ibu menjabat di sini apakah ada peningkatan dari pegawai di sini?

“Peningkatan kualitas kerja pegawai memang ada, dan itu merupakan suatu hal yang baik untuk kantor ini”

5. Bagaimana cara ibu mengukur peningkatan kualitas kerja pegawai di kantor ini?

“Saya dan buk lurah biasanya selalu melihat dari rekap isi absen mulai dari siapa yang paling sering tidak masuk kantor, sampai siapa yang paling cepat dan telat untuk datang ke kantor, dan biasanya semua itu pasti ada sanksi dan reward dari yang mereka lakukan”

D. Pemilihan Media

1. Apa media yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan tersebut dan mengapa memilih media tersebut?

“Kalau untuk media saya lebih langsung kepada orang nya. tetapi jika ada hal yang memang harus saya terjun langsung kepada pegawai, saya akan menyampaikan secara langsung. Jika online saya biasa nya melalui telepon, terkadang juga whatsapp group.”

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. Pada saat kondisi seperti apa ibu menyampaikan informasi melalui Wa Group?

“Sama seperti yang saya sampaikan tadi,saya lebih sering menyampaikan pesan secara langsung , ataupun saya menyampaikan pesan yang diberikan oleh bukhari kepada saya yang nantinya pesan tersebut saya teruskan ke group wa kelurahan gajah sakti”

3. Kenapa ibu memilih media Wa Group daripada media lainnya?

“Saya memilih media WA Group untuk menyebarkan informasi karena penggunaannya sudah biasa digunakan oleh semua orang , takutnya nanti kalau kami menggunakan media yang lainnya dalam menyampaikan pesan seperti Instagram ataupun Telegram akan ada kesusahan, karena penggunaan Wa group ini kan tidak hanya menyebarkan pesan sesama pegawai dan Staf kelurahan gajah sakti, tetapi juga kami memiliki Wa Group antar sesama ketua Rt-Rw yang ada di Kelurahan Gajah Sakti yang mana kebanyakan dari mereka sudah ber umur yang tidak memiliki Media lainnya seperti Telegram”



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.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Wawancara

Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau

Daftar Wawancara di Kelurahan Gajah Sakti

Identitas Narasumber

Nama : Difa Aulia

Jabatan : Staf Ketentraman dan Ketertiban Umum

A. Mengenal Khalayak

1. Apakah ibu mengenal para pegawai di Kelurahan Gajah Sakti ini?
 “Saya Sebagai Staf harus kenal mulai dari atasan sampai sesama pegawai supaya kedepannya dapat bekerja sama dengan baik.”
2. Adakah cara yang ibu lakukan agar dapat mengetahui atau mengenal pegawai yang ada di Kelurahan Gajah Sakti ini?
 “Kalau saya sendiri cara untuk mengenal antar sesama biasanya saling tegur sapa, saling curhat entah itu masalah dikantor ataupun masalah pribadi yang mungkin bisa di share satu sama lain. Selain itu juga biasanya saya mengajak antar sesama pegawai untuk nongkrong diluar jam kerja untuk mempererat tali silaturahmi antar kami semua”
3. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan saat berinteraksi dengan pegawai?
 “Kalau saya pribadi dengan pegawai lain biasanya saya saling bekerja sama dan membantu terhadap pekerjaan yang kami lakukan, dan saling menanyakan hal yang tidak kami ketahui. Sehingga dengan hal itu komunikasi kami tetap terjaga dengan baik”

B. Menyusun Pesan

1. Bagaimana cara ibu dalam menyampaikan informasi atau pesan kepada para pegawai?
 “Biasanya cara pimpinan memberi pesan atau informasi itu secara langsung kepada kami, jika pimpinan ada kegiatan diluar kota ataupun pelatihan, biasanya pimpinan menyampaikan pesan melalui WhatsApp”

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. Apa saja jenis informasi atau pesan yang biasanya ibu sampaikan kepada pegawai dalam upaya untuk meningkatkan kinerja mereka? Apakah ibu memberikan ruang kepada para pegawai untuk dapat menjalin hubungan kepada atasan?

“Ya untuk jenis pesan beda-beda ya sesuai dengan kebutuhannya, kadang pimpinan meminta kami untuk lebih giat lagi bekerja, kadang juga memberikan semangat dan motivasi kepada kami dan juga menasehati dan menegur kami jika kami terdapat kesalahan dalam bekerja. Tentunya jenis informasi ini sangat positif untuk kami terima”

3. Apakah ada reward yang diberikan kepada para pegawai jika dalam kinerjanya bagus? Adakah sanksi yang diberikan jika pegawai membuat kesalahan?

