

1360/ KOM-D/SD-S1/2012

**PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DESA SP 1 BUKIT GAJAH
KECAMATAN UKUI KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Tugas Akhir Untuk Memenuhi Serta Melengkapi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Lengkap (S1) Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

SUSILAWATI
10843003987

PROGRAM STRATA SATU (S1)
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

2012

ABTRAKS

Judul: Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Permasalahan yang diteliti adalah untuk mengetahui bagaimana Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Permasalahan yang terjadi di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan mengenai kurangnya komunikasi yang terjadi antara bawahan dengan atasan. Karena kurang beraninya bawahan dalam menyampaikan kritik dan saran kepada atasan sehingga pegawai beranggapan bahwa pimpinan tidak tertarik dengan masalah mereka sehingga dapat menyebabkan komunikasi nya kurang efektif. Kurang efektifnya komunikasi internal ini menyebabkan berkurangnya kinerja pegawai, karena kinerja pegawai dipengaruhi oleh adanya komunikasi dan hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan agar terciptanya hubungan timbal balik antara atasan dengan bawahan.

penelitian yang penulis teliti ini bertujuan untuk mengetahui peranan komunikasi didalam organisasi yaitu komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahan dan sesama bawahan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan persentase, yaitu menggambarkan serta menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka dan kalimat, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan yang jumlah populasinya 9 orang, dan keseluruhan subjeknya dijadikan populasi, penelitian ini dinamakan penelitian populasi atau studi sensus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Angket disebarakan sesuai dengan jumlah populasi penelitian yaitu 8 responden dengan 24 pertanyaan, wawancara dilakukan langsung kepada Kepala Desa sebagai tambahan informasi dalam penelitian, dan observasi serta dokumentasi dilakukan langsung di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah.

Dari hasil penyajian data yang dilakukan penulis dan hasil analisa data dengan yang sudah dilakukan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan tergolong cukup berperan karena ini terbukti dengan persentasi angket yang disebarakan dengan rata-rata 71,09% terletak pada kriteria tolak ukur antara 76%-100%. Dan dapat disimpulkan bahwa Peranan Komunikasi Internal cukup berperan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin segala Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini yang berjudul **"Peranan Komuunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan "**. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak terutama dari Ayahanda Amin dan Ibunda Rostini tercinta dan tersayang yang dengan sabar membesarkan, merawat, menyayangi dan mendidik serta senantiasa memberikan doa yang tulus dan ikhlas dalam setiap sujudnya sehingga penulis menjadi pribadi yang baik serta bertanggung jawab dalam segala hal dengan terselesaikannya jenjang pendidikan hingga ke Universitas UIN SUSKA ini. Semoga apa yang diberikan oleh Ayah dan ibunda ini mendapat keberkahan dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Kemudian pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Karim selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh stafnya.
2. Bapak Prof. Dr. Amril M, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. Nurdin Abd Halim, MA Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau yang tak pernah bosan menanyakan kapan wisuda disetiap bertemu dan selalu memberikan motivasi dan arahan dalam penulisan skripsi. senyum manis mu tak kan pernah terlupakan.
4. Bapak Drs. Ginda, M. Ag dan Yantos, S. IP, M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Titi Antin, M.Si selaku penasehat akademis penulis.

6. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan ilmu dan motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan di jurusan Ilmu Komunikasi.
7. Keluarga besar Gagasan, bang Riyan, bang Ari, bang tados, bang Amin, bang Tema, Melba, Riki, syawal, Sandi, Marlana, Fatiyah, Yanti, Rahmi, Hera dan seluruh Crew yang telah memberikan keceriaan serta sama-sama menimba Ilmu di Dunia Jurnalistik.
8. Bapak Kepala Desa Munjirin beserta Pegawai Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah yang telah berkenan menerima penulis untuk melakukan penelitian sehingga tidak sulit dalam melakukan penelitian dan bisa diselesaikan dengan cepat.
9. Keluarga kecil di koz Umi, terutama buat Murniati sahabat qu yang tersayang yang selalu setia menemani dalam suka maupun duka, dan juga buat adek-adek di koz Umi, Noni, Yuni, Yuli, Erni terimakasih tas do'a N motivasinya. Meskipun nantinya kita kan berpisah namun kebersamaan kita selama ini tidak bisa terlupakan akan tetap tersimpan di memori ku.
10. Teman senasib sepenanggungan Madhiah, Suhaima Yanti, Fitriani, Andika Wiguna, Yuni Asnidar, Nurul Hidayati, Rahmi Dafiza, Rea Sri, Marlana, Fhatiyah, yang selalu memberi motivasi dan dukungan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh teman-teman PR A Angkatan 2008 yang selalu memberikan motivasi dan keceriaan selama proses perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan kebaikan yang berlimpah. Semoga Do'a dan motivasi yang diberikan oleh seluruh teman-teman atau pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu dibalas oleh Allah SWT dengan Syurga-Nya.

Tidak ada sesuatu apapun yang sempurna di dunia ini, begitu juga dengan skripsi ini. Meskipun demikian, dengan penuh kerendahan hati penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat buat banyak orang nantinya.

Pekanbaru, 10 September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan judul	6
C. Penegasan Istilah	7
D. Permasalahan.....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Teoritis.....	10
G. Kajian Terdahulu Yang Relevan	29
H. Konsep Operasional	30
I. Metode Penelitian	33
J. Sistematika Penulisan	37
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Desa.....	39
B. Letak Geografis.....	39
C. Struktur Organisasi Desa.....	40
D. Visi Dan Misi.....	46
E. Keadaan Penduduk.....	46
BAB III PENYAJIAN DATA	
Data Jawaban Angket Responden.....	50

BAB IV ANALISA DATA

Analisa Data Mengenai Peranan Komunikasi Internal Dalam
Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit
Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten pelalawan 70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 82
B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA 85

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Jumlah Penduduk Dilihat Dari Jenis Kelamin	47
TABEL 2	Jumlah Penduduk Dilihat Dari Tingkat Umur	47
TABEL 3	Jumlah Penduduk Dilihat Dari Tingkat pendidikan	48
TABEL 4	Jumlah Penduduk Dilihat Dari Pemeluk Agama	48
TABEL 5	Jumlah Penduduk Dilihat Dari Mata Pencarian	49
TABEL 6	Pendapat Responden Terhadap Pimpinan Dalam Memberikan Intruksi Tugas Tentang Pekerjaan	51
TABEL 7	Pendapat Responden Terhadap Pimpinan Dalam Menyampaikan Tujuan Organisasi.....	52
TABEL 8	Pendapat Responden Terhadap Pimpinan Dalam Menyampaikan Pesan Untuk Memperkuat Loyalitas Dan Memotivasi Dalam Bekerja	53
TABEL 9	Penilaian Responden Tentang Aktivitas Pimpinan Memberikan Informasi Tentang Aturan Organisasi	54
TABEL 10	Pendapat Responden Terhadap Pimpinan Dalam Menegur Pegawai Apabila Melanggar Peraturan Yang Telah DiTetapkan.....	55
TABEL 11	Tanggapan Responden Terhadap Pimpinan Dalam Memberikan Pujian Atas Prestasi Kerja	56
TABEL 12	Perhatian Pimpinan Terhadap Masalah Pegawai	57
TABEL 13	Tanggapan Responden Dalam Memberikan Saran Atau Gagasan Kepada Pimpinan Untuk Perbaiki Unit-Unit Dalam Organisasi	57
TABEL 14	Koordinasi Penugasan Kerja Antara Pegawai Dan Pegawai Lainnya Berjalan Dengan Baik	58
TABEL 15	Seringnya Pegawai Dalam Melakukan Diskusi-Diskusi Dengan Sesama Pegawai Lainnya Tentang Tugas Dan Kebijakan Organisasi	59
TABEL 16	Pegawai Melakukan Pertemuan Dengan Sesama Pegawai Lainnya Dalam Rangka Mencari Solusi Untuk Menyelesaikan Permasalahan-Permasalahan Organisasi	59
TABEL 17	Pegawai Berinteraksi Dengan Pegawai Lainnya Dalam RangkaMempererat Hubungan Antar Personal Dan Mempererat Kedekatan	60
TABEL 18	Responden Mampu Melaksanakan Tugas Atau Pekerjaan Dengan Baik	61
TABEL 19	Tanggapan Responden Bertanggung Jawab Atas Pekerjaan Yang Telah Diberikan kepadanya	62
TABEL 20	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Nya Selama Ini	62
TABEL 21	Responden Puas Dengan Hasil Kerja Nya	63
TABEL 22	Tanggapan Responden Dalam Memberikan Informasi Kepada Pimpinan Mengenai Pekerjaan Dan Prestasi Kerjanya	64

TABEL 23	Tanggapan Responden Mengenai Kegiatan-Kegiatan Yang Sesuai Dengan Tujuan Dan Sasaran Organisasi	64
TABEL 24	Tanggapan Responden Merasa Nyaman Dalam Bekerja	65
TABEL 25	Tanggapan Responden Mengenai Kinerjanya Diorganisasi Sudah Dianggap Baik Oleh Pimpinan	66
TABEL 26	Pimpinan Sering Memberikan Motivasi Atau Dukungan Yang Tinggi Kepada Pegawainya Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawainya	66
TABEL 27	Tanggapan Responden Terhadap Kecakapan Pegawai Dalam Menjalankan Tugas Selalu Meningkat	67
TABEL 28	Didalam Organisasi Pegawai Harus Disiplin Yakni Melaksanakan Tugas Dengan Baik Dan Tepat Waktu, Disiplinkah Pegawai Melaksanakan Tugas.....	68
TABEL 29	Tanggapan Responden Terhadap Pimpinan Sering Memberikan Informasi Tentang Peraturan Yang Ada Dalam Organisasi	69
TABEL 30	Rekapitulasi Jawaban Responden	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pentingnya komunikasi bagi organisasi tidak dapat dipungkiri, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Karena pentingnya komunikasi dalam organisasi maka perlu menjadi perhatian pengelola agar dapat membantu dalam pelaksanaan tugasnya (Arni Muhammad, 2000:1). Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Kohler 1981).

Organisasi sebagai kerangka (framework) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang didalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang dipimpin. Untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajer atau administrator mengadakan peraturan sedemikian rupa sehingga ia tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Ia membuat kelompok-kelompok menurut jenis pekerjaannya dan mengangkat seorang sebagai penanggung jawab atas kelompoknya. Dengan demikian pimpinan cukup berkomunikasi dengan penanggung jawab kelompok. Dan jumlah

kelompok serta besarnya kelompok bergantung pada besar kecilnya organisasi (Onong Uchjana, 2004:122).

Dalam kenyataannya masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses organisasi. Bahkan boleh dikata, organisasi tanpa komunikasi ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat otomotif, yang terpaksa tidak berfungsi karena tidak adanya aliran fungsi antara satu bagian dengan bagian yang lain. *Conection* komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.

Berry Cushway dan Derek Lodge, menggambarkan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai pembentuk. Organisasi climate, yakni iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja didalam organisasi (Redi, 2001:1-2).

Menurut handoko (1991:280) bahwa interaksi yang harmonis antara pimpinan dan bawahan dalam hubungan secara timbal balik adalah dikarenakan komunikasi. Sebagai pemimpin, seorang manajer bertanggung jawab atas lancar tidaknya pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya. Beberapa kegiatan yang bersangkutan dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen: penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pegorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada juga kegiatan-kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinannya, antara lain memotivasi

para karyawan agar giat bekerja, yang tidak perlu dilaksanakan si manajer sendiri.

Fungsi komunikasi dalam suatu organisasi merupakan hal yang paling penting dalam melaksanakan tugas ataupun aktivitas kerja. Dengan komunikasi inilah mampu untuk memahami berbagai permasalahan dan mampu mengembangkan organisasi. Komunikasi antarpribadi merupakan bagian dari komunikasi internal sangatlah penting karena mampu menciptakan kebahagiaan manusia, yaitu :

1. Komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial seseorang.
2. Identitas atau jadi diri seseorang, terbentuk lewat dengan komunikasi dengan orang lain.
3. Memahami realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesa-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia disekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.
4. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan kita dengan orang lain, terlebih orang-orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan dalam hidup kita (Jalaluddin, 2001: 119-120).

Dari uraian diatas mengenai pentingnya komunikasi internal secara efektif yang harus dikuasai oleh seorang pemimpin, tentunya hal ini menjadi penting untuk diterapkan secara efektif pula di Kantor Desa Sp1 Indosawit

Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Sebab dalam instansi ini sangat membutuhkan kinerja para pegawai dengan semangat untuk menghasilkan kinerja yang baik.

Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan prilakunya dalam menjalankan kinerja (Wibowo, 2009: 4).

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.

Tujuan mengalir dari atas kebawah, sedangkan tanggung jawab bergerak dari bawah keatas. Tujuan diatas memberikan inspirasi untuk penetapan tujuan dibawahnya. Sementara itu, tanggung jawab dilakukan secara berjenjang dari bawah keatas (Wibowo, 2009:42-43).

Berdasarkan observasi peneliti sementara, adapun komunikasi yang sering di gunakan di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan hanya komunikasi ke bawah yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya, berupa perintah, instruksi tugas dan informasi,

sedangkan komunikasi ke atas dari pegawai kepada pimpinannya sesekali dilakukan bila pegawai membutuhkan informasi dari pimpinan, hal ini disebabkan karena kurang beraninya bawahan dalam menyampaikan kritik dan saran kepada atasan. Kurang seringnya komunikasi antara atasan dan bawahan menyebabkan menurunnya kinerja pegawai, misalnya pegawai yang selalu datang terlambat, tidak tepat waktu, tidak bertanggung jawab dengan tugas yang sudah diberikan seperti lupa dalam memberikan hasil laporan kerja sehingga mengakibatkan terkendalanya pekerjaan.

Karena kurang beraninya bawahan dalam menyampaikan kritik dan saran kepada atasan sehingga pegawai beranggapan bahwa pimpinan tidak tertarik dengan masalah mereka, pimpinan yang selalu sibuk untuk mendengarkan keluhan atau masukan-masukan dari pegawainya sehingga susah untuk ditemui.

Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan ini menyebabkan komunikasi yang terjadi di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan tersebut kurang efektif. Kurang efektifnya komunikasi internal ini menyebabkan berkurangnya kinerja pegawai, karena kinerja pegawai dipengaruhi oleh hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan agar terciptanya hubungan timbal balik antara atasan dengan bawahan tersebut.

Dengan latar belakang inilah penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI KANTOR DESA SP I BUKIT GAJAH KECAMATAN UKUI KABUPATEN PELALAWAN”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun dasar pemikiran penulis mengangkat masalah ini yaitu:

1. Keinginan peneliti untuk mengetahui peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.
2. Judul ini sangat relevan dengan jurusan yang penulis ambil yaitu Ilmu Komunikasi.
3. Penulis merasa penelitian ini dapat memberikan referensi bagi mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi dan memberikan gambaran mengenai peranan komunikasi internal kepada instansi terkait yakni Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.
4. Masalah ini sesuai dengan kemampuan penulis baik dari segi financial, waktu serta buku pendukung yang dijadikan referensi.

C. Penegasan Istilah

1. Peranan

Giros, Meson dan Mceachern Mendefinisikan peranan adalah sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menepati kedudukan sosial tertentu (David, 1995:99)

2. Komunikasi Internal

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan adalah sebagai pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan oleh suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen) (Onong Uchjana, 2004:122).

3. Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance* yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. (Armstrong dan Baron, 1998:15) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2007:7).

4. Pegawai

Menurut M. Dahlan (Dalam kamus 1994:311) pegawai adalah karyawan, anggota personalia (kantor pekerja resmi Negara atau Pemerintah).

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kab Pelalawan.
- b. Apa faktor penghambat dan pendukung komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kab Pelalawan?
- c. Seberapa besarkah peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kab Pelalawan?
- d. Adakah peparuh komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kab Pelalawan?
- e. Bagaimana pelaksanaan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kab Pelalawan?
- f. Adakah hubungankomunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kab Pelalawan?

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya mengenai peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

3. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti adalah “Bagaimana peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan” ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

- a. Persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana strata SI pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Ilmu Komunikasi.
- b. Secara praktis dapat memberikan referensi dan masukan-masukan bagi dosen, mahasiswa, dan kalangan akademis yang berkaitan dengan komunikasi organisasi, terutama mengenai peranan komunikasi

internal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada suatu instansi atau organisasi.

- c. Sebagai bahan informasi bagi instansi yang diharapkan bisa menjadi sumbangan pemikiran tentang peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.
- d. Bagi penelliti, memberikan pengalaman dan wawasan dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoriris

a. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis atau menurut asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communication*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Arti *comunis* disini adalah sama, dalam arti sama makna, yaitu *sama makna* mengenai suatu hal. Jadi, komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Jelasnya, jika seseorang mengerti tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi berlangsung. Sebaliknya jika tidak mengerti, komunikasi tidak berlangsung.dengan lain perkataan, hubungan antara orang-orang itu tidak komunikatif. Secara terminologis

komunikasi berarti proses peyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain (Onong Uchjana, 2000 : 4-5).

Dalam proses komunikasi kebersamaan tersebut diusakan melalui tukar menukar pendapat, penyampaian pesan informasi, serta perubahan sikap dan prilaku. Pada hakikatnya setiap proses komunikasi terdapat unsur-unsur tersebut yaitu sumber pesan, saluran, dan penerima, disamping masih terdapat pula unsur pengaruh (*effects*) dan umpan balik (*feed back*), (Widjaja, 2000: 88-89)

Dalam komunikasi ada tiga unsur penting yang selalu hadir dalam setiap komunikasi, yaitu sumber informasi (*receiver*), saluran (*media*), dan penerima informasi (*audience*). Sumber informasi adalah seseorang atau institusi yang memilki bahan informasi (pemberitaan) untuk disebarakan kepada masyarakat luas . saluran adalah media yang digunakan untuk kegiatan pemberitaan oleh sumber berita, berupa media inpersoanal yang digunakan secara tatap muka maupun media massa yang digunakan untuk khalayak umum. Sedangkan *audience* adalah perorang atau kelompok dan masyarakat yang menjadi sasaran informasi atau yang menerima informasi.

Selain tiga unsur ini, yang terpenting dalam komunikasi adalah aktivitas memaknakan informasi yang disampaikan oleh sumber informasi dan pemaknaan yang dibuat oleh audience terhadap informasi yang diterimanya itu. Pemaknaan kepada informasi bersifat *subjektif* dan *konsektual*. Subjektif artinya masing-masing pihak (sumber informasi dan *audience*) memiliki kapasitas untuk memaknakan informasi yang disebarakan atau diterimanya

berdasarkan pada apa yang ia rasakan, ia yakini, dan ia mengerti serta berdasarkan pada tingkat pengetahuan kedua pihak. Sedangkan sifat kontekstual adalah bahwa pemaknaan itu berkaitan erat dengan kondisi waktu dan tempat dimana informasi itu ada dan dimana kedua belah pihak itu berada (Burhan Bungin, 2006 : 57-58).

Dari pengertian komunikasi diatas dapatlah disusun suatu ikhtisar mengenai lingkup ilmu komunikasi ditinjau dari komponennya, bentuknya, sifatnya, metodenya, tekhniknya, modelnya, bidangnya, dan sisitemnya. Komunikasi organisasi yang akan dibahas disini termasuk salah satunya dalam bagian bidang komunikasi (Onong Uchjana,2004:8).

b. Komunikasi Organisasi

Istilah “organisasi” dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa inggris bersumber pada perkataan latin *organization* yang berasal dari kata kerja bahasa latin pula, *organizare*, yang berarti membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi. Jadi, secara harfiah organisasi itu berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Diantara para ahli ada yang menyebut paduan itu sistem, ada juga menamakannya sarana, dan lain-lain(Onong Uchjana, 2004:114).

Suatu *organisasi* bisa didefinisikan sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah individu sangat bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Ada yang beranggotakan tiga atau empat orang bekerja dengan kontak yang sangat dekat. Yang lainnya

memiliki seribu karyawan tersebar diseluruh dunia. Apa yang penting dalam hal ini adalah mereka ini bekerja didalam struktur tertentu.

Tujuan umum organisasi adalah menghasilkan pendapatan. Setiap orang didalam organisasi secara alamiah akan memiliki tujuan yang berbeda-beda. Tujuan akhir dari kebanyakan orang adalah memperoleh penghasilan. Seperti halnya organisasi, mereka juga memiliki tujuan kedua lainnya yang biasanya konsisten dengan tujuan utamanya. Para karyawan mungkin mempunyai tujuan mengerjakan pekerjaan dengan baik, naik pangkat, berinteraksi dengan rekan lain dalam suasana yang menyenangkan, atau menjalin hubungan persahabatan (Joseph, 1997:337-339).

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi didalam kelompok formal maupun informal organisasi. Jika organisasi semakin besar dan semakin kompleks, maka demikian juga komunikasinya. Pada organisasi yang beranggotakan tiga orang komunikasi relative sederhana, tetapi organisasi yang beranggotakan seribu orang komunikasinya menjadi sangat kompleks.

Komunikasi organisasi dapat bersifat formal maupun informal. Yang termasuk dalam komunikasi *formal* adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja didalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Yang termasuk didalam *komunikasi informal* adalah komunikasi yang disetujui secara social. Orientasinya tidak pada

organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual (josep, 1997:340).

Menurut handoko (1991:280) bahwa interaksi yang harmonis antara pimpinan dan bawahan dalam hubungan secara timbal balik adalah dikarenakan komunikasi. Dimensi komunikasi dalam kehidupan organisasional meliputi 2 segi, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Dalam penelitian ini yang lebih ditekankan pada komunikasi internal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Dalam pembahasan berikutnya akan dijelaskan secara lebih rinci dimensi-dimensi dan proses komunikasi dalam kehidupan organisasi itu, yang meliputi komunikasi antara pimpinan dengan bawahan secara timbal-balik didalam organisasi dan antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi (Onong Uchjana, 2004:122). Pada permasalahan ini peneliti hanya membahas komunikasi antara pimpinan dengan bawahan secara timbal-balik didalam organisasi.

Dimensi-dimensi komunikasi dalam kehidupan organisasi terbagi menjadi dua yaitu: 1) Komunikasi internal, 2) Komunikasi eksternal. Namun Dalam penelitian ini yang lebih ditekankan pada komunikasi internal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

c. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan sebagai: pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan oleh suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau

jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas(organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen) (Onong Uchjana, 2004:122).

Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa komunikasi intern atau internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi. Dengan kata lain komunikasi intern atau internal penerima pesan adalah orang dalam organisasi (Muhammad,Arni 2001:97). Untuk memperoleh kejelasan, komunikasi internal dapat dibagi menjadi dua dimensi yaitu komunikasi vertikal dan horizontal.

d. Dimensi Komunikasi Internal

Dimensi komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terdiri dari komunikasi kebawah dan komunikasi keatas.

a. Komunikasi Kebawah

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Menurut lewis (1987) komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan, yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang

informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan (Arni, 2009:108).

(R. Wayne, 2001:185) Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan (Katz & Kahn 1966): (1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, (2) informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, (3) informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, (4) informasi mengenai kinerja pegawai , dan (5) informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (sense of mission).

Adapun masalah tentang komunikasi kebawah yakni, masalahnya manajemen dan karyawan seringkali berbicara dengan bahasa yang berbeda. Banyak manajer yang tidak mengetahui bagaimana agar pesan mereka dapat dipahami oleh karyawannya.

Misalnya saja, kebanyakan manajer memiliki pendidikan yang lebih tinggi dan banyak bahasa teknis mengenai bisnis dari pada para karyawan. Para manajer memiliki waktu, keahlian, dan fasilitas untuk memperbaiki komunikasi yang ada di organisasi. Komunikasi yang efektif adalah proses dua arah. Bagaimanapun juga, manajemen menanggung tanggung jawab yang lebih besar dalam membentuk dan mempertahankan system komunikasi internal yang efektif dan efisien (Joseph, 1997:347-348).

Secara umum komunikasi ke bawah dapat di klasifikasikan atas lima tipe yaitu:

1. Instruksi tugas

Instruksi tugas atau pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan ke bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya.

2. Rasional

Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi.

3. Ideologi

Peran ideologi mencari sokongan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

4. Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktek-praktek organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak ada hubungannya dengan instruksi dan rasional.

5. Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya. (Arni, 2001:108).

Arus komunikasi dari atasan kepada bawahan tidaklah selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain :

1. Keterbukaan

Kurangnya sifat keterbukaan diantara pimpinan dan bawahanakan menyebabkan pembelokan atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan.

2. Kepercayaan pada pesan tulisan

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

3. Pesan yang berlebihan

Reaksi karyawan terhadap pesan yang berlebihan biasanya cenderung untuk tidak membaca pesan-pesan tertentu yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain dibiarkan saja tidak dibaca.

4. Timing

Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku bawahan.

5. Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka, tetapi mereka menyaring mana yang mereka perlukan. (Arni 2001:110).

Karena adanya gangguan dalam penyampaian pesan dari atasan kepada bawahanma maka pimpinan perlu memperhatikan cara-cara penyampaian

pesan yang efektif. Davis (1976) memberikan saran-saran dalam hal itu sebagai berikut:

1. "Pimpinan hendaklah sanggup memberikan informasi kepada pegawai apabila dibutuhkan mereka.
2. Pimpinan hendaklah membagi informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Pimpinan hendaklah membantu karyawan merasakan bahwa diberi informasi.
3. Pimpinan hendaklah mengembangkan suatu perencanaan komunikasi, sehingga karyawan seperti mengetahui informasi yang dapat diharapkannya untuk diperoleh berkenaan dengan tindakan-tindakan pengelolaan yang mempengaruhi mereka.
4. Pimpinan hendaklah berusaha membentuk kepercayaan diantara pengirim dan penerima pesan. Kepercayaan ini akan mengarahkan kepada komunikasi yang terbuka yang akan mempermudah adanya persetujuan yang diperlukan antara bawahan dan atasan".

Ada empat metode komunikasi kebawah yaitu sebagai berikut: (1) tulisan saja, dinilai paling efektif bila diperlukan informasi untuk tindakan yang akan datang. (2) lisan saja, dinilai paling efektif dalam situasi yang mencakup teguran dan mendamaikan perselisihan. (3) tulisan diikuti lisan. (4) lisan diikuti tulisan (R. Wayne, 2005:186).

b. Komunikasi Keatas

Komunikasi keatas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ketingkat yang lebih tinggi (Joseph, 1997:346). Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace (1989) (Arni 2009:117) fungsinya adalah sebagai berikut :

- a. "Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
- b. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- c. Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan

pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.

- d. Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- e. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
- f. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.”

Kebanyakan analisis dan penelitian dalam komunikasi keatas menyatakan bahwa penyelia dan manajer harus menerima informasi dari bawahan mereka yang:

1. Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan- pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana untuk waktu mendatang.
2. Menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan.
3. Memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
4. Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi (R. Wayne, 2001:190).

Sharma (1979) mengatakan bahwa kesulitan itu mungkin disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah sebagai berikut:

1. “Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya.
2. Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka.
3. Kurangnya reward atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi keatas.

4. Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan (Arni, 2009:118-119).”

Kombinasi dari perasaan-perasaan dan kepercayaan karyawan tersebut menjadikan penghalang yang kuat untuk menyatakan ide-ide, pendapat-pendapat, atau informasi oleh bawahan kepada atasan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi ke atas antara lain adalah :

1. Komunikasi ke atas lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan pengelolaan, apabila pesan itu disampaikan tepat pada waktunya.
2. Komunikasi ke atas yang bersifat positif, lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan mengenai pengelolaan dari pada komunikasi yang bersifat negatif.
3. Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.
4. Komunikasi ke atas mungkin akan lebih efektif, jika komunikasi itu langsung kepada penerima yang dapat berbuat mengenai hal itu.
5. Komunikasi ke atas lebih efektif, apabila komunikasi itu mempunyai daya tarik secara intuitif bagi penerima (Arni 2009:119).

Planty dan Machavar (1952) mengemukakan tujuh prinsip sebagai pedoman program komunikasi keatas yaitu sebagai berikut:

1. “Program komunikasi keatas yang efektif harus direncanakan.
2. Program komunikasi keatas yang efektif berlangsung secara berkesinambungan.
3. Program komunikasi keatas yang efektif menggunakan saluran rutin.
4. Program komunikasi keatas yang efektif menitikberatkan kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tiingkat yang lebih rendah.

5. Program komunikasi keatas yang efektif mencakup mendengarkan secara obbjektif.
6. Program komunikasi keatas yang efektif mencakup tindakan untuk menghadapi masalah.
7. Program komunikasi keatas yang efektif menggunakan berbagai media dan metode untuk meningkatkan aliran informasi (R.Wayne, 2001:193-194)".

2. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal terdiri dari peyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama(R.Wayne, 2001:195).

Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal. Pada komunikasi horizontal ini mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat sekali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-desuskan sering kali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka, komunikasi seperti inilah yang bisa menghambat pegawai dalam meningkatkan kinerjanya (Onong, 2004:124).

Penelitian dan pengalaman menyatakan bahwa komunikasi horizontal muncul paling sedikit karena enam alasan berikut:

1. Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja.
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
3. Untuk memecahkan masalah.
4. Untuk memperoleh pemahaman bersama.

5. Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan.

6. Untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.

Hambatan-hambatan pada komunikasi horizontal banyak persamaannya dengan hambatan yang mempengaruhi komunikasi keatas dan komunikasi kebawah. Ketiadaan kepercayaan diantara rekan-rekan kerja, perhatian yang tinggi yang pada mobilitas keatas, dan persaingan dalam sumber daya dapat mengganggu komunikasi pegawai – yang sama tingkatnya dalam organisasi-dengan sesamanya (R.Wayne, 2001:195-197). Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal.

E. Kinerja

Istilah kinerja telah populer digunakan, namun definisi atau pengertian kinerja belum dicantumkan dikamus besar Bahasa Indonesia, sehingga menyulitkan anggota masyarakat yang ingin mengetahui. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya

hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2009:7).

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo, 2009:7).

Dalam prakteknya, istilah penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dapat digunakan secara bergantian atau bersamaan karena pada dasarnya mempunyai maksud yang sama (Rivai, 2006:309). Dengan adanya penilaian dari kinerja ini sangat membantu peran pegawai dalam meningkatkan keberhasilan dan sangat membantu dalam melaksanakan pegawai untuk mencapai tujuan yang lebih baik lagi demi kemajuan organisasi kedepannya.

Pada dasarnya dari sisi prakteknya yang lazim dilakukan di setiap perusahaan tujuan penilaian kinerja pegawai dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa lalu meliputi,
 - a. Mengendalikan perilaku pegawai dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberi ganjaran, hukuman, dan ancaman.
 - b. Mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi.
 - c. Menempatkan pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu.
2. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan apabila dirancang secara tepat sistem penilaian ini dapat:
 - a. Membantu tiap pegawai untuk semakin banyak mengerti tentang perannya dan mengetahui secara jelas fungsi-fungsinya.
 - b. Merupakan instrument dalam membantu tiap pegawai mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan sendiri yang dikaitkan dengan peran dan fungsi dalam suatu lembaga.
 - c. Menambah adanya kebersamaan antara masing-masing pegawai dengan penyelia sehingga pegawai memiliki motivasi kerja dan merasa senang bekerja dan sekaligus mau memberikan kontribusi sebanyak-banyaknya pada suatu lembaga.
 - d. Membantu mempersiapkan pegawai untuk memegang suatu pekerjaan pada jenjang yang lebih tinggi dengan cara terus-menerus meningkatkan perilaku dan kualitas bagi posisi-posisi yang tingkatnya lebih tinggi (Rivai, 2006 : 311-312).

Kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh instansi kepada pegawai sesuai

dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing pegawai (Kartono, 1992:32).

Untuk menghasilkan kerja yang baik maka diperlukan motivasi , motivasi dapat diartikan sebagai sebab, alasan dasar, dorongan seseorang untuk berbuat atau ide pokok terlalu berperan terhadap tingkah laku manusia (Kartono, 1992:127). Motivasi itu terbagi dua yaitu motivasi intrinsik atau motivasi dari dalam diri sendiri seseorang, seseorang melakukan sesuatu karena ia ingin melakukan, motivasi ekstrinsik atau berasal dari luar diri seseorang, seseorang melakukan sesuatu memenangkan suatu hadiah yang khusus ditawarkan untuk perilaku tersebut.

Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada 3 kelompok, yaitu:

1. Kompetensi individu

Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi setiap orang dipengaruhi oleh beberapa factor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu:

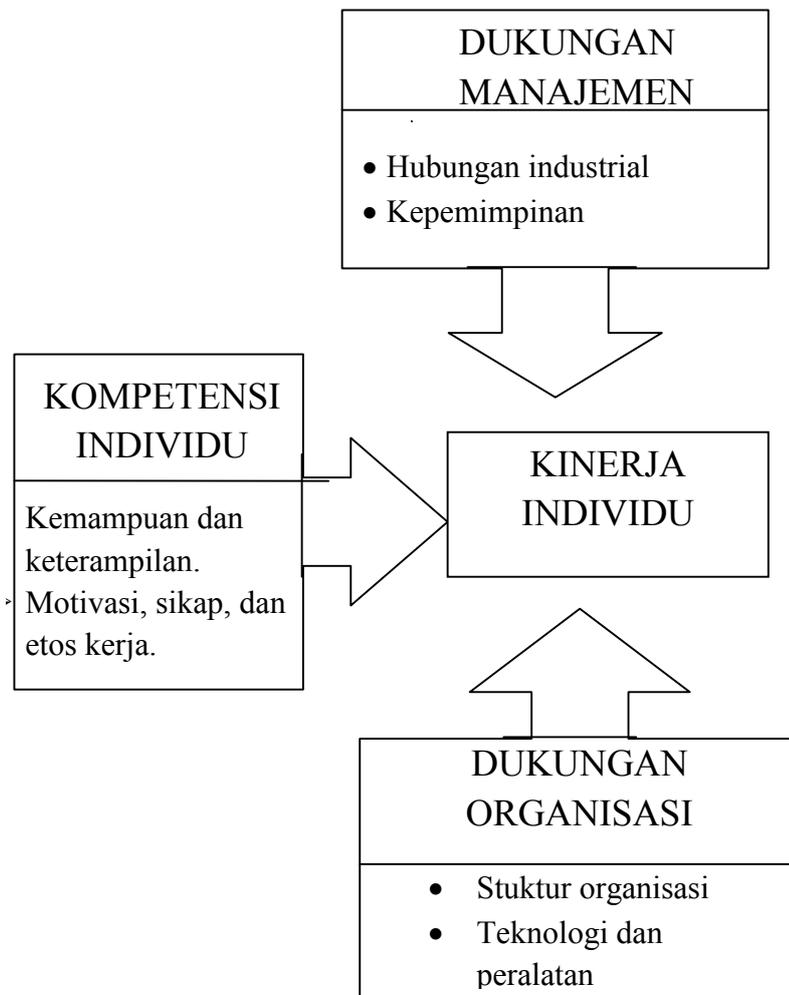
- a. Kemampuan dan keterampilan kerja,
- b. Motivasi dan etos kerja.

2. Dukungan organisasi

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan

syarat kerja. Dengan adanya dukungan organisasi menumbuhkan motivasi dan memobilisasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

3. Dukungan Manajemen (Simanjuntak, 2005:10-13).



Bagan 1.3

Model Kinerja Individu (Simanjuntak, 2005:14).

Dari model kinerja individu diatas didapatkan penjelasan bahwa, dalam kinerja individu dipengaruhi oleh 3 faktor seperti yang digambarkan pada bagan 1.3 model kinerja individu diatas.

Terlihat pada bagan diatas faktor pertama yang mempengaruhi kinerja individu yaitu kompetensi individu, dalam kompetensi individu ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa golongan yaitu 1. Kemampuan dan keterampilan kerja. Kemampuan dan keterampilan kerja setiap orang dipengaruhi oleh kebugaran fisik dan kesehatan jiwa individu yang bersangkutan, pendidikan, akumulasi pelatihan dan pengalaman kerjanya. 2. Motivasi dan etos kerja. Motivasi dan etos kerja sangatlah penting untuk mendorong semangat kerja. Motivasi dan etos kerja dipengaruhi oleh latar belakang keluarga, lingkungan masyarakat, budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya.

Faktor kedua dukungan organisasi, Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan uraian tugas yang jelas. Demikian juga penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi yang modern bukan saja hanya untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi dipandang juga sebagai usaha dalam memberikan kenyamanan dan keselamatan kerja bagi pegawai. Kondisi kerja mencakup kenyamanan lingkungan kerja, aspek keselamatan dan kesehatan kerja, syarat-syarat kerja, sistem pengupahan dan jaminan sosial, serta keamanan dan keharmonisan hubungan industrial.

Faktor ketiga yaitu dukungan manajemen, disini dilihat kemampuan manajerial perusahaan atau pimpinan perusahaan juga sangat menentukan kinerja setiap individu yang akhirnya akan menentukan kinerja perusahaan itu sendiri. Seorang manajer yang cerdas akan berusaha memotivasi pekerjanya agar terus meningkatkan wawasan dan kemampuannya untuk dapat dioptimalkan pada perusahaannya. Menyempatkan diri untuk berkomunikasi dan mendengarkan keluhan kesah karyawan merupakan bagian dari upaya dari seorang manajer untuk mengetahui keberadaan tugas dari karyawannya, yang akhirnya dapat ditindaklanjuti melalui pemberian bimbingan dan penyuluhan.

G. Kajian Sebelumnya yang Relevan

Penelitian tentang komunikasi internal sebelumnya memang sudah pernah dibahas pada penelitian sebelumnya, hanya saja banyak sebagian dari mereka yang melakukan penelitian dengan memvariasikan masalah-masalah yang lain sebagai variabel pendamping dari komunikasi internal.

Pada kesempatan ini penulis mencantumkan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini membahas tentang “ Hubungan Komunikasi Internal Organisasi Dengan Efektifitas Kerja Pegawai Dikantor Bupati Pasir Pangaraian Kabupaten Rokan Hulu”. Tahun 2009 oleh Irayani Nasutions. Hasil dari penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi internal Organisasi dan efektivitas kerja pegawai dan penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif.

Namun dalam hal ini penulis juga mengalami ketertarikan yang sama terhadap masalah komunikasi internal, tetapi disini terdapat adanya perbedaan pada penelitian sebelumnya yang mana penulis dalam hal ini hanya membahas mengenai komunikasi internalnya saja dalam meningkatkan kinerja pegawai dan penelitian ini yang dibahas hanya satu variabel berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas mengenai Hubungan Komunikasi Internal Organisasi Dengan Efektifitas Kerja Pegawai Dikantor Bupati Pasir Pangaraian Kabupaten Rokan Hulu dengan dua variabel, tempat penelitiannya berbeda, dan analisis datanya juga berbeda, penulis menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif dengan persentase. Yakni mengenai masalah “ Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dikantor Desa SP 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan”. Ini dicantumkan Untuk menghindari adanya kejahatan ilmiah atau yang biasa yang disebut plagiat.

H. Konsep Operasioanl

Untuk memudahkan dalam penellitian ini, penulis merasa perlu untuk memberikan penjabaran konsep teoritis kedalam konsep operasional. Konsep operasional yang dilahirkan dari kerangka teoritis tersebut nantinya akan menjadi tolak ukur peneliti dalam mengolah data-data yang diperoleh dari lapangan selama proses penelitian berlangsung. Dengan demikian, penelitian akan menjadi lebih rasional dan terarah.

Konsep operasional yang ingin penulis buat disini antara lain: peranan yaitu suatu proses yang terjadi dalam komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai Dikantor Desa Sp 1 Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. kinerja yang dimaksud disini prestasi kerja atau kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai perannya dalam suatu instansi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Sebagai acuan konsep penelitian, disini peneliti menetapkan beberapa indikator terkait Peranan Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, yang termasuk dalam komunikasi internal diantaranya adalah:

a. Komunikasi vertikal

1. komunikasi kebawah adapun indikator dari komunikasi kebawah antara lain:

- a. Instruksi tugas, Kepala Desa sebagai pemimpin memberikan pesan intruksi tugas kepada pegawainya dengan jelas.
- b. Rasional, Kepala Desa sebagai pemimpin memberikan pesan atau informasi pekerjaan yang rasional kepada pegawainya demi tujuan organisasi.
- c. Ideologi, ada nya penyampaian ide atau gagasan dari kepala desa sebagai atasan kepada pegawai guna memperkuat loyalitas dan memotivasi kerja pegawai.

- d. Informasi, Kepala Desa sebagai pemimpin memberikan informasi yang jelas kepada pegawainya tentang aturan-aturan yang ada dalam organisasi.
 - e. Balikan, Kepala Desa sebagai pemimpin memberikan informasi kritikan, motivasi, pujian atas hasil kerja dari pegawainya.
2. Komunikasi keatas adapun indikator dari komunikasi keatas antara lain:
- a. Kepala Desa sebagai pemimpin dapat memberitahukan informasi dan dapat mengetahui situasi yang tepat saat memberikan informasi kepada pegawainya.
 - b. Pegawai tidak dapat memecahkan masalah mereka dan membutuhkan bantuan dari Kepala Desa sebagai atasan mereka.
 - c. Pegawai memberikan saran atau gagasan kepada kepala desa untuk perbaikan unit-unit dalam organisasi tersebut.
 - d. Adanya pemberian informasi dari pegawai kepada Kepala Desa mengenai pekerjaan, prestasi kerja.
- b. Komunikasi horizontal adapun indikatornya antara lain:
- 1. Adanya koordinasi pengusan kerja antara sesama pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing yang diberikan Kepala Desa sebagai pemimpin.
 - 2. Adanya sikap saling berbagi informasi sesama pegawai dalam melaksanakan kegiatan yang akan dikerjakan.

3. Adanya kepercayaan dari sesama pegawai dalam memecahkan masalah.
4. Terjadinya pemahaman bersama antar sesama pegawai apabila terjadi perubahan dalam organisasi.
5. Pegawai dapat memecahkan permasalahan secara bersama-sama.
6. Terjadinya interaksi sesama pegawai yang dapat menumbuhkan dukungan antar personal.

c. Indikator dari kinerja itu adalah

1. Terjadinya tingkat produktifitas kerja yang tinggi terhadap pegawai dalam lembaga di Kantor Desa tersebut.
2. Terjadinya motivasi yang tinggi terhadap pegawai dalam menjalankan kerja dan tugas yang dilaksanakannya.
3. Adanya kepuasan kerja antara kepala desa yang terjadi antar sesama pegawainya sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.
4. Adanya kepuasan pegawai terhadap hasil kerjanya.
5. Adanya rasa tanggung jawab pegawai dalam bekerja dan mentaati peraturan dalam organisasi.

I. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

penelitian ini dilakukan di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, sedangkan yang menjadi objek penelitiannya adalah Peranan Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

3. Populasi

Populasi adalah “keseluruhan dari objek penelitian” (Suharsimi Arikunto, 1998:130). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Desa SP1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan yang berjumlah 9 orang. Karena populasinya sedikit, maka peneliti mengambil seluruh subjek populasi. Maka penelitian ini merupakan penelitian populasi, studi penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.

4. Sumber Data

a. Data utama, adapun data utama yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data dari penelitian berupa kuesioner, observasi dan wawancara yang diperoleh secara langsung oleh penulis sewaktu pelaksanaan penelitian, guna mengetahui Peranan Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan (Suharsimi Arikunto, 2002:108).

b. Data pendukung, adapun yang diperlukan pada penelitian ini adalah berupa data-data yang diperoleh melalui buku-buku yang menjadi pendukung dari penelitian ini dan dokumen-dokumen yang berada di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara yaitu dengan melakukan wawancara kepada pimpinan Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Metode wawancara ini dilakukan dengan cara terstruktur dan non terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara dilakukan dengan membuat panduan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya secara teratur dan terarah, sedangkan wawancara non struktur dilakukan secara lepas, yang semua itu dilakukan untuk mengetahui peranan Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan (Kriyantono, 2008:99-100).

b. Observasi yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Disini peneliti melakukan pengamatan langsung dan kunjungan di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Kegiatan ini dilakukan selama tiga bulan sesuai dengan kebutuhan penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian penulis (Bungin, 2007:115)

- c. Dokumentasi, ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian dan juga merupakan instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam metode pengumpulan data. Adapun pengambilan data dilakukan di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan (Kriyantono, 2008:118)
- d. Angket (kuesioner) adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden atau suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang berjumlah 8 orang pegawai yang ada di Kantor Desa dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan instrument yang berupa lembar daftar pertanyaan tadi dapat berupa angket (kuesioner), checklist ataupun tanda silang (Kriyantono, 2009:95-96).

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul semuanya dilakukan pengelompokan data sesuai dengan masalah yang ada kemudian dilakukan pengolahan data. Selanjutnya data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan persentasi, analisa dibagi 2 kelompok, secara kualitatif digambarkan dengan kata-kata dan kuantitatif dengan angka-angka. Analisa

menggunakan rumus persentase dan berdasarkan kategori. Adapun kategori:

76% - 100%	dikategorikan berperan
56% - 75%	dikategorikan cukup berperan
40% - 55%	dikategorikan kurang berperan
Kurang dari 40%	tidak berperan (Suharsimi, 1998:246)

Adapun rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = frekuensi yang sedang dicari persentase

F = jarak frekuensi atau banyak individu

N = Angka persentase (Sudijono, 2009:43).

J. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dapat dilihat sebagai berikut :

Bab 1 : Merupakan Bab pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Alasan Pemilihan Judul, Pembatasan Masalah, Permasalahan, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep operasional, Metode Penelitian, Teknik Analisa data dan Sistematika Penulisan.

Bab II : Gambaran Umum Lokasi Penelitian yaitu di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan

Bab III : Penyajian Data.

Bab IV : Analisis Data.

Bab V : Penutup, terdiri atas kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

GAMABARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Desa

Desa SP I Bukit Gajah di mulai pada tahun 1990 dengan nama areal pemukimannya UPT VII Sp 1 Indosawit Ukui yang mana penduduk nya pendatang atau transmigrasi dari pulau Jawa dengan pola Pirtrans. Mengingat UPT VII Sp 1 Indosawit ini sebagai Wilayah pemukiman baru yang keadaan tanah nya berbukit-bukit dan dahulunya dihuni oleh banyak gajah, dengan berbagai pertimbangan dan atas kesepakatan warga maka desa baru ini Bukit Gajah.

Pada tahun 1990 inilah tatanan oraganisasi pemerintahan sebagaimana layaknya desa-desa lain pada umumnya. Namun untuk sementara waktu Desa Bukit Gajah ini masih dalam pembinaan Departemen Transmigrasi. Di tahun 1998 Desa Bukit Gajah menjadi desa definitif di bawah pembinaan Departemen Dalam Negeri di ber lakukan, dan jadilah sebuah desa yang bertakta pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang No.5 Tahun 1979 tentang pemerintahan desa.

B. Letak Geografis

Secara geografis posisi Desa Bukit Gajah berada dipertengahan wilayah kecamatan Ukui. Desa Bukit Gajah terdiri dari 3 Dusun yaitu Dusun Suka Maju, Dusun Sukajadi, Dusun Suka Mulya, serta terdiri dari 6 RW dan 24 RT. Desa Bukit Gajah mempunyai mempunyai luas 20,07 km yang terdiri dari 6 RW dan 24

RT. Yang mempunyai penduduk 3054 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 858, terdiri dari laki-laki 1495 jiwa, perempuan 1559 jiwa.

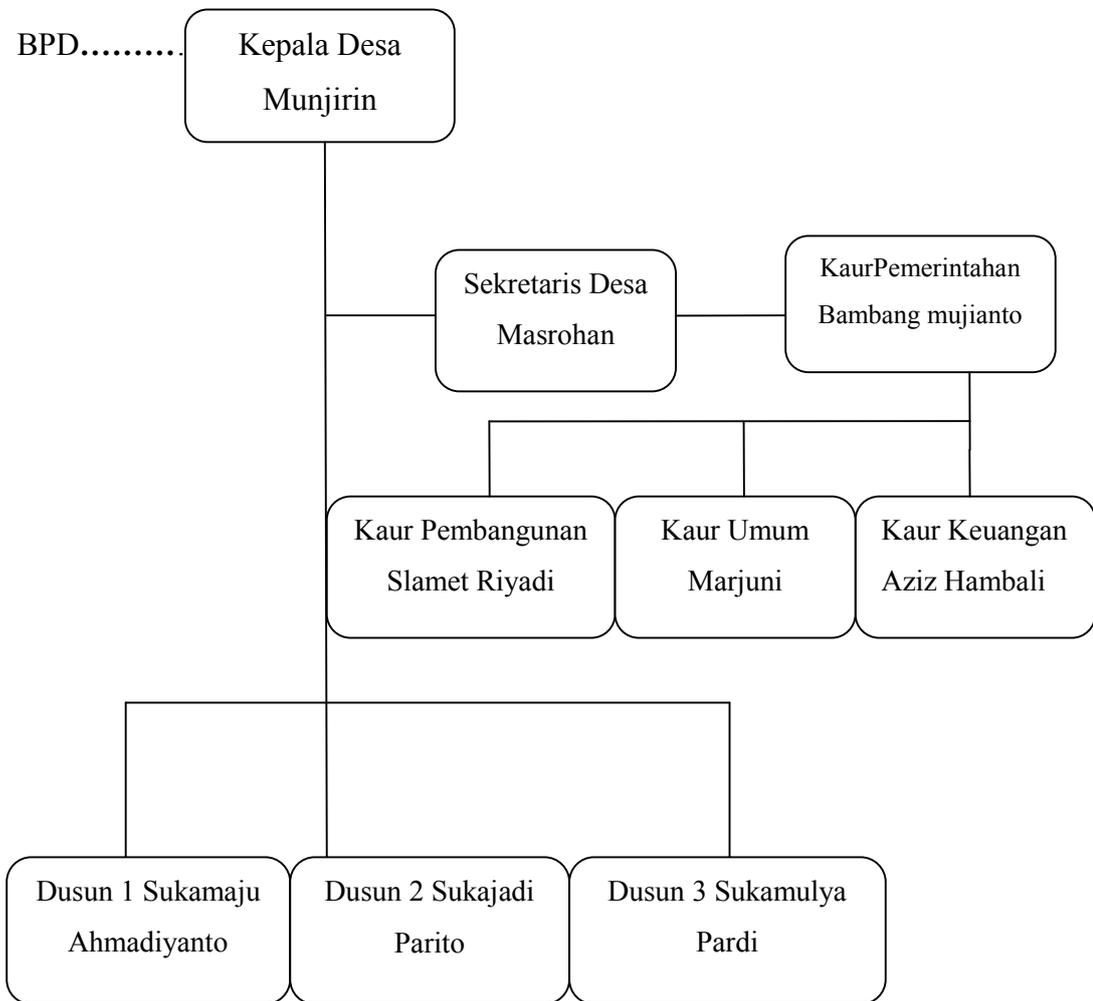
Adapun ketinggian Desa Bukit Gajah dari permukaan laut adalah 7,3 M, banyaknya curah hujan 2.200 mm/thn dengan suhu rata-rata 32 °C, topografi Desa nya keadaan tanah nya berbukit-bukit dan orbitasinya jarak Kantor Desa dari pusat Pemerintahan Kecamatan sekitar 6 Km, jarak Pusat Pemerintahan Kota sekitar 84 Km, serta jarak Ibu Kota Propinsi sekitar 190 Km.

Adapun batas-batas Desa Bukit Gajah Kecamatan Ukui adalah :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Ukui 1 dan Ukui 2.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Ukui 2.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Bukit Jaya Desa Air Emas dan Trimulya Jaya.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Ukui 2 (*Sumber : Data Desa Bukit Gajah, 2011/2012*).

C. Struktur Organisasi Desa

Setiap instansi memiliki struktur organisasi yang khas dengan tujuan dan kebutuhan instansi. Dari struktur organisasi akan terlihat tugas dan fungsi dari masing-masing bagian dalam suatu instansi . suatu struktur organisasi sangat menentukan bagaimana efisiensi instansi beroperasi. Struktur organisasi yang baik apabila dijalankan dengan konsekuen akan menjadi dasar yang kuat bagi tercapainya tujuan dan sasaran. Berikut ini merupakan struktur organisasi desa Bukit Gajah :



Gambar 2.1

Struktur Organisasi Desa Bukit Gajah (Kantor Desa Mei 2012)

..... = Garis Koordinasi

_____ = Garis Komando

D. Uraian Fungsi Dan Tugas

Adapun kedudukan, tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian sebagai berikut :

1. Kepala Desa

Pememrintahan Desa merupakan aparat pemerintah yang dibawah oleh camat dan bertanggung jawab pada Walikotaamadya Kepala Daerah . Desa dipimpin oleh seorang kepala desa dan tugas pokoknya adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah diwilayahnya untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, maka Kepala Desa mempunyai fungsi :

- a. Menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- b. Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan sekretariat dan seksi-seksi desa.
- c. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- d. Perencanaan dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
- e. Membina kehidupan masyarakat desa.
- f. Membina ekonomi Desa.
- g. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.

2. Sekretariat Desa

Sekretariat desa merupakan unsur staf yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa dibidang pembinaan administrasi dan

memberikan pelayanan teknis kepada Kepala Desa, misalnya apabila Kepala Desa berhalangan maka yang berhak menjalankan tugas dan wewenang Kepala Desa adalah Sekretaris Desa. Adapun tugas pokok dari Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- b. Penyelenggara kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas Kepala Desa.
- c. Pengkoordinasian terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepada Kepala Desa.
- e. Perumusan program dan petunjuk teknis pembinaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, serta pengelolaan urusan ketatausahaan, perlengkapan rumah tangga.

3. Kaur Pemerintahan

Kaur pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Kaur Pemerintahan yang membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan Desa. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut maka Kaur Pemerintahan mempunyai fungsi:

- a. Pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data dibidang pemerintahan.
- b. Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan desa dan keputusan Kepala Desa.
- c. Penyiapan bahan pembinaan wilayah dan masyarakat.

- d. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembagaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan Desa.
- e. Pelaksanaan tugas dibidang keagrarian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan penyiapan bahan laporan dibidang pemerintahan.
- f. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi Desa.
- g. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil.

4. Kaur Pembangunan

Kaur pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta Penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan. Untuk mmelaksanakan tugas pokok itu maka Kaur pembangunan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan Desa.
- b. Penyiapan bantuan-bantuan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat.
- c. Penyusunan laporan pembangunan Desa.
- d. Pelaksanaan pelayanan teknis dan administrasi kepada masyarakat dibidang pembangunan, pengkoordinasian pelaksanaan pembangunan serta pemeliharaan prasarana dan sarana fisik.

5. Kaur Umum

Kaur umum atau kemasyarakatan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pemeliharaan dan bimbingan teknik dibidang kemasyarakatan meliputi pembinaan keagamaan, kesehatan keluarga berencana, pendidikan, bantuan sosial, pembinaan kesejahteraan keluarga serta organisasi kemasyarakatan.

6. Kaur Keuangan

Kaur keuangan atau bendahara Desa mempunyai tugas dan fungsi:

- a. Menerima uang atau surat berharga/barang.
- b. Menyimpan uang atau surat berharga/barang.
- c. Membayar atau menyerahkan uang atau surat berharga/barang.
- d. Mempertanggung jawabkan uang atau surat berharga/barang yang berada dalam pengelolaan.
- e. Melaksanakan koordinasi pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan dengan sub unit kerja lain dilingkungan badan.

7. Kepala Dusun

Kepala Dusun merupakan seseorang yang diberikan tanggung jawab oleh Kepala Desa untuk mengelola dan mengurus pembinaan masyarakat dimasing-masing dusunnya. Adapun tugas pokok Kepala dusun yaitu melaksanakan kegiatan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan diwilayah kerjanya, serta sebagai unsur pelaksana tugas dalam wilayah dusunnya.

E. Visi dan Misi Desa Bukit Gajah

A. Visi Desa Bukit Gajah

Visi Desa Bukit Gajah terwujudnya Desa Bukit Gajah yang bersih, aman dan tentram dan hidup bermasyarakat makmur sejahtera, mandiri, dan bermartabat.

B. Misi Desa Bukit Gajah

1. Merangkai suku membangun Desa.
2. Bekerja sama-sama dalam membangun Desa Bukit Gajah agar lebih maju dan tidak menjadi Desa yang tertinggal.
3. Memfungsikan lembaga-lembaga yang ada di Desa demi terciptanya pelayanan terhadap masyarakat.
4. Mensejahterakan masyarakat melalui pertanian, dan perkebunan yang unggul.

F. Keadaan Penduduk

Berdasarkan data Penduduk Desa Bukit Gajah tahun 2011, bahwa seluruh penduduk yang tinggal Di Desa Bukit Gajah dengan jumlah masyarakatnya adalah sebanyak 3054 jiwa yang terdiri dari 858 KK. Untuk lebih jelasnya mengenai penduduk ini akan penulis jelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

TABEL 1

JUMLAH PENDUDUK DILIHAT DARI JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	1495
2	Perempuan	1559
Jumlah		3054

Sumber: Kantor Desa Bukit Gajah Mei 2012

TABEL 2

JUMLAH PENDUDUK DILIHAT DARI TINGKAT UMUR

No	Tingkat Umur	Jumlah
1	0-6 Tahun	355
2	7-12 Tahun	466
3	13-18 Tahun	743
4	19-24 Tahun	224
5	25-55 Tahun	880
6	56-79 Tahun	305
7	80 Keatas	76
Jumlah		3.054

Sumber: Kantor Desa Bukit Gajah Mei 2012

Bila dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat yang ada di Desa Bukit Gajah, yang terlihat dari tabel sebagai berikut :

TABEL 3**JUMLAH PENDUDUK DILIHAT DARI TINGKAT PENDIDIKAN**

N0	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Belum Sekolah	306
2	Tidak Tamat Sekolah SD	532
3	Tamat SD/Sederajat	466
4	SLTP/Sederajat	1.060
5	SLTA/Sederajat	598
6	Diploma I/II	974
7	SI	17
Jumlah		3.054

Sumber: Kantor Desa Bukit Gajah Mei 2012

Mengenai agama penduduk Desa Bukit Gajah terdiri dari Agama Islam, Kristen katolik dan protestan dapat dilihat tabel sebagai berikut:

TABEL 4**JUMLAH PENDUDUK DILIHAT DARI PEMELUK AGAMA**

No	Pemeluk Agama	Jumlah
1	Islam	2.990
2	Kristen protestan	53
3	Kristen Katolik	11
Jumlah		3.054

Sumber: Kantor Desa Bukit Gajah Mei 2012

TABEL 5

JUMLAH PENDUDUK DILIHAT DARI MATA PENCARIAN

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	22
2	Pensiunan	4
3	Wiraswasta	306
4	Pedagang	17
5	Jasa	9
6	Petani	781
7	Peternak	127
8	Karyawan	90
Jumlah		1.356

Sumber: Kantor Desa Bukit Gajah Mei 2012

BAB III

PENYAJIAN DATA

Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Pada penyajian data yang penulis lakukan merupakan hasil dari lapangan yaitu Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, adapun pengambilan data penulis gunakan yaitu wawancara, angket, observasi, dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya penulis sajikan pada bab tiga. Penyajian data dimaksudkan untuk menjelaskan dan untuk menjawab permasalahan penelitian yang terdapat pada bab satu.

Penyajian data ini menggunakan tabel jawaban responden diperoleh dari penyebaran angket di Kantor Desa sebanyak 8 angket dengan daftar pertanyaan sebanyak 24 pertanyaan yaitu pertanyaan yang menyangkut peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa sp 1 Bukit gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, pertanyaan terdiri dari empat alternatif jawaban yaitu pilihan A, B, C, D yang masing-masing alternatif pertanyaan mempunyai kategori-kategori masing-masing dan mempunyai nilai antara lain: A adalah jawaban yang menyatakan berperan dengan bobot nilai 4, B adalah jawaban yang menyatakan cukup berperan dengan bobot nilai 3, C adalah jawaban yang menyatakan kurang berperan dengan bobot nilai 2, D adalah jawaban yang menyatakan tidak berperan dengan bobot nilai 1.

Selain menyajikan data berupa tabel penyajian data didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada pimpinan Kantor Desa. Wawancara terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut masalah komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa sp 1 Bukit gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Penyajian data yang penulis lakukan dengan menggunakan tabel untuk memudahkan mencari nilai frekuensi dan persentasi dari setiap jawaban responden. Dengan menggunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ selanjutnya dianalisa pada bab empat, dengan teknik deskriptif kualitatif. Penyajian data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal

TABEL 6

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PIMPINAN DALAM MEMBERIKAN INSTRUKSI TUGAS TENTANG PEKERJAAN

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	2	25%
B	Sering	2	25%
C	Kadang-kadang	4	50 %
D	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 1

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden, terhadap seringnya pimpinan dalam memberikan intruksi tugas tentang pekerjaan, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat sering, 2 orangresponden atau 25% menyatakan sering, 4 orang responden atau 50%

menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kadang-kadang dengan jumlah nilai 50%.

Tabel diatas menjelaskan bahwa kadang-kadang pimpinan memberikan insruksi tugas kepada pegawai nya, didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan Berbicara masalah instruksi tugas pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing karena sudah ada peraturannya masing-masing, tetapi banyaknya masyarakat yang harus diberikan pelayanan siapa yang ada berada dikantor harus melayani nya tidak terfokus dengan tugas nya itu, contohnya seperti kaur pembangunan harus tau tentang kaur pemerintahan, tapi ia juga harus menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu sesuai dengan bidangnya dan membuat hasil pelaporan kerjanya (**Kepala Desa, bapak Munjirin, wawancara 1 Mei 2012**).

TABEL 7

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PIMPINAN DALAM
MENYAMPAIKAN TUJUAN ORGANISASI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	2	25%
B	Sering	2	25%
C	Kadang-kadang	4	50%
D	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 2

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden, terhadap seringnya pimpinan dalam menyampaikan tujuan organisasi, sebanyak 2

orang responden atau 25% menyatakan sangat sering, 2 orang responden atau 25% menyatakan sering, 4 orang responden atau 50% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kadang-kadang dengan jumlah nilai 50%.

TABEL 8

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PIMPINAN DALAM
MENYAMPAIKAN PESAN UNTUK MEMPERKUAT LOYALITAS DAN
MEMOTIVASI DALAM BEKERJA

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	-	-
B	sering	6	75%
C	Kadang-kadang	2	25%
D	Tidak pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 3

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden, terhadap seringnya pimpinan dalam menyampaikan pesan untuk memperkuat loyalitas dan memotivasi dalam bekerja, yang menjawab pertanyaan sangat sering tidak mendapatkan respon, 6 orang responden atau 75% menyatakan sering, 2 orang responden atau 25% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah juga tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sering dengan nilai 75%.

Tabel diatas menjelaskan bahwa pimpinan sering menyampaikan pesan untuk memperkuat loyalitas dan memotivasi pegawainya dalam bekerja, didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan

mengatakan memotivasi pegawai itu sangatlah penting dengan adanya motivasi pasti bisa meningkatkan kinerja, tetapi motivasi disini diberikan berupa kata-kata, dukungan, tindakan-tindakan dalam menyikapi suatu urusan sehingga dengan adanya motivasi menjadikan pegawai semangat dalam bekerja (**Kepala Desa, bapak Munjirin, wawancara 1 Mei 2012**).

TABEL 9

PENILAIAN RESPONDEN TENTANG AKTIVITAS PIMPINAN
MEMBERIKAN INFORMASI TENTANG ATURAN ORGANISASI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat jelas	2	25%
B	jelas	6	75%
C	Kurang jelas	-	-
D	Tidak jelas	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 4

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden, terhadap pimpinan memberikan informasi aturan-aturan yang ada dalam organisasi dengan tepat dan jelas, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat jelas, 6 orang responden atau 75% menyatakan jelas, sedangkan kurang jelas dan tidak jelas tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah jelas dengan nilai 75 %.

Tabel diatas menjelaskan bahwa aturan-aturan yang ada dalam organisasi disampaikan pimpinan kepada pegawainya dengan jelas , didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan

Informasi tugas itu sudah ada fungsinya dan peraturannya juga sudah ditetapkan oleh pemerintahan dalam UU 32 tahun 2009 atau PP (Peraturan Pemerintah) 2005 tentang pemerintahan desa, fungsi tugas semua baik aparatur nya sudah dijelaskan, dan dapat dijalankan oleh pegawai (**Kepala Desa bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012**).

TABEL 10

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PIMPINAN DALAM MENEGUR PEGAWAI APABILA MELANGGAR PERATURAN YANG TELAH DITETAPKAN

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	1	12,5%
B	Sering	2	25%
C	Kadang-kadang	5	62,5%
D	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 5

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden, terhadap pimpinan dalam menegur pegawai apabila melanggar peraturan yang telah ditetapkan, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat sering, 2 orang responden atau 25% menyatakan sering, 5 orang responden atau 62,5% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kadang-kadang dengan nilai 62,5%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan pegawai sudah mentaati peraturan dengan baik, ya saya menegur mereka apabila mereka melanggar peraturan yang sudah ditetapkan saja

karena saya lihat mereka sudah mentaatinya, contohnya pegawai mentaati jam kerja, masuk jam 8 pagi sampai jam 2 siang, namun terkadang ada sebagian pegawai yang tidak mentaati peraturan jam 12 siang sudah pulang padahal belum waktunya untuk pulang (**Kepala Desa Bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012**).

TABEL 11

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PIMPINAN DALAM MEMBERIKAN PUJIAN ATAS PRESTASI KERJA

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	-	-
B	Sering	3	37,5%
C	Kadang-kadang	5	62,5%
D	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 6

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap pimpinan dalam memberikan pujian atas prestasi kerja, jawaban sangat sering tidak mendapatkan respon, 3 orang responden atau 37,5% menyatakan sering, 5 orang responden atau 62,5% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah juga tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kadang-kadang dengan nilai 62,5%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan pujian nya diberikan secara pribadi saja langsung kepada pegawai yang berprestasi dalam bekerja, reward atau penghargaan yang diberikan kepada pegawai sekarang ini belum ada berupa dana, karena tidak adanya alokasi dana (**Kepala Desa Bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012**).

TABEL 12

PERHATIAN PIMPINAN TERHADAP MASALAH PEGAWAI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat perhatian	2	25%
B	Perhatian	6	75%
C	Kurang perhatian	-	-
D	Tidak perhatian	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 7

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden, perhatian pimpinan terhadap masalah yang terjadi pada pegawainya, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat perhatian, 6 orang responden atau 75% menyatakan perhatian, sedangkan kurang perhatian dan tidak perhatian tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah perhatian dengan jumlah nilai 75%.

TABEL 13

TANGGAPAN RESPONDEN DALAM MEMBERIKAN SARAN
ATAU GAGASAN KEPADA PIMPINAN UNTUK PERBAIKAN UNIT-UNIT
DALAM ORGANISASI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	2	25%
B	Sering	3	37,5%
C	Kadang-kadang	2	25%
D	Tidak Pernah	1	12,5%
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 8

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap saran atau gagasan yang diberikannya kepada pimpinan untuk perbaikan

unit-unit dalam organisasi sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat sering, 3 orang responden atau 37,5% menyatakan sering, 2 orang responden atau 25% menyatakan kadang-kadang, 1 orang responden atau 12,5% menyatakan tidak pernah. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sering dengan jumlah nilai 37,5%.

TABEL 14

KOORDINASI PENUGASAN KERJA ANTARA PEGAWAI DAN PEGAWAI LAINNYA BERJALAN DENGAN BAIK

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat baik	2	25%
B	Baik	6	75%
C	Kurang baik	-	-
D	Tidak baik	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 9

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap koordinasi penugasan kerja antara pegawai dan pegawai lainnya berjalan dengan baik, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat baik, 6 orang responden atau 75% menyatakan baik, sedangkan kurang baik dan tidak baik tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah baik dengan jumlah nilai 75%.

TABEL 15

**SERINGNYA PEGAWAI DALAM MELAKUKAN DISKUSI-DISKUSI
DENGAN SESAMA PEGAWAI LAINNYA TENTANG TUGAS DAN
KEBIJAKAN ORGANISASI**

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	1	12,5%
B	Sering	7	87,5%
C	Kadang-kadang	-	-
D	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 10

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap seringnya pegawai dalam melakukan diskusi-diskusi dengan sesama pegawai lainnya tentang tugas dan kebijakan organisasi, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat sering, 7 orang responden atau 87,5% menyatakan sering, sedangkan kadang-kadang dan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sering dengan jumlah nilai 87,5%.

TABEL 16

**PEGAWAI MELAKUKAN PERTEMUAN DENGAN SESAMA
PEGAWAI LAINNYA DALAM RANGKA Mencari SOLUSI UNTUK
MENYELESAIKAN PERMASALAHAN-PERMASALAHAN ORGANISASI**

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	-	-
B	Sering	7	87,5%
C	Kadang-kadang	1	12,5%
D	Tidak Pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 11

Tabel diatas menunjukkan dari 8 orang responden penelitian, jawaban sangat sering tidak mendapatkan respon, 7 orang responden atau 87,5% menyatakan sering, 1 orang responden atau 12,5% menyatakan kadang-kadang sedangkan tidak pernah juga tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sering dengan jumlah nilai 87,5%.

TABEL 17

PEGAWAI BERINTERAKSI DENGAN PEGAWAI LAINNYA
DALAM RANGKA MEMPERERAT HUBUNGAN ANTAR PERSONAL DAN
MEMPERERAT KEDEKATAN

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	1	12,5%
B	sering	3	37,5
C	Kadang-kadang	4	50%
D	Tidak pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 12

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap seringnya pegawai berinteraksi dengan pegawai lainnya dalam rangka mempererat hubungan antar personal dan mempererat kedekatan, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat sering, 3 orang responden atau 37,5% menyatakan sering, 4 orang responden atau 50% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kadang-kadang dengan jumlah nilai 50 %.

2. Kinerja

TABEL 18

RESPONDEN MAMPU MELAKSANAKAN TUGAS ATAU PEKERJAAN
DENGAN BAIK

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat mampu	1	12,5%
B	Mampu	5	62,5%
C	Kurang Mampu	2	25%
D	Tidak mampu	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 13

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap mampukah responden melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat mampu, 5 orang responden atau 62,5% menyatakan mampu, 2 orang responden atau 25% menyatakan kurang mampu, sedangkan tidak mampu tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah mampu dengan jumlah nilai 62,5%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan pegawai sudah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan saya lihat mereka juga dapat mengatur waktu dan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu nya (**Kepala Desa Bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012**).

TABEL 19

TANGGAPAN RESPONDEN BERTANGGUNG JAWAB ATAS
PEKERJAAN YANG TELAH DIBERIKAN KEPADA NYA

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat bertanggung jawab	1	12,5%
B	Bertanggung jawab	4	50%
C	Kurang Bertanggung jawab	3	37,5%
D	Tidak bertanggung jawab	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 14

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap responden bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepadanya, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat bertanggung jawab, 4 orang responden atau 50% menyatakan bertanggung jawab, 3 orang responden 37,5% menyatakan kurang bertanggung jawab, sedangkan tidak bertanggung jawab tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah bertanggung jawab dengan jumlah nilai 50%.

TABEL 20

TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KINERJA NYA SELAMA
INI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat Baik	2	25%
B	Baik	4	50%
C	Kurang baik	2	25%
D	Tidak baik	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 15

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap kinerja responden selama ini, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat baik, 4 orang responden atau 50% menyatakan baik, 2 orang responden atau 25% menyatakan kurang baik sedangkan tidak baik tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah baik dengan jumlah nilai 50%.

TABEL 21

RESPONDEN PUAS DENGAN HASIL KERJA NYA

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat puas	2	25%
B	Puas	2	25%
C	Kurang puas	4	50%
D	Tidak puas	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 16

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap responden puas dengan hasil kerjanya, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat puas, 2 orang responden atau 25% menyatakan puas, 4 orang responden atau 50% menyatakan kurang puas, sedangkan tidak puas tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kurang puas dengan jumlah nilai 50%.

TABEL 22

TANGGAPAN RESPONDEN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI
KEPADA PIMPINAN MENGENAI PEKERJAAN DAN PRESTASI KERJANYA

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	2	25%
B	Sering	5	62,5%
C	Kadang-kadang	1	12,5%
D	Tidak sering	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 17

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden dalam memberikan informasi kepada pimpinan mengenai pekerjaan dan prestasi kerjanya, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat sering, 5 orang responden atau 62,5% menyatakan sering, 1 orang responden atau 12,5% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak sering tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sering dengan jumlah nilai 62,5%.

TABEL 23

TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEGIATAN-KEGIATAN
YANG SESUAI DENGAN TUJUAN DAN SASARAN ORGANISASI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sesuai	-	-
B	Sesuai	7	87,5%
C	Kurang sesuai	1	12,5%
D	Tidak sesuai	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 18

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden mengenai kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi, jawaban sangat sesuai tidak mendapatkan respon, 7 orang responden atau 87,5% menyatakan sesuai, 1 orang responden atau 12,5% menyatakan kurang sesuai sedangkan tidak pernah juga tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sesuai dengan jumlah nilai 87,5%.

TABEL 24

TANGGAPAN RESPONDEN MERASA NYAMAN DALAM BEKERJA

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat nyaman	2	25%
B	Nyaman	2	25%
C	Kurang Nyaman	4	50%
D	Tidak Nyaman	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 19

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden merasa nyaman dalam bekerja, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat nyaman, 2 orang responden atau 25% menyatakan nyaman, 4 orang responden atau 50% menyatakan kurang nyaman, sedangkan tidak nyaman tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kurang nyaman dengan jumlah nilai 50%.

TABEL 25

**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KINERJA NYA
DIORGANISASI SUDAH DIANGGAP BAIK OLEH PIMPINAN**

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat baik	2	25%
B	Baik	2	25%
C	Kurang baik	3	37,5%
D	Tidak baik	1	12,5%
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 20

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden mengenai kinerjanya diorganisasi sudah dianggap baik oleh pimpinan, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat baik, 2 orang responden atau 25% menyatakan baik, 3 orang responden atau 37,5% menyatakan kurang baik, sedangkan 1 orang responden atau 12,5% menyatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kurang baik dengan jumlah nilai 37,5%.

TABEL 26

**PIMPINAN SERING MEMBERIKAN MOTIVASI ATAU DUKUNGAN
YANG TINGGI KEPADA PEGAWAINYA UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAINYA**

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	2	25%
B	Sering	2	25%
C	Kadang-kadang	4	50%
D	Tidak pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 21

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap pimpinan sering memberikan motivasi atau dukungan yang tinggi kepada pegawainya untuk meningkatkan kinerja pegawainya, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat sering, 2 orang responden atau 25% menyatakan sering, 4 orang responden atau 50% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kadang-kadang dengan jumlah nilai 50%.

TABEL 27

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECAKAPAN PEGAWAI
DALAM MENJALANKAN TUGAS SELALU MENINGKAT

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat meningkat	2	25%
B	Meningkat	2	25%
C	Kurang meningkat	3	37,5%
D	Tidak meningkat	1	12,5%
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 22

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden terhadap kecakapan pegawai dalam menjalankan tugas selalu meningkat, sebanyak 2 orang responden atau 25% menyatakan sangat meningkat, 2 orang responden atau 25% menyatakan meningkat, 3 orang responden atau 37,5% menyatakan kurang meningkat, 1 orang responden atau 12,5% menyatakan tidak meningkat. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah kurang meningkat dengan jumlah nilai 37,5%.

TABEL 28

DIDALAM ORGANISASI PEGAWAI HARUS DISIPLIN YAKNI
MELAKSANAKAN TUGAS DENGAN BAIK DAN TEPAT WAKTU,
DISIPLINKAH PEGAWAI MELAKSANAKAN TUGAS

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat disiplin	1	12,5%
B	Disiplin	5	62,5%
C	Kurang disiplin	2	25%
D	Tidak disiplin	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden mengenai didalam organisasi pegawai harus disiplin yakni melaksanakan tugas dengan baik dan tepat waktu, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat disiplin, 5 orang responden atau 62,5% menyatakan disiplin, 2 orang responden atau 25% menyatakan kurang disiplin, sedangkan tidak disiplin tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah disiplin dengan jumlah nilai 62,5%.

TABEL 29

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PIMPINAN SERING
MEMBERIKAN INFORMASI TENTANG PERATURAN YANG ADA
DALAM ORGANISASI

Option	Alternatif Jawaban	F	%
A	Sangat sering	1	12,5%
B	Sering	5	62,5%
C	Kadang-kadang	2	25%
D	Tidak pernah	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber data: jawaban Angket No 24

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 8 orang responden terhadap tanggapan responden terhadap pimpinan sering memberikan informasi tentang peraturan yang ada dalam organisasi, sebanyak 1 orang responden atau 12,5% menyatakan sangat sering, 5 orang responden atau 62,5% menyatakan sering, 2 orang responden atau 25% menyatakan kadang-kadang, sedangkan tidak pernah tidak mendapatkan respon. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah sering dengan jumlah nilai 62,5%.

BAB IV

ANALISA DATA

Adapun teknik yang digunakan untuk menganalisa data yaitu teknik deskriptif kualitatif, yaitu analisa menggunakan kalimat-kalimat (Suharsimi, 2002:10) dengan menggunakan tabel persentasi dan frekuensi. Untuk lebih memudahkan maka penulis mengklasifikasikan sesuai dengan permasalahan, adapun permasalahan nya yaitu: bagaimana peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Untuk menjawab permasalahan, penulis mengklafikasi angket sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada nomor angket sebagai berikut: 1-12 nomor teersebut menjawab permasalahan pertama untuk menjawab pertanyaan Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, dan untuk menjawab permasalahan kedua pertanyaan untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan terdapat pertanyaan angket 13-24. Untuk menganalisa data ini penulis mengguakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ (Sudijono, 2009:43).

Namun demikian untuk hasil persentasi tersebut terlebih dahulu dibuat rekapitulasi nilai terhadap responden masing-masing klarifikasi dan analisa data dapat dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 30
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN TENTANG PERANAN
KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI DI KANTOR DESA SP 1 BUKIT GAJAH KECAMATAN
UKUI KABUPATEN PELALAWAN

TABEL	Alternatif Jawaban							
	A		B		C		D	
	F	P(%)	F	P(%)	F	P(%)	F	P(%)
6	2	25%	2	37,5%	4	37,5%	-	-
7	2	25%	2	25%	4	50%	-	-
8	-	-	6	75%	2	25%	-	-
9	2	25%	6	75%	-	-	-	-
10	1	12,5%	2	25%	5	62,5%	-	-
11	-	-	3	37,5%	5	62,5%	-	-
12	2	25%	6	75%	-	-	-	-
13	2	25%	3	37,5%	2	25%	1	12,5%
14	2	25%	6	75%	-	-	-	-
15	1	12,5%	7	87,5%	-	-	-	-
16	-	-	7	87,5%	1	12,5%	-	-
17	1	12,5%	3	37,5%	4	50%	-	-
18	1	12,5%	5	62,5%	2	25%	-	-
19	1	12,5%	4	50%	3	37,5%	-	-
20	2	25%	4	50%	2	25%	-	-
21	2	25%	2	25%	4	50%	-	-
22	2	25%	5	62,5%	1	12,5%	-	-
23	-	-	7	87,5%	1	12,5%	-	-
24	2	25%	2	25%	4	50%	-	-
25	2	25%	2	25%	3	37,5%	1	12,5%

26	2	25%	2	25%	4	50%	-	-
27	2	25%	2	25%	3	37,5%	1	12,5%
28	1	12,5	5	62,5%	2	25%	-	-
29	1	12,5	5	62,5%	2	25%	-	-
Jumlah	33	412,5%	99	1137,5%	57	712,5%	3	37,5%

Sumber: Data olahan 2012

Setelah diklarifikasi alternatif jawaban responden, maka selanjutnya dicari nilai “N” sebagai berikut:

Alternatif jawaban A seluruhnya	33kali
Alternatif jawaban B seluruhnya	99 kali
Alternatif jawaban C seluruhnya	57 kali
<u>Alternatif jawaban D seluruhnya</u>	<u>3 kali</u>
Jadi jumlah keseluruhan adalah	192 (N)

Selanjutnya dicari nilai F, untuk mencari nilai F terlebih dahulu setiap option pada alternatif jawaban diberi nilai bobot A = 4, B = 3, C = 2, dan D = 1, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Alternatif jawaban A	$33 \times 4 = 132$
Alternatif jawaban B	$99 \times 3 = 297$
Alternatif jawaban C	$57 \times 2 = 114$
<u>Alternatif jawaban D</u>	<u>$3 \times 1 = 3$</u>
Jumlah keseluruhan	546 (F)

Setelah nilai N dan F nya diketahui, maka dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% : 4$$

Harus dibagi empat karena alternatif jawabannya 4 buah, yakni A, B, C, dan D, jika digabungkan hasil akhir rekapitulasi Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan dapat dilihat sebagai berikut:

$$P = \frac{546}{192} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{54600}{192} \times 100\% : 4$$

$$P = 284,37 : 4$$

$$P = 71,09\%$$

Dari rekapitulasi secara keseluruhan diatas tentang Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Sp 1 Indosawit Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan dapat dikatakan cukup berperan dengan nilai 71,09 %. Ini sesuai dengan sangat berperan apabila mencapai nilai 76-100%, cukup berperan apabila mencapai 56-75%, kurang berperan apabila mencapai 40-55%, dan tidak berperan apabila nilai dibawah 40%, setelah didapatkan persentasinya atau hasil akhirnya data tersebut di kualifikasikan kembali atau dianalisa secara deskriptif kualitatif (Suharsimi, 1998: 246).

Dari hasil penyajian data pada tabel 6 dapat diketahui bahwa peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu terlihat pada

kurangnya pimpinan memberikan instruksi tugas tentang pekerjaan kepada pegawainya dengan nilai 37,5% , ini berarti hampir dari separuh responden menyatakan bahwa pimpinan kadang-kadang memberikan instruksi tugas kepada mereka hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan Berbicara masalah instruksi tugas pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing karena sudah ada peraturannya masing-masing, tetapi banyaknya masyarakat yang harus diberikan pelayanan siapa yang ada berada dikantor harus melayani nya tidak terfokus dengan tugas nya itu, contohnya seperti kaur pembangunan harus tau tentang kaur pemerintahan, tapi ia juga harus menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu sesuai dengan bidangnya dan membuat hasil pelaporan kerjanya (**Kepala Desa, bapak Munjirin, wawancara 1 Mei 2012**). Berdasarkan analisa penulis pimpinan kadang-kadang memberikan intruksi tugas kepada pegawainya karena pimpinan menganggap pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing. Seharusnya walaupun pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing sebagai pimpinan juga harus mengarahkan pegawainya dalam menjalankan instruksi tugas tersebut hal ini didukung dengan penjelasan tabel 7 bahwa 50% responden menyatakan pimpinan kadang-kadang menyampaikan tujuan organisasi kepada mereka.

Pada tabel 8 yang menunjukkan peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai pimpinan sering menyampaikan pesan untuk memperkuat loyalitas dan memotivasi pegawai dalam bekerja dapat dilihat dari jawaban responden yang memilih berjumlah 6 orang (75%) dari 8 responden, dan juga hal ini sejalan dengan jawaban responden pada tabel 9 6 orang responden

(75%) menyatakan pimpinan dalam memberikan informasi aturan-aturan yang ada dalam organisasi dengan tepat dan jelas, hal ini didukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan yang menjelaskan bahwa aturan-aturan yang ada dalam organisasi disampaikan pimpinan kepada pegawainya dengan jelas, didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan Informasi tugas itu sudah ada fungsinya dan peraturannya juga sudah ditetapkan oleh pemerintahan dalam UU 32 tahun 2009 atau PP (peraturan Pemerintah) 2005 tentang pemerintahan desa, fungsi tugas semua baik aparatur nya sudah dijelaskan, dan dapat dijalankan oleh pegawai **(Kepala Desa Bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012)**.

Pada tabel 10 yang menunjukkan peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai yakni disini responden yang memilih alternatif jawaban kadang-kadang 5 orang dari 8 responden (62,5 %) menyatakan bahwa pimpinan kadang-kadang menegur mereka apabila mereka melanggar peraturan yang telah ditetapkan, dan diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan pegawai sudah mentaati peraturan dengan baik, ya saya menegur mereka apabila mereka melanggar peraturan yang sudah ditetapkan saja karena saya lihat mereka sudah mentaatinya, contohnya pegawai mentaati jam kerja, masuk jam 8 pagi sampai jam 2 siang, namun terkadang ada sebagian pegawai yang tidak mentaati peraturan jam 12 sudah pulang padahal belum waktunya jam pulang **(Kepala Desa Bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012)**.

Menurut analisa penulis dengan jarang nya pimpinan menegur pegawainya yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan hal ini dapat menyebabkan pegawai tidak mentaati peraturan yang ada karna berdasarkan observasi yang penulis lakukan banyak pegawai yang tidak mentaati peraturan seperti masuk jam kerja tidak tepat waktu, selalu absen tidak masuk kerja, pulang lebih cepat dari jam yang telah ditentukan.

Pada tabel 11 yang menunjukkan peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai berupa sering nya pimpinan memberikan pujian atas prestasi kerja pegawainya dapat dilihat dari jawaban responden yang memilih alternatif jawaban kadang-kadang lebih banyak dengan persentasi (62,5%). Dari hal ini dapat dilihat bahwa pimpinan jarang memberikan pujian atas prestasi hasil kerja pegawainya, padahal ini sangat penting yang seharusnya dilakukan oleh pimpinan untuk meningkatkan kinerja dari pegawainya.

Pada tabel 12 dapat diketahui jawaban responden tentang perhatian pimpinan dengan masalah yang terjadi pada pegawainya yang masih ada hubungannya dengan organisasi adalah perhatian (75%) yaitu hampir keseluruhan dari responden. Hal ini sejalan dengan sering nya pegawai memberikan saran atau gagasan kepada pimpinan untuk perbaikan unit-unit dalam organisasi sesuai dengan jawaban responden pada tabel 13 yang pilihan alternatif jawabannya dari responden adalah sering (37,5%).

Pada tabel 14 yang menunjukkan peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai berupa adanya penugasan kerja diantara pegawai lainnya berjalan dengan baik dapat dilihat dari jawaban responden yang memilih

alternatif jawaban sering lebih banyak dengan persentasi (75%). Menurut analisa penulis dengan adanya penugasan kerja diantara sesama pegawai yang berjalan dengan baik hal ini dapat menciptakan kenyamanan pegawai dalam bekerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Pada tabel 15 dapat diketahui jawaban responden tentang seringnya pegawai melakukan diskusi sesama pegawai lainnya tentang tugas dan kebijakan organisasinya adalah hampir keseluruhan dari responden memilih alternatif jawaban sering dengan persentasi (87,5%), hal ini disebabkan seringnya pegawai berbagi informasi dengan sesama pegawai lainnya dalam melaksanakan kegiatan yang akan dikerjakan ini dapat dilihat dari jawaban responden yang memilih jawaban sering (87,5%) hampir keseluruhan dari keseluruhan responden yaitu terlihat pada tabel 16.

Pada tabel 17 yang menunjukkan peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja berupa pegawai sering berinteraksi dengan pegawainya lainnya dalam rangka mempererat hubungan antar personal dan mempererat kedekatan dapat dilihat dari hasil jawaban responden yang memilih alternatif jawaban sering dengan persentasi (37,5%), ini berarti komunikasi sesama pegawai berjalan dengan baik dan dapat bekerja sama dalam satu tim.

Pada tabel 18 dapat diketahui bahwa pegawai mampu melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya dengan baik hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang paling tinggi adalah mampu (62,5%), Selain mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik, pegawai juga bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan pimpinan kepadanya ini dapat dilihat pada tabel

19 yang jawaban responden nya paling banyak adalah bertanggung jawab (50%). Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pimpinan, pimpinan mengatakan pegawai sudah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan saya lihat mereka juga dapat mengatur waktu dan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya (**Kepala Desa Bapak Munjirin, Wawancara 1 Mei 2012**).

Kemudian pendapat ini diperkuat oleh hasil observasi penulis dilapangan yang seharusnya setiap pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, contohnya dengan adanya rasa tanggung jawab inilah setiap kepala dusun harus memberikan hasil laporannya seminggu sekali kepada pimpinan kegiatan yang ada di setiap dusun dan juga ada rapat evaluasi setiap seminggu sekali membahas hasil kerja pegawainya, hal ini juga sejalan dengan tabel 20 kinerja pegawainya baik, disebabkan pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya, pegawai yang menyatakan kinerjanya baik dengan jumlah persentasi (50%).

Pada tabel 21 yang menunjukkan peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja yaitu terlihat tidak puasnya pegawai atas hasil kerjanya, dapat dilihat dari jawaban responden yang memilih alternatif jawaban kurang puas (50%).

Pada tabel 22 terdapat jawaban responden yang paling banyak adalah sering (67,5%), disebabkan sering nya pegawai memberikan informasi kepada pimpinan mengenai pekerjaan dan prestasi kerja mereka, hal ini sejalan dengan tabel 23 terdapat jawaban responden yang paling banyak adalah sesuai (87,5%),

kegiatan-kegiatan mengenai pekerjaan sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi. Menurut analisa penulis dengan seringnya pegawai memberikan informasi kepada pimpinan mengenai pekerjaan dan prestasi kerja mereka sehingga pimpinan dapat mengetahui prestasi dari setiap pegawainya dalam melaksanakan tugas atau kegiatan-kegiatan mengenai pekerjaan sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dapat meningkatkan kinerja dari pegawai.

Pada tabel 24 terdapat jawaban responden yang paling banyak adalah kurang nyaman (50%) dalam bekerja, berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan kurang nyamannya pegawai bekerja disebabkan karena peralatan yang kurang memadai, kurangnya saling membantu diantara anggota, sehingga ada pegawai yang merasa terbenani yang melaksanakan tugas bukan tugasnya.

Pada tabel 25 terdapat jawaban responden yang paling banyak adalah kurang baik (37,5%), disini kinerja pegawai sudah dianggap kurang baik oleh pimpinan. Menurut analisa penulis pimpinan menganggap kurang baiknya kinerja dari pegawainya ini disebabkan karena sebagian dari pegawainya tidak mentaati peraturan yang telah ditentukan dan tidak melaksanakan tugasnya dengan baik juga kurangnya keterbukaan antara pimpinan dengan pegawainya.

pada tabel 26 yang menyatakan kadang-kadang (50%), bahwa pimpinan kadang-kadang memberikan motivasi atau dukungan yang tinggi kepada pegawainya untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Hal ini sejalan dengan tabel 27 yang jawaban respondennya menyatakan kecakapan pegawai kurang meningkat dalam menjalankan tugas dengan persentasi (37,5%).

Pada tabel 28 dapat diketahui jawaban responden tentang didalam organisasi pegawai harus disiplin yakni melaksanakan tugas dengan baik dan tepat waktu jawaban responden yang paling banyak adalah disiplin(62,5%), berarti pegawai disiplin dalam melaksanakan tugas dan tepat waktu, ini sesuai dengan pernyataan responden pada tabel 29 dengan jawaban (62,5%) bahwa pimpinan sering memberikan informasi tentang peraturan yang ada dalam organisasi kepada pegawainya sehingga pegawai disiplin dalam melaksanakan tugas.

Dari hasil analisa diatas dapat diketahui bahwa Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan adalah cukup berperan dengan jumlah persentasi 71,09%. Hal ini sesuai dengan kriteria penilaian pada bab sebelumnya bahwa hasil 60 – 75 artinya cukup berperan, dengan penilaian cukup berperan ini masih terdapat nya sedikit kekurangan mengenai Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai, namun hal ini tidak begitu mempengaruhi menurunnya kinerja pegawai.

Setelah dilakukan penelitian Menurunnya kinerja pegawai tidak sepenuhnya disebabkan oleh komunikasi internal yang tidak efektif. kemungkinan besar disebabkan oleh adanya faktor- faktor lain yang belum di teliti. Berdasarkan pengamatan sementara seperti yang dijelaskan dilatarbelakang masalah bahwa komunikasi yang terjadi Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah lebih kepada komunikasi kebawah yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya, sedangkan komunikasi keatas dari pegawai kepada pimpinan hanya sesekali dilakukan bila pegawai membutuhkan informasi dari pimpinan sehingga

menyebabkan komunikasi yang terjadi Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah tersebut kurang efektif. Kurang efektif nya komunikasi internal ini menyebabkan berkurangnya atau menurunnya kinerja pegawai.

Setelah dilakukan penelitian mengenai Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai hasilnya ternyata cukup berperan, dan dapat disimpulkan bahwa Peranan Komunikasi Internal cukup berperan Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penyajian data yang dilakukan penulis dan hasil analisa data yang sudah dilakukan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Desa SP 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan yang meliputi komunikasi vertikal dan horizontal analisa data yang diperoleh yaitu dengan jumlah persentasi 71,09% yang berarati komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai cukup berperan hasil ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada pimpinan yang mengakui masih ada kekurangan dalam meningkatkan kinerja perindividu dalam organisasi, namun hal ini tidak begitu mempengaruhi menurunnya kinerja pegawai.

Setelah dilakukan penelitian Menurunnya kinerja pegawai tidak sepenuhnya disebabkan oleh komunikasi internal yang tidak efektif. kemungkinan besar disebabkan oleh adanya faktor- faktor lain yang belum di teliti. Berdasarkan pengamatan sementara seperti yang dijelaskan dilatarbelakang masalah bahwa komunikasi yang terjadi Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah lebih kepada komunikasi kebawah yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya, sedangkan komunikasi keatas dari pegawai kepada pimpinan hanya sesekali dilakukan bila pegawai membutuhkan informasi dari pimpinan sehingga menyebabkan komunikasi yang terjadi Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah tersebut

kurang efektif. Kurang efektifnya komunikasi internal ini menyebabkan berkurangnya atau menurunnya kinerja pegawai.

Setelah dilakukan penelitian mengenai Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai hasilnya ternyata cukup berperan, dan dapat disimpulkan bahwa Peranan Komunikasi Internal cukup berperan Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai Di Kantor Desa Sp 1 Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

B. Saran

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan komunikasi internal yang terjadi Di Kantor Desa di tingkatkan lagi yang meliputi komunikasi yang terjadi antara pimpinan kebawahan , dari bawahan kepimpinan , dan komunikasi yang terjadi antara sesama anggota agar dapat meningkatkan kinerja.
2. Keterbukaan antara pimpinan dan atasan yang selama ini terjadi perlu ditingkatkan lagi.
3. Demi menunjang kinerja pegawai Di kantor Desa Sp 1 hendaknya dibuat absensi hadir agar pegawai datang dan pulang tepat pada waktu nya, karena yang saya lihat selama ini Di kantor Desa Sp 1 belum ada absensi hadir untuk para pegawainya.
4. Untuk pihak atasan, agar bawahan tidak merasa segan untuk memberikan kritik kepada atasan, maka atasan hendaknya selalu menciptakan suasana harmonis dengan bawahan, dengan cara selalu berkomunikasi dengan bawahan mengenai pekerjaan.

5. Untuk para pegawai sendiri diharapkan untuk meningkatkan komunikasi dengan atasannya. Pegawai harus berani bertanya bila mengalami kesulitan kepada atasan, sehingga terjadi komunikasi timbal balik antara atasan dengan para pegawai. Selain itu komunikasi antara pegawai yang sudah baik juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar terjadi pertukaran informasi yang baik berkaitan dengan pekerjaan di antara pegawai, sehingga apabila terjadi kesulitan kerja dapat diatasi secara bersama-sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Barry Yacub, M. Dahlan. 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya
- Allo, Liliweri. 1997. *Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: Aditya Bakti.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komukasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2009. *Sosiologi Komunikasi Teori Paradigma Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Dimasyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grouf.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- David, Berry. 1995. *Pokok-pokok Pemikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Rajawali.
- Devito, Josep1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Proffesional Books.
- Effendi, Uchjana, Onong. 2000. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja RosdaKarya.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajement Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Kartono, Kartini. 1992. *Pimpinan dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relations, Advertising, Komunikasi Oraganisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
-, 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relations, Advertising, Komunikasi Oraganisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakrya.

- Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
-,..... 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Paca, R Wayne. 2006. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
-, 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi Dari Konseptual – Teoritis Ke Empirik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Payaman J. Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sarwono, Sarlito, wirawan. 1999. *Psikologo Sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi, Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, Miftah. 2007. *Manajemen Dalam Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Uchjana, Onong. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Widjaja. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.