“Kalau untuk reward dan sanksi itu ada tergantung dari kinerja para pegawai. Ini tentunya bagus dilakukan supaya kami termotivasi dan selalu bekerja dengan baik”

C. Menetapkan Metode

1. Apa metode yang digunakan dalam penyampaian informasi atau pesan tersebut dan mengapa memilih metode tersebut?

“Menurut saya pimpinan menggunakan 2 metode tersebut karena metode tersebut sangat penting dilakukan oleh seorang pimpinan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Sejak saya bekerja dari tahun 2010 sampai sekarang, baru pada zaman ibu lurah Kelly ini yang menggunakan metode *canalizing*, sehingga bagi saya seorang Staf lama merasa adanya hal baru dan unik sebagai pemimpin Kelurahan Gajah Sakti Ini”

2. Apakah ibu ada memberikan motivasi kepada para pegawai guna untuk menumbuhkan kinerja mereka dan motivasi seperti apakah itu? Apakah ibu memperhatikan hal-hal selain memberikan motivasi agar dapat meningkatkan kinerja pegawai?



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.

“Biasanya pimpinan sering memberi motivasi ke kami dalam bentuk cerita pengalaman mereka kepada kami, melalui pengalaman tersebutlah yang membuat kami ter motivasi agar dapat bekerja lebih giat dan semangat bekerja untuk meningkatkan kualitas kerja kami”

3. Menurut ibu, apakah selama ibu menjabat di sini apakah ada peningkatan dari pegawai di sini?

“Sebagai seorang Staf saya merasa peningkatan cara bekerja Staf di kantor ini sudah ada, khususnya untuk diri saya sendiri ya, saya merasa sejauh ini saya sudah melakukan semua prosedur yang ada di kantor ini dengan baik dan benar sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan oleh Ibuk Lurah, contohya ya dengan tidak terlambat datang dan mengerjakan tugas yang selesai pada hari itu juga”

4. Bagaimana cara ibu mengukur peningkatan kualitas kerja pegawai di kantor ini?

“Yang saya tahu sih Ibuk Lurah dan pak kasi itu mengukur peningkatan kerja kami melalui hasil rekap absen dan menurut saya peningkatan kualitas kerja juga termasuk ke dalam kedisiplinan kami sebagai Staf untuk datang ke kantor”

D. Pemilihan Media

1. Apa media yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan tersebut dan mengapa memilih media tersebut?

“Kalau media perantaranya biasanya pakai WA tergantung pimpinan sih kalau ada dikantor langsung bicara dengan Staf nya saja”

2. Pada saat kondisi seperti apa ibu menyampaikan informasi melalui Wa Group?

“Biasanya ya buk lurah menyampaikan pesan melalui group wa ketika beliau sedang tidak ada di kantor dikarenakan beberapa hal. Atau ketika jam kantor sudah tutup tetapi ibuk lurah baru mendapatkan pesan atau arahan dari pak camat barulah beliau share pesan tersebut di group wa kelurahan gajah sakti”

3. Kenapa ibu memilih media Wa Group daripada media lainnya?

“Setau saya alasan buk lurah memilih media Wa Group untuk menyebarkan informasi dan pesan itu sendiri karena penggunaan Wa juga lebih mudah dan kami pun semua disini juga menggunakan Wa untuk bertukar informasi”



- 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



Gambar 6.1 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-1, selaku Kepala Lurah Gajah Sakti Pada Tanggal 04 Desember 2023 di Kantor Kelurahan Gajah Sakti Kecamatan Mandau.



Gambar 6.2 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-2, selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan Pada Tanggal 04 Desember 2023 di Kantor Kelurahan Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

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 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.



Gambar 6.3 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-3, selaku Satf Ketentraman dan Ketertiban Umum Pada Tanggal 04 Desember 2023 di Kantor Kelurahan Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

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

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
 Telpn (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
 web: https://fdk.uin.suska.ac.id, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 04 Desember 2023

Nomor : B- 5242/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu) Exp
 Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau**
 Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : SARAH FITRIANI
N I M : 12040326067
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

“Strategi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau”

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :

“Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.”

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Prof. Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan



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

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/63422
 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 Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-5242/Un.04/F.IV/PP. 00.9/12/2023 Tanggal 4 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : **SARAH FITRIANI**
- 2. NIM / KTP : 12040326067
- 3. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : **STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI PADA KANTOR LURAH GAJAH SAKTI KECAMATAN MANDAU**
- 7. Lokasi Penelitian : KANTOR LURAH GAJAH SAKTI KECAMATAN MANDAU

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 : 4 Maret 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Bupati Bengkalis
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
- 3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Bersangkutan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU