

# SKRIPSI

## PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA PEKANBARU

Diajukan Untuk Melengkapi Serta Memenuhi  
Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S-I)  
Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Oleh

FARIZ  
REMANDA  
(10775000149  
)

PROGRAM SI JURUSAN  
ADMINISTRASI NEGARA

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU  
SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU  
-RIAU 2012**

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA PEKANBARU

*Oleh : Fariz Remanda*

*Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Salah satu bentuk komunikasi itu adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri. Jadi dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personal lebih dari satu orang. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara 2 orang atau lebih secara tatap muka. Dengan adanya komunikasi interpersonal dikantor-kantor pemerintah, maka penyebaran informasi, pengetahuan, program kerja kantor dapat terlaksana. Dengan demikian setiap pegawai akan berusaha melaksanakan program kerja sebaik mungkin. Pelaksanakan kerja yang baik mencerminkan kinerjanya. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan umpan yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas dan efektifitas. Jadi dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat didukung dari tingkat kinerja pegawai yang sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi yang terjadi antar pegawai. Kinerja tersebut terdiri dari kinerja proses dan kinerja individu masing-masing pegawai. penulis menggunakan teknik "purposive sampling" artinya peneliti menetapkan jumlah sampel berdasarkan ketercapaian tujuan dan manfaat penelitian. Dengan kata lain bahwa data yang diperoleh dari sampel nantinya sudah dapat mencerminkan kondisi Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru tersebut. Jadi jumlah sampel penelitian ini yaitu 8 orang pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuisisioner terbuka dengan jumlah pertanyaan 5 item. Penulis menyarankan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru dapat meningkat Kinerja Pegawai dengan memperhatikan Kreativitas, Pengetahuan Keterampilan, Kualitas dan kuantitas kerja pegawai melalui Komunikasi Interpersonal. Serta dalam implementasi instansi yang terkait hendaklah sesuai dengan prestasi kerja yang diberikan pegawai kepada organisasi, sehingga pegawai merasa memberikan kontribusi yang telah diberikan pegawai terhadap organisasi dapat benar-benar dilihat berdasarkan kinerja yang dihasilkan.*

*Keyword : Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT. Tuhan Semesta Alam sebagai pencipta dan pengatur dalam kehidupan kita, yang telah memberikan rahmat, taufiq serta hidayahnya sehingga kita selalu berada dibawah lindungannya. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada rasul akhir zaman pembawa rahmat bagi seluruh alam yakni Nabi MUHAMMAD SAW, keluarga beliau, sahabat dan orang-orang yang senantiasa berjuang untuk liistinafi hayati al-islam.

Terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari dukungan dan peran semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus teriring doa kepada:

1. Teristimewa buat Papa H. Ali Murdin S.KM dan Mama Murnida Yetti yang telah memberikan kasih sayang dan cintanya yang tulus kepada saya, serta telah mendukung dan memfasilitasi semua aktifitas perkuliahan saya, dan doa-doa-nya yang selalu terucap oleh lisannya.
2. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Drs. Almasri, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara sekaligus sebagai Penasehan Akademik yang telah memberi arahan kepada saya dalam pelaksanaan perkuliahan.
4. Bapak Riki Handri Malau SE, MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Mustiqo Ummul Fitria, M.Si sebagai pembimbing II yang telah banyak

membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis dengan sabar sampai terselesaikannya skripsi ini, secara khusus dalam lembaran ini saya mohon maaf atas ketidak sempurnaan karya ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mendidik dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.
6. Seluruh Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan pelayanan administrasi.
7. Kepada seluruh mahasiswa dan teman-teman seperjuangan angkatan 2007 Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial khususnya Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk mengikuti pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis dalam menyusun skripsi ini, maka kami mohon saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak, yang penulis harapkan demi perbaikan selanjutnya. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Pekanbaru, Oktober 2011

Penulis,

Fariz Remanda

Nim : 10775000149

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	i
<b>DAFTAR ISI</b>	iii
<b>DAFTAR TABEL</b>	v
<b>ABSTRAK</b>	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Tujuan Tentang Komunikasi .....	10
2.2 Komunikasi Interpersonal .....	12
2.3 Elemen-elemen Komunikasi .....	18
2.4 Prinsip Dasar Komunikasi Interpersonal .....	20
2.5 Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	24
2.6 Komunikasi Interpersonal Dalam Perkantoran .....	27
2.7 Konsep Dasar Disiplin Kerja .....	34
2.8 Pengertian Kinerja .....	35
2.9 Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai .....	42
2.10 Defenisi Konsep .....	44
2.11 Variabel Penelitian .....	45
2.12 Hipotesis .....	47

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	48
3.3	Populasi dan Sampel .....	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5	Teknik Analisa Data .....	51

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

4.1	Tempat Pelaksanaan Penelitian .....	52
4.2	Sejarah Berdirinya Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru ....	52
4.3	Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru .....	55
4.4	Struktur Organisasi Unit Kerja Tempat Penelitian .....	57
4.5	Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Tempat Penelitian.....	59
4.6	Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian.....	59

### **BAB V HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

5.1	Identitas Responden .....	66
5.2	Deskripsi Data Penelitian Dinas Pekerjaan Umum Kota .....	69
5.3	Faktor Yang Menghambat Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru .....	91

### **BAB VI KESIMPULAN**

6.1	Kesimpulan .....	93
6.2	Saran .....	94

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Pelaksanaan Tugas Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru .....	3
<b>Tabel 3.1</b> Daftar Populasi dan Sampel Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru .....	50
<b>Tabel 5.1</b> Distribusi Responden Menurut Jabatan Fungsional .....	66
<b>Tabel 5.2</b> Distribusi Responden Menurut Lama Bekerja .....	67
<b>Tabel 5.3</b> Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	68
<b>Tabel 5.4</b> Pelaksanaan Tugas Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru .....	78
<b>Tabel 5.5</b> Daftar Umum Metode Pelaksanaan Pekerjaan Sumber Daya Air .....	83
<b>Tabel 5.6</b> Daftar Umum Metode Pelaksanaan Pekerjaan Bina Marga.....	86

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar.

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Di antara kedua belah pihak harus ada *two way communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut *Kohler* ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. *Pertama*, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. *Kedua*, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi

semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

**Table 1.2 Pelaksanaan tugas pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru tahun 2010**

No.	Program Kerja Pelaksanaan Tugas	Target Penyelesaian	Realisasi Pelaksanaan Tugas	Realisasi Yang Belum Terlaksana
1	Penyusunan dan pelaksanaan. a. Pekerjaan umum	Paket jalan pahlawan kerja (overlay hotmix) yang diselenggarakan 23 km	Jalan yang teraspal 18 km	Yang belum teraspal 5 km
	b. Perumahan	Pengembangan perumahan dan pemukiman (P2P) di Gg. Awaluddin kec. Pekanbaru Kota berjumlah 120 unit	Pembangunan yang terlaksana berjumlah 112 unit	Yang belum terlaksana berjumlah 8 unit
	c. Penataan ruang	Penataan dianggarkan 150 unit usaha	Unit penataan yang sudah terlaksana berjumlah 100 unit	Sedangkan yang belum terlaksana 50 unit
2	Pengaturan dan pembangunan	Pembangunan leoning saluran sepanjang 220 M1 kec. Rumbai pesisir	Pembangunan yang telaksana 180 M1	Yang belum terlaksana 40M1
3	Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dinas pekerjaan umum	Membarikan pelatihan kerja kepada seluruh pegawai	Hampir semua pegawai mengikutinya	Sebagian tidak mengikuti dikarenakan izin

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru 2010

Pada daftar tabel diatas menjelaskan pelaksanaan tugas pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru baik itu dari pelaksanaan tugas, target penyelesaian, dan realisasi pelaksanaan tugas, yaitu:

1. Penyusunan dan pelaksanaan
  - a. Pekerjaan umum, dimana bentuk kerja yang dilaksanakan berupa paket pada jalan pahlawan sepanjang 23 km, sedangkan jalan yang teraspal baru mencapai 18 km, jadi sisa pengaspalan yang belum terlaksana sebanyak 5 km
  - b. Pada perumahan, bertempat dipemukiman (P2P) Gg. Awaluddin Kec. Pekanbaru kota berjumlah 120 unit, pelaksanaan tugas baru mencapai 112 unit, jadi jumlah unit yang belum terlaksana sebanyak 8 unit
  - c. Pada penataan ruang, diselenggarakan 150 unit usaha, dimana baru yang terlaksana berjumlah 100 unit, dan yang belum terealisasi sebanyak 50 unit.
2. Pada pengaturan pembangunan, dapat dilihat pada pembangunan leoning saluran sepanjang 220 M1 pada Kec. Rumbai Pesisir, pembangunan yang terealisasi mencapai 180 M1, pada pembangunan ini yang belum terlaksana 40 M1.
3. Sedangkan pada pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis Dinas Pekerjaan Umum berupa, memberikan pelatihan kerja kepada seluruh pegawai yang diikuti oleh semua pegawai, dan hanya sebagian kecil yang tidak mengikuti dikarenakan izin.

Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan pemerintah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan khususnya kota Pekanbaru. Berbicara tentang Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, juga perlu menerapkan komunikasi yang baik agar pelaksanaan pekerjaan dapat terselesaikan secara optimal dan tepat waktu, atau disebut juga berjalan secara efektif.

Dari pendapat diatas, komunikasi juga berperan penting bagi pengembangan segi konstruktif sifat dan tabiat karyawan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru. Pengembangan sifat tabiat karyawan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru bermakna bahwa pimpinan akan berusaha mengembangkan dan memakai segi sifat tabiat pegawai yang menjunjung kinerja, kemudian menghilangkan atau tidak menggunakan segi destruktif penghambat kinerja karyawan.

Dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun perusahaan sama-sama membutuhkan peranan komunikasi dalam aktifitasnya guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Para pemimpin organisasi diharapkan untuk selalu memperhatikan bagaimana keadaan situasi kerja orang-orang yang dipimpinnya agar dapat mengetahui tuntutan atau keluhan karyawan sehingga tercapai efisiensi kerja. Untuk itu seorang pemimpin organisasi perlu menumbuhkan dan memelihara komunikasi yang efektif dengan seluruh anggota organisasi.

Apabila komunikasi interpersonal berjalan dengan baik, hal tersebut akan berdampak juga terhadap kinerja pegawai secara optimal, sehingga efektivitas

pekerjaan menjadi lebih baik. Akan tetapi penulis menemukan beberapa gejala atau fenomena melalui observasi maupun wawancara yang penulis lakukan selama melaksanakan penelitian, antara lain :

1. Kurangnya komunikasi yang efektif antara beberapa pegawai. Misalnya dalam pemberian tugas yang diberikan atasan, pegawai lama tidak berperan aktif dalam hal ini untuk memberikan masukan kepada pegawai yang sifatnya masih baru.
2. Suasana akrab kurang terlihat dan kurang dirasakan dikalangan pegawai, baik dalam hubungan formal maupun informal. Dapat dilihat melalui contoh, jarangya pegawai bertukar pikiran/berdiskusi mengenai pekerjaan. Penyelesaian pekerjaan menjadi kurang lancar karena kurangnya *team work* diantara mereka.
3. Terdapat situasi dimana kesempatan pegawai untuk berkomunikasi dengan atasan terbatas sehingga berdampak terhadap ketidak lancaran intensitas komunikasi dua arah dan berakibat terhadap penyelesaian pekerjaan.

Beberapa hal diatas terjadi disebabkan jalinan komunikasi interpersonal dan suasana antara sesama anggota organisasi belum begitu baik. Itu juga bermakna, penerapan komunikasi yang baik di Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru belm berjalan secara optimal.

Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal antar pegawai dengan tingkat kinerja pegawai maka penulis tertarik mengambil judul

***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.”***

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan suatu rumusan masalah penelitian yaitu :

- a. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.
- b. Bagaimana pelaksanaan komunikasi interpersonal Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

**1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi interpersonal antar pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

**1.4 Manfaat Penelitian**

**a. Manfaat Akademis**

1. Memberikan gambaran mengenai realita kegiatan komunikasi interpersonal dalam peningkatan kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

2. Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti guna memperdalam ilmu pengetahuan dibidang Administrasi ( Khususnya Ilmu Administrasi Negara )

#### **b. Manfaat Praktis**

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang komunikasi interpersonal dalam peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.
2. Sebagai sumber informasi dan bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar pembahasan dalam penulisan ini dibagi menjadi tiga pokok bahasan (bab) dan masing-masing bab dibagi menjadi beberapa sub-sub, seperti berikut ini :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pertama yang mana dalam bab ini berkaitan berisikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : KERANGKA TEORI**

Menguraikan tinjauan pustaka yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dan kinerja yang merupakan teori-teori pendukung dalam penulisan ini nantinya, yang

merupakan deskripsi teori pada bab ini. Selain itu, dalam bab ini juga berisi, kerangka berfikir, dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENULISAN**

Menguraikan tentang tempat dan waktu penulisan, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa data, teknik pengukuran skor.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat berdirinya Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, struktur organisasi, visi dan misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Di dalam bab ini memuat hasil dari penelitian pembahasan yang dilakukan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **1.1 Tinjauan Tentang Komunikasi**

Manusia merupakan makhluk sosial dimana dalam hidupnya membutuhkan orang lain dalam menjalin kerjasama dalam rangka untuk kelangsungan hidupnya karena manusia tidak bisa hidup sendiri, tetapi hidup secara bersama dan menjalin kerja sama. Manusia dalam hidupnya menginginkan hal-hal yang diperlukan. Kadangkala dapat diwujudkan sendiri, namun tidak jarang hal yang diharapkan itu baru bisa terwujud melalui jalinan kerjasama dengan orang lain.

Oleh sebab itu, manusia yang memiliki cita-cita dan tujuan yang sama menggalang kerjasama dalam rangka mewujudkan secara bersama-sama. Oleh sebab itu manusia membutuhkan wadah yang dapat dijadikan tempat menyalurkan aspirasi dan cita-cita.

Sementara itu Stoner dalam Supriadi Noto (2008:2) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu pola hubungan yang melalui orang-orang dibawah pengaruh pimpinan tujuan bersama. Jadi, organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Menurut Anas Sujono (2009:3) bahwa organisasi adalah perkumpulan yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak

berbadan hukum, yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pembangunan bangsa dan negara. Sebagai makhluk yang selalu hidup bersama-sama, manusia membentuk organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang tidak dapat mereka capai sendiri.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah wadah yang digunakan oleh orang-orang yang memiliki harapan dan tujuan yang sama. Organisasi dibentuk untuk mewujudkan tujuan bersama. Oleh sebab itu, organisasi terdiri dari unit-unit pembagian tugas yang sudah ditetapkan bersama sehingga ketercapaian tujuan bersama tersebut dapat diwujudkan dengan maksimal.

Komunikasi yang baik digunakan dalam organisasi dapat menghindari terjadinya salah interpretasi antara pimpinan dan pegawai. Karena dalam sebuah organisasi atau instansi dalam pengurusan memiliki latar belakang yang berbeda dalam pendidikan, kepercayaan jiwa dan kebutuhan yang berbeda pula. Dengan perbedaan tersebut pimpinan harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. Karena fungsi pimpinan dan pegawai dalam organisasi adalah selain melengkapi struktur keorganisasian dan juga dapat bekerjasama antara kedua belah pihak dengan cara melakukan komunikasi yang baik, sehingga pimpinan mempunyai peran bagaimana untuk dapat meningkatkan keefektifan komunikasi mereka, agar mereka tidak gagal dan tidak menimbulkan salah penafsiran dalam komunikasi.

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. (Tri Rama. 2000:273).

## **1.2 Komunikasi Interpersonal**

### **a. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Pemimpin dapat melaksanakan motivasi kepada bawahannya apabila seluruh anggota organisasi dapat berkomunikasi dengan baik. Komunikasi sebagai salah satu cara yang dilakukan pimpinan dalam memotivasi pegawai guna meningkatkan semangat kerja.

Komunikasi timbul karena seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi ini membuat seseorang sama pengertiannya dengan orang lain dan ada kemungkinan berlainan, karena informasi yang dikomunikasikan tersebut membuat orang-orang mempunyai kesamaan dan perbedaan pengertian. (Thoha, 2007:140) Komunikasi merupakan suatu cara yang dilakukan organisasi yang merangsang pegawainya untuk bekerja lebih giat. Dengan komunikasi yang baik, maka dapat disampaikan hal-hal yang berkaitan dengan peranan dan tujuan organisasi, serta dapat menginformasikan kebijakan-kebijakan pimpinan dan permasalahan yang dihadapi organisasi.

Endang Lestari (2003:14) bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Menurut Jalaluddin Rahmad (2005:45) bahwa komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri. Jadi dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personal lebih dari satu orang.

Lebih lanjut, R.Wayne Pace dalam Jalaluddin Rahmad (2005: 45) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang tau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal juga berlaku secara konsektual bergantung kepada keadaan, budaya, dan juga konteks psikologikal. Cara dan bentuk interaksi antara individu akan tercorak mengikuti keadaan-keadaan ini.

Komunikasi tersebut terjadi antara dua orang yang sering disebut kngkan komunikasi dialogis, sedangkan komunikasi satu arah disebut monologis dimana seseorang menyampaikan sesuatu tanpa perlu respon oleh orang lain,tetapi cukup didengar saja. Namun komunikasi yang terjadi antara banyak orang yang berada dalam lingkungan yang sama itu dinamakan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal maupun non verbal yang berlangsung dalam tatanan sosial dalam suatu komunitas, kelompok ataupun organisasi. Komunikasi interpersonal terdiri dari dua orang atau lebih yang terjadi secara langsung antara pemberi pesan dengan penerima pesan.

Lebih lanjut Endang Lestari (2003:5) mengemukakan bahwa dari segi pasangannya, komunikasi dapat dilihat sebagai komunikasi interpersonal (*Intra Personal communication*) ialah proses komunikasi dalam diri komunikator, pengirim dan pesannya adalah dirinya sendiri (manusia adalah makhluk rohani).

Komunikasi Interpersonal (*Interpersonal Communication*), ialah interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula, (manusia sebagai makhluk sosial).

Menurut Soehoet (2002:47-48) menerangkan bahwa ada lima aspek yang harus diperhatikan dalam membangun komunikasi yang efektif, yakni :

- 1) Kejelasan (clarity): bahasa maupun informasi yang di sampaikan harus jelas.
- 2) Ketepatan (accuracy): bahasa dan informasi yang disampaikan harus benar-benar akurat dan tepat.
- 3) Konteks (context): bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.
- 4) Alur (flow): urutan alur bahasa dan informasi akan sangat berarti dalam menjalin komunikasi yang efektif.
- 5) Budaya (culture): aspek ini tidak saja menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga tata krama dan etika bahasa.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa agar komunikasi itu efektif dan interaktif dibutuhkan komunikator yang memperhatikan aspek-aspek yang sangat mempengaruhi terjalannya jaringan komunikasi yang dapat berfungsi dengan baik dalam arti komunikasi yang dilakukan dapat dimengerti dan mencapai sasaran sesuai harapan komunikator.

Doni Mulyana (2007:73). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya

menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami-istri, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya.

Adapun fungsi komunikasi menurut Hasibuan (2003:193) adalah :

- 1) *Instruktif*, artinya komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan perintah dari atasan ke bawahan.
- 2) *Evaluative*, artinya komunikasi berfungsi untuk menyampaikan laporan dari bawahan ke atasan.
- 3) *Informative*, adalah komunikasi yang dalam hal ini berfungsi untuk menyampaikan informasi, berita, dan pesan-pesan lainnya.
- 4) *Influencing*, artinya komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan saran-saran, nasihat-nasihat, dari seseorang pada orang lain.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita dari seseorang ke orang lain (Miftah Thoha, 2007:167). Komunikasi yang baik merupakan suatu motivasi. Kondisi seperti ini dapat menimbulkan perasaan untuk berpartisipasi, dan akan lebih banyak menarik perhatian terhadap pekerjaan saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama akan memberikan dukungan dan rasa saling membutuhkan. Juga saling memberikan informasi tentang sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik. Karena itu komunikasi dalam organisasi merupakan peralatan manajemen dalam mencapai tujuan dan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas pegawai. Selain itu

komunikasi dalam organisasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya dapat mengugah kegairahan dan semangat kerja pegawai yang produktif.

Agar komunikasi berjalan dengan baik, maka komunikasi perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Kemampuan mengadakan interaksi dengan pihak lain yang saling memuaskan.
- 2) Kemampuan menggunakan media komunikasi yang tersedia.
- 3) Kemampuan retorika.
- 4) Kemampuan berfikir komprehensif.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal**

Menurut Endang Lestari (2003:21) ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi terlaksananya komunikasi interpersonal bisa berlangsung dengan baik, antara lain :

- 1) Keterampilan: keterampilan menulis, berbicara, memperagakan, merumuskan ide secara kongkrit dan tepa.
- 2) Sikap: sikap positif ataupun negatif yang tampak dalam suara, gerak-gerik.
- 3) Pengetahuan: penguasaan bahan dan kejelasan dalam menyampaikan pesan.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran.

Kita dapat memahami makna atau pengertian dari komunikasi interpersonal dengan mudah jika sebelumnya kita sudah memahami makna atau pengertian dari komunikasi interpersonal. Seperti menganonimkan saja,

komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri. Jadi dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personal lebih dari satu orang.

Menurut Josep A Dapito dalam Kismiayati Elkarimah dan Uud Wahyudin (2010:36) bahwa dalam lingkungan komunikasi. Lingkungan komunikasi mempunyai 3 dimensi: a) dimensi fisik, b) dimensi sosial, dan c) dimensi temporan atau waktu.

### **c. Segi Penyampaian Komunikasi Interpersonal**

Disamping jenis-jenis komunikasi itu ditentukan oleh bentuknya, tergantung juga dari sudut pandang kita semua dalam segi penyampaian pesannya. Menurut Endang Lestari (2003:14) bahwa komunikasi dari segi penyampaiannya adalah sebagai berikut :

1. Segi penyampaian pesannya: komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan atau secara elektronik melalui radio, televisi, telepon, internet dan sebagainya.
2. Dari segi kemasan pesan: komunikasi dapat dilakukan secara verbal (dengan berbicara) atau dengan non verbal (dengan bahasa isyarat). Komunikasi verbal diwakili dalam penyebutan kata-kata yang pengungkapkannya dapat dalam bentuk lisan atau tulisan. Komunikasi non verbal: terlihat dalam ekspresi atau mimik wajah, gerak tangan, mata dan bagian tubuh lainnya.

3. Dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi, saluran komunikasi yang digunakan, dan bentuk kemasan pesan, komunikasi dapat dikategorikan sebagai bentuk komunikasi formal dan non formal.
4. Dari segi pemasangan komunikasi, komunikasi dapat dilihat sebagai :
  - a. Komunikasi intra personal (Intra Personal Communication) ialah proses komunikasi dalam diri komunikator: pengirim dan pesannya adalah dirinya sendiri (manusia sebagai makhluk rohani).
  - b. Komunikasi Interpersonal (Inter personal Communication) ialah interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula (manusia sebagai makhluk sosial).

### **1.3 Elemen-Elemen Komunikasi Interpersonal**

Suatu system komunikasi organisasi mencerminkan berbagai macam individu dengan latar belakang, penelitian, kepercayaan, kebudayaan jiwa, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Model proses komunikasi antar pribadi yang paling sederhana adalah : pengiriman-berita-penerima, yang menunjukkan 3 unsur dimensi komunikasi, bila salah satu unsure hilang maka komunikasi tidak dapat berlangsung.

Model proses komunikasi atau Elemen-elemen komunikasi antara para anggota organisasi, meliputi :

- a. Sumber : meliputi kebutuhan dan keinginan untuk mengkomunikasikan suatu gagasan, pikiran, informasi, atau kesan dan sebagainya kepada pihak lain.
- b. Pengubahan berita kedalam bentuk sandi/kode : mengubah berita dalam berbagai simbol-simbol verbal atau non verbal yang mampu memindahkan pengertian, seperti kata-kata percakapan, tulisan, angka, gerakan, ataupun kegiatan.
- c. Penerimaan berita : mencerminkan pilihan komunikator atau vidiotape; komunikasi tertulis; memo; surat, laporan, catatan, bulletin perusahaan, manual operasi, dan surat kabar.
- d. Penerimaan berita oleh pihak pertama, menangkap simbol-simbol melalui pancaindra mereka (penglihatan, pendengaran, pengecap, perabaan, dan penciuman).
- e. Pengertian/penerjemahan kembali berita (*decoding*); menyangkut pengertian simbol-simbol oleh penerima, yang dipengaruhi oleh latar belakang, kebudayaan, pendidikan, lingkungan, praduga, dan gangguan disekitarnya.
- f. Umum balik (*feedback*); menyampaikan balasan/tanggapan yang ditunjukkan kepada pengirim semula atau orang lain (Direktorat Pembinaan SDM, 2004: 35).

Lebih lanjut, komunikasi yang dilaksanakan dengan baik, maka akan berdampak pada hasil pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai-pegawai instansi yang

bersangkutan. Jika pekerjaan telah dilaksanakan pegawai secara semaksimal mungkin, bermakna kinerja pegawai pun tercipta.

#### **1.4 Prinsip Dasar Komunikasi Interpersonal**

Menurut Seiler (dalam Arni Muhammad, 2000:19) untuk dapat memenuhi hakekat komunikasi, kita perlu mengetahui prinsip dasar dari komunikasi tersebut. Adapun prinsip dasar komunikasi adalah :

a. Komunikasi adalah suatu proses

Yang dimaksud proses disini adalah suatu kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan secara berkesinambungan. Tidak ada bentuk yang baku bagi suatu proses, begitu juga dengan komunikasi yang selalu berubah-ubah menurut variasi-variasi dan elemen-elemen yang membentuknya. Dan sebagai suatu proses, komunikasi menuntut adanya hasil dari proses tersebut yaitu perubahan.

b. Komunikasi adalah system

Proses komunikasi terjadi karena adanya elemen-elemen yang membangunnya, yaitu komunikator, pesan, media, komunike, dan efek. Elemen-elemen ini berkaitan satu dan lainnya, jika salah satu elemen-elemen lainnya berdampak pada terganggunya proses tersebut. Inilah alasan mengapa komunikasi dikatakan sebagai suatu system.

c. Komunikasi bersifat transaksi dan interaksi

Proses komunikasi pada intinya merupakan transmisi pesan antara komunikator dan komunike, hal ini menyebabkan terjadinya transaksi dan

berlangsung secara kontiniu. Proses ini juga mnedukung untuk terjadinya interaksi antara mereka yang berkomunikasi.

d. Komunikasi dapat terjadi disengaja atau tidak sengaja.

Komunikasi yang disengaja terjadi karena pesan yang dikirim oleh komunikator memiliki tujuan khusus terhadap penerima yang dimaksud. Idealnya, hal tersebut dapat menimbulkan efek yang diharapkan. Tetapi itu bukanlah hal yang mudah, banyak factor yang mempengaruhinya. Komunikasi juga dapat terjadi secara tidak sengaja, tetapi dapat diterima dengan sengaja oleh siapa saja yang saat itu berada dalam jangkauannnya.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi merupakan proses yang berlangsung secara berkesinambungan dan melibatkan elemen-elemen komunikasi secara keseluruhan. Proses ini dikatakan berhasil apabila pada akhirnya terjadi perubahan terhadap penerima pesan, sesuai dengan yang diharapkan pengirim pesan dan pada akhirnya akan menciptakan interaksi diantara mereka yang terlibat dalam proses tersebut.

Riant Hugroho mengemukakan tujuan komunikasi adalah penciptaan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan prilaku. Sedangkan menurut Katz dan Robert Khan yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu system social atau organisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seseorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengembangkan harapan-harapannya

(Roeslan, 2003:83). Dengan demikian komunikasi mempunyai peranan yang penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan. Pada umumnya komunikasi mempunyai tujuan antara lain:

- a. Supaya yang kita sampaikan dapat dimengerti, sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengakui apa yang kita maksud.
- b. Memahami orang lain. Kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan masyarakat tentang kemauannya.
- c. Agar gagasan dapat diterima orang lain. Kita berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan persuasive bukan memaksakan kehendak.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan yang dimaksud disini adalah kegiatan yang banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara untuk melakukannya (Widjaja, 2000:66).

Selain itu komunikator harus memperhatikan berbagai bentuk pengaruh komunikasi organisasi, adapun faktor-faktor mempengaruhi komunikasi adalah :

- a) Kebisingan
- b) Keadaan psikologi komunikasi
- c) Kekurangan komunikasi atau komunikan

- d) Kesalahan penilaian oleh komunikator
- e) Kekurangan pengetahuan komunikasi atau komunikan
- f) Bahasa
- g) Isi pesan berlebihan
- h) Bersifat satu arah
- i) Factor teknis
- j) Kepentingan
- k) Prasangka
- l) Cara penyampaian yang verbalitas dan sebagainya.

Selain komunikator memperhatikan hal-hal diatas, maka ia harus mempertimbangkan beberapa syarat dalam komunikasi, diantaranya :

- a) Kemampuan untuk menyampaikan komunikasi.
- b) Pemilihan dengan seksama apa yang akan disampaikan komunikator.
- c) Saluran yang jelas dan langsung
- d) Media yang memadai untuk menyampaikan pesan.
- e) Penentuan waktu dan penggunaan media yang tepat
- f) Tempat-tempat penyebaran yang memadai apabila diperlukan untuk memudahkan penyampaian pesan yang asli, tidak dikurangi, tidak diubah, terarah, dan tepat.
- g) Kemampuan dan kemauan penerima untuk menerima pesan.
- h) Penerima informasi yang tepat.
- i) Penggunaan informasi yang efektif
- j) Pemberitahuan kepada pengirim mengenai hasil tindakan.

## **1.5 Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Karakteristik komunikasi interpersonal perlu diuraikan agar dapat terlaksana antara dua orang atau lebih dalam kondisi yang harmonis dan berkesinambungan. Lebih lanjut, harus bisa memahami ciri-ciri komunikasi interpersonal tersebut agar komunikator dan komunikan dapat menjalin hubungan verbal tersebut.

Menurut Monsour dalam Sarwono (2002:195) menyatakan bahwa adanya kehendaknya untuk saling komunikasi akan mempercepat proses komunikasi, guna mencapai saling pengertian secara kognitif dalam komunikasi interpersonal. Proses itu sendiri berjalan dalam kegiatannya dengan waktu, dan seringnya pengulangan sehingga dicapai saling pengertian yang makin tinggi.

Selanjutnya Jalaluddin Rahmad (2001:125:126) menyatakan bahwa melakukan komunikasi interpersonal baik antara kelompok, antara pribadi dan lain sebagainya dapat terjadi beberapa tahap-tahap, diantaranya :

- 1) Tahap pembentukan hubungan interpersonal, tahap ini sering disebut sebagai tahap perkenalan adalah proses penyampaian informasi pada tahap perkenalan menurut Charles R. Roger dalam (Jalaluddin, 2001:126) dapat dikelompokkan pada tujuan kategori diantaranya informasi demografis, sikap dan pendapat tentang orang atau subjek, rencana yang akan datang, kepribadian, perilaku masa lalu, orang lain, hobi dan niat.
- 2) Peneguhan hubungan interpersonal, hubungan interpersonal tidaklah bersifat statis, tetapi selalu berubah. Untuk memelihara dan

memperteguh hubungan interpersonal. Perubahan memerlukan tindakan-tindakan tertentu untuk mengembalikan keseimbangan. Ada empat faktor yang amat penting dalam memelihara keseimbangan ini adalah keakraban, control, respon yang tetap, dan nada emosional yang tepat.

- 3) Pemutusan hubungan interpersonal, walaupun kita menyimpulkan bahwa jika empat faktor diatas tidak ada, hubungan interpersonal akan di akhiri.

#### **a. Tujuan, Macam dan Bentuk Komunikasi Interpersonal**

Setiap orang yang ingin menjalin komunikasi harus memahami fungsi dan tujuan komunikasi itu sehingga komunikasi dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak ada sangkaan yang negatif antara komunikasi dengan komunikasi sewaktu komunikasi berlangsung. Oleh sebab itu perlu diuraikan fungsi dan tujuan komunikasi itu sebagai berikut. Tujuan utama dilaksanakan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut :

- 1) Menenal diri sendiri dan orang lain.
- 2) Mengetahui dunia luar.
- 3) Menciptakan dan memelihara hubungan yang bermakna.
- 4) Mengubah sikap dan perilaku orang lain.
- 5) Bermain dan mencari hubungan.
- 6) Membantu orang lain.

## **b. Macam-macam Komunikasi**

Macam-macam komunikasi antara lain :

- 1) Komunikasi satu arah : Komunikator hanya menyampaikan pesan, komunikasi bersifat pasif.
- 2) Komunikasi dua arah : Komunikator dan komunikan dapat berganti peran, ide mengalir.
- 3) Komunikasi Asertif : cara berkomunikasi yang singkat, jelas, terbuka, jujur, yang akan menumbuhkan sikap saling menghargai, memberikan umpan yang membangun, menghadapi taktik manipulatif secara positif, menangani konflik secara positif dan efektif tanpa menyinggung pihak lain.
- 4) Komunikasi Agresif : mempertahankan hak dengan mengorbankan kepentingan pihak lain. Memberikan pandangan tentang segala sesuatu, memaksakan kehendak, merasa memiliki semua fakta, jelas, langsung, hak mereka lebih penting. Penyebab komunikasi agresif adalah kurang peka, takut haknya dirampas dan reaksi yang berlebihan.

## **c. Bentuk-bentuk Komunikasi Interpersonal**

Membentuk Endang Lestari (2003:14) bahwa bentuk-bentuk komunikasi mempunyai aneka ragam tergantung dari segi apa kita memandangnya, diantaranya :

- 1) Dari segi penyampaian pesannya, komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan atau secara elektronik melalui radio, televisi, telepon. Internet dan sebagainya.
- 2) Dari segi kemasan pesan, komunikasi dapat dilakukan secara verbal (dengan berbicara) atau dengan non verbal (dengan bahasa isyarat).
- 3) Dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi, komunikasi dapat dikategorikan sebagai komunikasi formal dan formal.

### **1.6 Komunikasi Interpersonal Dalam Perkantoran**

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan kepuasan kerja. Oleh karena itu hubungan komunikasi yang terbuka harus diciptakan dalam organisasi. Pada dasarnya komunikasi di dalam organisasi, terbagi kepada tiga bentuk :

#### **a. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertical adalah yang terdiri dari komunikasi atas ke bawah (*downword communication*) dan komunikasi bawah keatas (*upword communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertical, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada

bawahannya. Dalam hal itu, bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.

Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran dari pegawai sehingga suatu keputusan atau kebijakan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2004:123).

Ada 5 fungsi komunikasi atas kebawahan :

- a) Melaksanakan kebijaksanaan, prosedur kerja, peraturan, instruksi, mengenai pelaksanaan kerja bawahan.
- b) Menyampaikan pengarahan doktrinasi, evaluasi, teguran.
- c) Memberikan informasi mengenai tujuan organisasi, kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi, insentif.

Seorang pimpinan harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya, dan memahami cara-cara mengambil kebijaksanaan, terhadap bawahannya. Keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat, dan seorang pimpinan organisasi yang memiliki jiwa kepemimpinan. Kedua hal tersebut merupakan modal utama untuk kemajuan organisasi yang dipimpinnya.

Fungsi komunikasi bawahan kepada atasan digunakan untuk:

- 1) Memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan, dan keluhan.
- 2) Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah.

- 3) Apa yang dilakukan bawahan, pekerjaannya, hasil yang dicapainya, kemajuan mereka dan rencana masa yang akan datang.
- 4) Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidaka terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan tertentu.
- 5) Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unit-unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.
- 6) Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi (Muhammad,2000:118).

Komunikasi keatas mempunyai fungsi yang sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi dimana komunikasi keatas berfungsi untuk mensuplay informasi kepada tingkatan manajemen atas apa yang terjadi. Bawahan tentulah berharap agar ide, saran, pendapat, tanggapan maupun kritiknya dapat diterima dengan lapang dada, dan hati terbuka oleh pimpinan.

#### **b. Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendasar antara pegawai dengan pegawai lainnya. Berbeda dengan komunikasi vertical yang sifatnya formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Komunikasi horizontal dasarnya bersifat koordinatif dimana komunikasi dirancang guna mempermudah koordinasi penanganan masalah dan juga dapat menghindarkan masalah yang lambat (Effendy, 2004:124).

Beberapa tujuan komunikasi horizontal adalah :

- 1) Untuk mengkoordinasi penugasan kerja.
- 2) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
- 3) Untuk memecahkan masalah
- 4) Untuk memperoleh pemahaman bersama
- 5) Untuk mendamaikan, berunding, dan menangani permasalahan
- 6) Untuk menumbuhkan dukungan antara personal

Selain komunikasi formal dalam sebuah organisasi, komunikasi informal juga mempunyai peranan dalam organisasi. Tujuan dari komunikasi informal adalah mempermudah hubungan pekerjaan dan bagaimana juga komunikasi informal mempunyai peranan yang sangat penting dalam aliran komunikasi organisasi dimana komunikasi informal merupakan pelengkapan komunikasi formal. Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tetapi tidak direncanakan atau ditentukan dalam struktur organisasi. Komunikasi informal bersifat tidak resmi dan terjadi melalui informasi dari mulut kemulut sehingga didalamnya terdapat keterangan-keterangan yang tidak resmi dan kurang objektif kebenarannya.

Jenis-jenis komunikasi dalam organisasi :

- 1) Komunikasi tertulis

Komunikasi tertulis adalah komunikasi yang disampaikan secara tulisan. Keuntungan komunikasi tertulis antara lain adalah bahwa komunikasi itu telah dipersiapkan terlebih dahulu secara baik, dapat dibaca berulang-ulang, menurut prosedur tertentu, mengurangi biaya

dan lain-lain. Kekurangannya antara lain adalah memerlukan dokumentasi yang cukup banyak, kadang-kadang tidak jelas, umpan balik yang diminta cukup lama datanya.

## 2) Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan. Komunikasi ini dapat dilakukan secara berhadapan langsung atau bertatap muka dan dapat dilakukan secara cepat, langsung, terhindar salah paham, jelas, dan informal. Sedangkan kekurangannya kadang-kadang dilaksanakan secara lamban dan lambat, adanya dominasi atasan atau seseorang atau orang lain.

## 3) Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah komunikasi dengan menggunakan mimik, pantonim, dan bahasa isyarat. Bahasa isyarat bermacam-macam. Bahasa isyarat dapat menimbulkan salah tafsir, terutama lakau berbeda latar belakang budayanya.

## 4) Komunikasi Satu Arah

Komunikasi satu arah adalah komunikasi yang bersifat koersif dapat berbentuk perintah, instruksi, dan bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi.

## 5) Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah lebih bersifat informative dan persuasive dan memerlukan hasil (*feedback*) (Widjaja, 2000:98).

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain, yang meliputi kata-kata dalam percakapan, ekspresi wajah, inotasi, dan sebagainya. Perpindahan yang efektif tidak hanya transmisi data, tetapi penerimaan dan pengiriman berita sangat tergantung pada keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain), sering juga disebut rantai pertukaran informasi, yang mempunyai unsure-unsur :

- 1) Suatu kegiatan untuk membuat seseorang mengerti.
- 2) Suatu sarana pengaliran informasi
- 3) Suatu system bagi terjalinnya komunikasi diantara individu-individu.

Bentuk komunikasi secara mendatar, diantara sesama pegawai. Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Fungsi komunikasi horizontal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi ini berlangsung dengan cara tatap muka, melalui media elektronik seperti telepon, atau melalui pesan tertulis.

### **c. Komunikasi Diagonal**

Bentuk komunikasi ini sering disebut juga komunikasi silang. Berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti pihak yang satu tidak berada pada jalur struktur yang lain. Fungsi komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain. Melalui jalur hierarkhi/tingkatan seorang pimpinan harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya secara

baik, sehingga dapat membangkitkan minat dan gairah kerja disertai komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam penerapannya komunikasi dapat dilakukan secara formal dan informal. Umumnya komunikasi formal ada dalam setiap organisasi dan dapat terjadi antar personal dalam organisasi melalui jalur hirarkhi dengan prinsip pembagian tugas untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Komunikasi formal merupakan suatu sistem dimana para anggotanya bekerjasama secara tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi formal pada dasarnya berhubungan dengan masalah kedinasan.

Komunikasi informal adalah kebalikan dari komunikasi formal biasanya terjadi dengan spontan sebagai akibat dari adanya persamaan perasaan, kebutuhan, persamaan tugas dan tanggung jawab. Komunikasi informal pada pelaksanaannya tidak terikat oleh waktu, ruang dan tempat, kadang-kadang komunikasi informal lebih berhasil, dan peranannya tidak kalah penting, karena dapat disampaikan setiap saat, asalkan bermanfaat untuk kemajuan organisasi.

Namun penyampaiannya kurang sistematis, karena pertumbuhan dan penyebarannya tidak teratur. Kadang-kadang seorang pimpinan selalu beranggapan bahwa keberadaan organisasi informal merupakan suatu hal yang janggal, yang merupakan akibat gagalnya komunikasi formal yang memunculkan ketidak stabilan organisasi formal. Komunikasi informal ini mempunyai hal-hal yang positif, seperti:

- 1) Bila jalan yang ditempuh melalui komunikasi formal melewati hambatan, dengan terpaksa digunakan komunikasi informal.

- 2) Dalam suasana konflik dan penuh ketegangan.
- 3) Sebagai sarana komunikasi

Dari kedua bentuk komunikasi tersebut di atas, setiap pimpinan harus dapat menempatkan diri agar tidak timbul perasaan suka atau tidak suka. Pimpinan harus mencari dan melaksanakan nilai-nilai positif dari hubungan-hubungan tersebut. Ukuran sukses tidaknya seorang pimpinan terletak pada bagaimana pimpinan memadukan nilai positif yang dihasilkan dari komunikasi formal dan informal.

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, kita perlu bersikap terbuka dan menggantikan sikap dogmatis. Kita perlu juga memiliki sikap percaya, sikap mendukung, dan terbuka yang mendorong timbulnya sikap saling memahami, menghargai dan saling mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak, tidak terkecuali dalam lembaga pendidikan. (<http://wikipedia.org/wiki/komunikasi-22-k>) Diakses tanggal 30 september 2010)

### **1.7 Konsep Dasar Disiplin Kerja**

Sebaliknya yang sudah dikemukakan di latar belakang masalah bahwa kinerja berkaitan dengan performa atau kualitas kerja atau prestasi kerja yang harus dicapai oleh setiap individu yang ada dalam suatu organisasi sehingga pencapaian prestasi kerja merupakan tujuan utama yang harus diusahakan oleh setiap pegawai yang ada. Disamping itu, kinerja berkaitan dengan implementasi manajemen yang

ada dalam organisasi dalam rangka memperkuat pedoman atau garis-garis tujuan organisasi.

Ada 2 bentuk disiplin kerja, yaitu :

- a) Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk mengerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri.
- b) Disiplin Korektif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Ada tiga pendekatan disiplin kerja, yaitu:

1. Pendekatan Disiplin Modern, yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman.
2. Pendekatan Disiplin dengan Tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman.
3. Pendekatan Disiplin Kerja

## **1.8 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prabu Mangkunegara, 2007: 113). Berdasarkan definisi di atas, jelaslah bahwa tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang pegawai hendaklah dapat di pertahankan karena dalam hal ini menyangkut hasil

kerja seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

a. Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*Knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Organisasi adalah suatu system perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (S.P. Hasibuan, 2007:5).

Menurut Siswanto (2007:73) organisasi adalah sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan defenisi di atas jelaslah bahwa dalam organisasi minimum mengandung tiga elemen yang saling berhubungan, yang mana tiga elemen tersebut adalah :

- 1) Sekelompok orang
- 2) Interaksi dan bekerjasama
- 3) Tujuan bersama

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi yang dimasukinya, oleh karena itu kinerja pegawai tersebut perlu ditingkatkan guna tercapainya rencana dari organisasi itu sendiri, karena organisasi adalah sekelompok orang yang mempunyai kegiatan yang dikoordinasikan secara sadar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Organisasi dapat berkembang merupakan merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam organisasi tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut organisasi mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Oleh karena itu, tujuan yang diharapkan oleh organisasi dapat tercapai dengan baik. Kemajuan organisasi dipengaruhi oleh organisasi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauh mana tujuan organisasi dapat dilihat dari seberapa besar organisasi memenuhi tuntutan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan atau mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan organisasi tersebut. Organisasi harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan dilingkungan organisasi (Rivai Viethzal, 2004:307).

Selanjutnya, menurut Sedarmayanti (2003:152). Kinerja diartikan sebagai hasil kerja seseorang dan merupakan suatu proses manajemen dari suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan), ada beberapa kunci dari defenisi kinerja tersebut :

- a) Hasil pekerjaan
- b) Proses/ organisasi
- c) Terbukti secara kongkrit
- d) Dapat diukur
- e) Dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan

Dari defenisi diatas, jelaslah bahwa suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan haruslah melalui suatu organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang sebagai perilaku dalam upaya pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan, dimana kinerja adalah sebagai sumber daya aparatur pemerintah oleh karena itu sumber daya pegawai tersebut hendaklah memiliki keahlian (*skill*) yang tinggi, bila sumber daya aparatur pemerintah memiliki kinerja yang baik maka akan berdampak kepada kinerja pemerintah yang baik pula.

Menurut Saduwasistiono (2002:45) bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi, indicator kinerja adalah besar/variable yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan yaitu output, efesiensi dan efektifitas, dan indicator kinerja selanjutnya adalah produktifitas yaitu merupakan konsep efesiensi/ rasio (*out* dan *input*).

- 1) Kualitas pelayan
- 2) Responsifitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
- 3) Resposibilitas yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip adminstrasi yang bener sesuai dengan kebijakan organisasi.

Menurut Ruky (2003:33) bahwa kinerja adalah melakukan kondisi yang harus diketahui dan di informasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil yang dihubungkan dengan misi yang diemban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang diambil. Kinerja yang digunakan untuk melakukan penelitian secara periodic mengenai efektifitas rasional dari suatu organisasi berdasarkan sasaran, standard an criteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain :

- 1) Motivasi pegawai

Manusia sebagai tenaga kerja atau pegawai tidak dapat bergerak begitu saja. Mereka harus didorong atau diarahkan. Misalnya dengan jalan memuaskan segala kebutuhan materialistic maupun non materil. Dengan jalan memotivasi pegawai untuk dapat mendorong tenaga kerja supaya lebih giat bekerja, sehingga kinerja pagawai meningkat. Dalam hal ini, memotivasi pegawai bertujuan untuk meningkatkan semua pegawai agar bersemangat dalam mencapai hasil sebagaimana yang dikehendaki orang

tersebut. Oleh karena itu motivasi dapat diartikan sebagai integralisasi dari hubungan dalam rangka proses pembinaan, pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Dengan adanya motivasi para pegawai merasa terdorong untuk bekerja dengan giat karena adanya perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keinginan mereka yang mana dalam suatu organisasi tergantung pada tinggi rendahnya taraf perealisasi dari tujuan perseorangan dalam instansi yang bersangkutan dalam melakukan kegiatannya.

## 2) Sarana dan Prasarana

Lingkungan kerja dari pada pegawai mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap operasional organisasi. Dengan demikian sesuatu yang ada disekitar para pegawai dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan kepadanya. Misalnya kebersihan, penerangan, musik, warna, keamanan dan lain-lain. Factor lain yang perlu diperhatikan dalam organisasi yaitu kesehatan dan keselamatan kerja kemudian saran pendukung.

## 3) Kemampuan Sumber Daya Manusia

Mendorong terciptanya suatu kinerja yang diinginkan, hal tersebut dituturkan Sadarmayanti (2001:26) dipengaruhi oleh :

### a. Pendidikan dan latihan

Pendidikan memberikan pengetahuan, bukan saja yang langsung dengan pelaksanaan tugas akan tetapi juga landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana

yang ada disekitar kita untuk kelancaran tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai, semakin tinggi pula tingkat kinerjanya.

b. Disiplin Pegawai

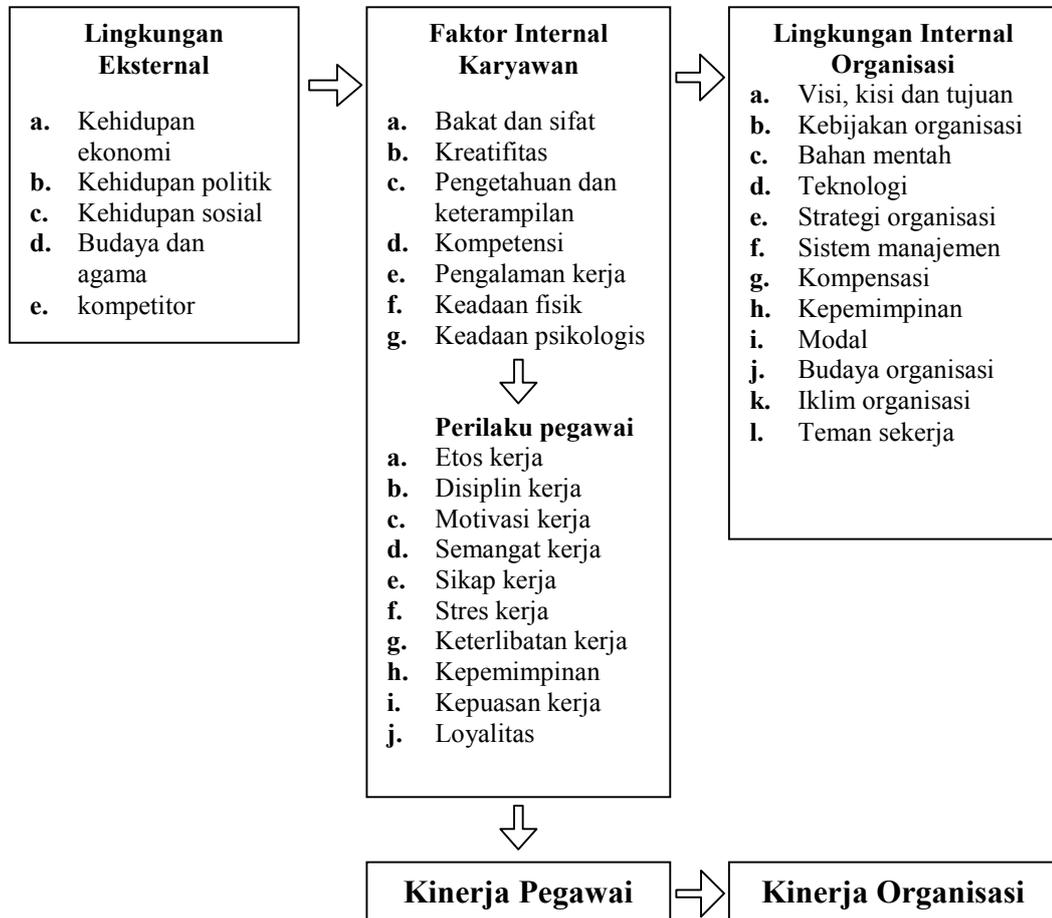
Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya.

c. Gizi dan Kesehatan

Bagi organisasi sangat penting untuk memperhatikan gizi dan kesehatan pegawai, keadaan gizi dan kesehatan pegawai yang baik memberikan kemampuan serta kesegaran fisik dan mental seseorang dalam melakukan pekerjaan. Semakin baik keadaan gizi dan kesehatan seseorang semakin baik pula kinerjanya.

Lebih lanjut Wirawan (2008:6-7) mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor-faktor, adalah lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal pegawai. Pengaruh lingkungan internal dan eksternal terhadap perilaku kerja pegawai sebagai berikut :

**Gambar 1 : Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal Terhadap Perilaku Kerja Pegawai**



(Ilustrasi : Wirawan, 2009: 7)

Lebih lanjut Pasolong (2007:176) menjelaskan bahwa pengertian kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 1.9 Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan antara berbagai subsistem dalam perkantoran, menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam

rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan. Terdapat dua jenis komunikasi:

- a) Komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.
- b) Komunikasi interaktif, yaitu proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan.

Lebih lanjut, Evi Rahmi Barus (2010:89) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, dimana hasil analisis data menunjukkan data komunikasi interpersonal yang mengacu pada kegiatan.

Pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian diantara sub-sub sistem dalam dinas, maupun antara dinas dengan bagian-bagian dengan mitra kerja, frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Dan sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang buruk akibatnya terjalin hubungan yang baik. Sikap dan otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil yang kurang maksimal.

Jadi semakin baik hubungan interpersonal akan berpengaruh terhadap kinerja juga semakin baik, begitu juga sebaliknya jika terjadi kesenjangan antar pegawai berakibat menurunnya kinerja pegawai dalam suatu dinas tersebut.

### **1.10 Defenisi Konsep**

Komunikasi merupakan suatu cara yang dilakukan organisasi yang merangsang pegawainya untuk bekerja lebih giat. Dengan komunikasi yang baik, maka dapat disampaikan hal-hal yang berkaitan dengan peranan dan tujuan organisasi, serta dapat menginformasikan kebijakan-kebijakan pimpinan dan permasalahan yang dihadapi organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja secara kuliatas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prabu Mangkunegara, 2007: 113). Berdasarkan defenisi di atas, jelaslah bahwa tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang pegawai hendaklah dapat di pertahankan karena dalam hal ini menyangkut hasil kerja seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk membangun kesamaan persepsi dan pengertian serta menghindari salah pengertian terhadap istilah yang digunakan pada judul penelitian ini, maka akan dioperasionalkan beberapa konsep yang membatasi diantaranya :

- a) Komunikasi adalah, proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau sekelompok lain.

- b) Interpersonal adalah, sikap positif yang ditunjukkan seorang pegawai atau karyawan terhadap pegawai lain dalam suatu instansi maupun organisasi.
- c) Komunikasi interpersonal adalah, komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal.
- d) Hubungan interpersonal adalah, hubungan antar pribadi dan orang lain, hal ini merupakan hubungan interpersonal yang paling ideal.
- e) Kinerja pegawai adalah, hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

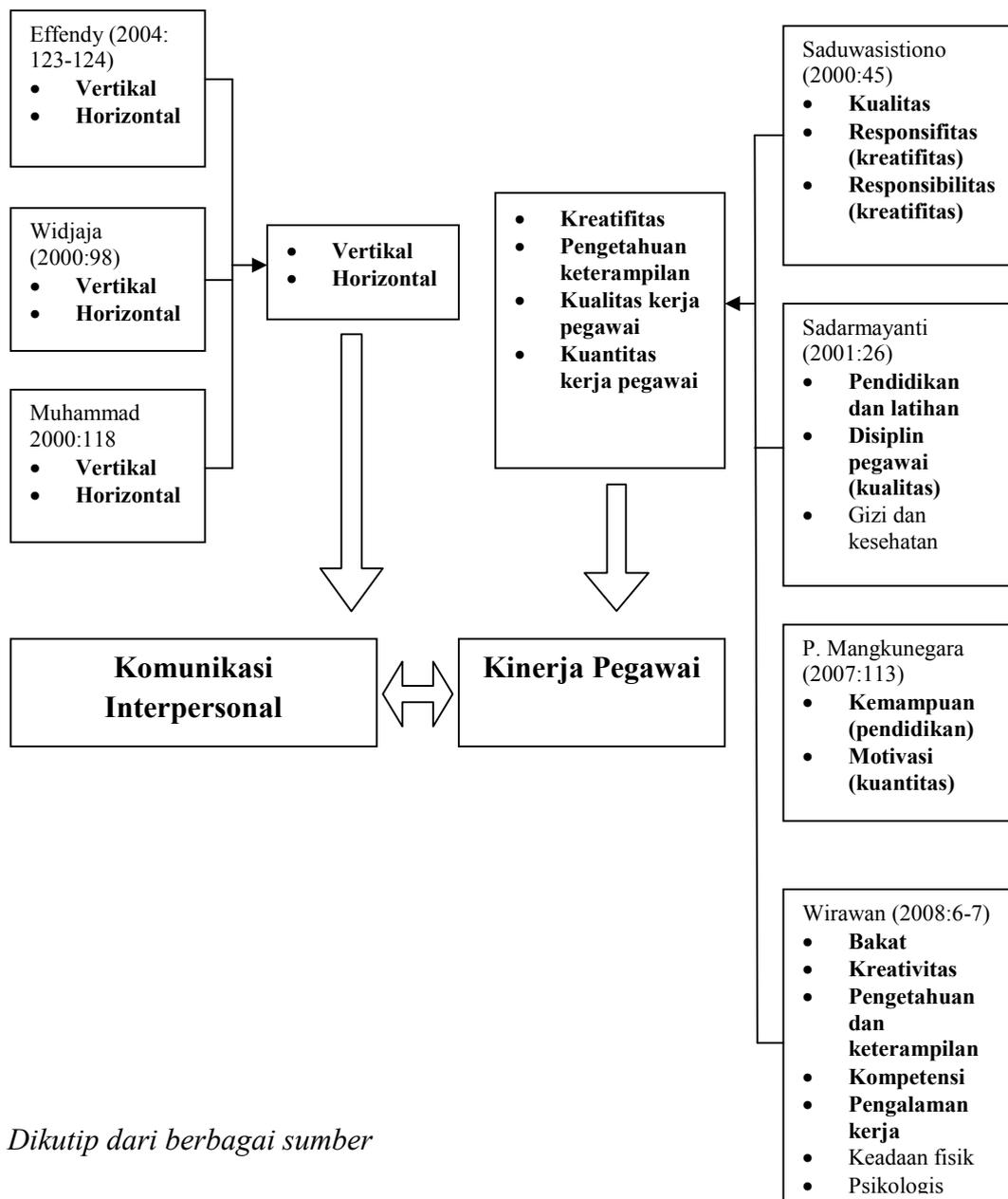
### **1.11 Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah “Komunikasi Interpersonal“ yang terjalin pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, sedangkan variabel terikat adalah “Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru”

- a. Variabel Bebas (Jalinan Komunikasi Interpersonal pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru)
  - 1) Komunikasi secara vertikal, baik verbal maupun nonverbal
  - 2) Komunikasi secara horizontal, baik secara verbal maupun tulisan.
- b. Variabel Terikat (Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru)
  - 1) Kreatifitas

- 2) Pengetahuan keterampilan
- 3) Kualitas kerja pegawai
- 4) Kuantitas kerja pegawai

**Gambar 2 : Kerangka Pemikiran/ Teori, Variabel Penelitian Komunikasi Interpersonal (Y) Kinerja (X) Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**



*Dikutip dari berbagai sumber*

Selanjutnya data dari variabel bebas akan di hubungkan dengan data variabel terikat guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang positif antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

### **1.12 Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara yang masih diuji kebenarannya berdasarkan konsep teori. Dikatakan relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut: *“Diduga komunikasi interpersonal yang baik akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru”*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 2 bulan (April-Mai 2011) pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Datuk Setiamaharaja No. 2 Pekanbaru.

#### **1.2 Jenis dan Sumber Data**

a. Data Primer

Merupakan data pokok dalam penelitian yang diperoleh langsung dari responden tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, yaitu data yang berhubungan dengan seluruh indikator dari kedua variable penelitian yang didapatkan dari hasil kuisisioner dan wawancara pada waktu melakukan penelitian.

b. Data Sekunder

Merupakan data pendukung dalam penelitian ini yang berkenaan dengan pelaksanaan komunikasi interpersonal dan pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru berupa penjelasan umum, fungsi dan setiap unit kerja, sarana dan prasarana yang ada, jumlah pegawai dan data lain yang sifatnya mendukung penelitian ini.

### **1.3 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, yaitu meneliti semua elemen dalam wilayah penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiono, 2000).

Dari populasi tersebut diambil sebagian untuk ditetapkan sebagai sampel dengan menggunakan teknik purposive, yaitu teknik penentuan sampel yang mempunyai tujuan tertentu saja dengan alasan sampel mampu menguasai masalah yang diteliti. Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seperti yang tercantum pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1 : Daftar Populasi Dan Sampel Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

<b>No</b>	<b>Sub Populasi</b>	<b>Populasi</b>	<b>Sampel</b>	<b>Persentasi</b>
1	Kepala Dinas	1	1	100%
2	Sekretaris	1	1	100%
3	Sub Bagian Keuangan	1	1	100%
4	Sub Bagian Umum Kepegawaian	1	1	100%
5	Sub Bagian Program	1	1	100%
6	Bidang Bina Marga	1	1	100%
7	Bidang Sumber Daya Air	1	1	100%
8	Bidang Cipta Karya Dan Perumahan	1	1	100%
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Penelitian Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru*

#### **1.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara :

a. Pengamatan Langsung atau Observasi

Yaitu cara pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis secara langsung mengamati pelaksanaan yang terjadi di lapangan, mencatat fenomena/kejadian-kejadian pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

b. Wawancara atau Interview

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan proses komunikasi secara langsung dengan melakukan tanya jawab

kepada responden seputar informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

### **1.5 Analisi Data**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut Sugiono (2003:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan yang lain. Jadi penelitian ini memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat kemudian diambil kesimpulan dan saran.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Tempat Pelaksanaan Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis adalah pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Datuk Setiamaharaja No.2 Pekanbaru.

#### **4.2 Sejarah Berdirinya Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru dimulai pada saat Pekanbaru masih berstatus swatentra. Pada saat itu Dinas Pekerjaan Umum yang dikepalai oleh Sucipto dari tahun 1963 sampai tahun 1967 yang berkantor di jalan senapelan atau tepatnya di Kantor Lurah Kampung Bandar, kemudian beliau diganti oleh Ahmad Fakieh, BA dari tahun 1967 sampai 1978 dimana Dinas Pekerjaan Umum pada saat itu sama-sama berada di kantor Walikota Pekanbaru yang berlokasi di jalan jendral Sudirman tepatnya di bangunan senapelan saat ini.

Perkembangan Kota Pekanbaru yang semakin pesat dan semakin banyak membutuhkan kegiatan pemerintahan maka sejalan dengan itu pemerintah daerah Kota Pekanbaru segera membangun Kantor Walikota, pada masa itu Kepala Dinas Pekerjaan Umum dijabat oleh Yazmi Yahya Bmue, dimulai tahun 1978 sampai tahun 1982.

Pada saat itu Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru mengajukan suatu konsep struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, dengan memperkirakan kebutuhan terhadap fungsi serta perkembangan Kota Pekanbaru yang cukup pesat. Maka struktur organisasi Pekerjaan Umum tersebut diganti melalui Surat Keputusan (SK) Walikota Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor : Kpts.061/HOT.15/1962, tentang susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru. Tanggal 1 Mei 1982 dengan Susunan Struktur Organisasi sebagai berikut :

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Seksi Cipta Karya
- c. Seksi Bina Marga
- d. Seksi Pengembangan Kota.

Pada saat itu terjadi serah terima jabatan antara Yasmi Yahya Bmue dengan Zubair Syaipuddin. Pada masa Zubair Syaipuddin, Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru mengajukan konsep struktur organisasi yang baru berpola maksimal. Namun setelah terlaksana misi tersebut beliau digantikan oleh Wasnuri Marza tepatnya pada tanggal 20 april 1993.

Setelah Wasnuri Marza menjabat sebagai Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, Dinas Pekerjaan Umum dipindahkan dari kantor Walikota Pekanbaru ke Jalan Dagang No.78 Pekanbaru dan saat itu Struktur Organisasi Berpola Maksimal dengan Surat Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor : KPTS.060/40/ORTAL/1993 tentang susunan organisasi dan

Tata kerja Dinas Pekerjaan Umum Tingkat II Kota Pekanbaru tanggal 12 1993 dengan 1 sub dan 5 seksi.

Bapak Wasnuri Marza menjabat Kepala Dinas dari tahun 1993 sampai dengan tahun 2000. Kemudian digantikan oleh Bapak Ir. Dedi Gusriadi yang menjabat dari tahun 2000 sampai dengan tahun 2003 beliau tidaklah bertahan lama karena kepindahan beliau ke BAPPEDA, sepeninggalan Bapak Ir. Dedi Gusriadi tepatnya tahun 2003 Dinas Pekerjaan Umum dikepalai oleh Bapak Ir. Firdaus CES. Masa jabatan Bapak Ir. Firdaus CES di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru berakhir pada tahun 2007 dan beliau dan menjabat apat bapak Ir. H. Idris Sani, MT sebagai Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, jabatan tersebut sampai tahun 2009. Selanjutnya Jabatan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru dijabat oleh Bapak Ir. Dedi Gusriadi, MT dari tahun 2010 sampai sekarang.

### **4.3 Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Visi merupakan gambaran keadaan yang dibayangkan dapat atau ingin dicapai atau diwujudkan pada masa mendatang, merupakan cita-cita yang didukung oleh keadaan sekarang dan merupakan arah bagi pengelolaan lembaga. Penyertaan misi mengandung secara eksplisit apa yang harus dicapai oleh lembaga dan kegiatan spesifik apa yang harus dilakukan dalam upaya pencapaian tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh lembaga untuk pencapaian visi.

#### **a. Visi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Adapun Visi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru 2021 ditetapkan sebagai berikut : Terwujudnya pemukiman yang layak, jalan, lingkungan yang sehat dan nyaman serta prasarana jalan dan prasarana pengairan yang handal.

#### **b. Misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Sejalan dengan pemikiran visi di atas, maka dirumuskan misi-misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengelolaan sumber daya air untuk pengendalian banjir.
2. Meningkatkan fungsi jaringan jalan dalam kota.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana pemukiman.
4. Membantu pembangunan gedung-gedung, perumahan dan fasilitas pemerintah kota lainnya.
5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur dan mitra kerja lingkup pekerjaan umum.

**c. Tujuan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Adapun tujuan yang akan dicapai oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru antara lain :

1. Meningkatkan pengelolaan sumber daya air guna mengamankan kawasan dan bahaya banjir, erosi, abrasi dan pencemaran limbah padat dan cair.
2. Meningkatkan kondisi ruas jalan kota.
3. Membangun prasarana jalan ke daerah potensial serta daerah berkembang untuk merangsang pertumbuhan ekonomi.
4. Meningkatkan kualitas lingkungan pemukiman pada kawasan pemukiman kumuh dan baru.
5. Mendorong terlaksananya pembangunan dan pemeliharaan gedung-gedung pemerintah kota yang tertib dan fungsional.
6. Meningkatkan SDM aparat dalam penyelenggaraan pembangunan.

**d. Sasaran Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Adapun sasaran yang akan dicapai oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru antara lain :

1. Berkurangnya kawasan banjir akibat tidak lancarnya saluran serta tertatanya sungai.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas jalan kota.
3. Saluran drainase yang tidak mengalir berkurang.
4. Meningkatnya kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana pemukiman di kawasan kumuh.

5. Terwujudnya struktur bangunan gedung pemerintahan yang berdaya tahan 25 tahun.
6. Meningkatnya kualitas aparat pemerintah setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat struktural maupun teknis.

#### **4.4 Struktur Organisasi Unit Kerja Tempat Penelitian**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, kedudukan dan Tugas Pokok Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru yaitu :

- a. Susunan Organisasi Dinas Pekerjaan Umum terdiri dari :
  1. Kepala Dinas Pekerjaan Umum;
  2. Sekretaris, membawahi :
    - a) Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
    - b) Sub Bagian Keuangan;
    - c) Sub Bagian Penyusunan Program.
  3. Bidang Bina Marga, membawahi :
    - a) Seksi Perencanaan Teknis Jalan dan Jembatan;
    - b) Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan;
    - c) Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan.
  4. Bidang Sumber Daya Air, membawahi :
    - a) Seksi Perencanaan Sumber Daya Air;
    - b) Seksi Sungai, Rawa, Danau dan Pengelolaan Sumber Daya Air;
    - c) Seksi Operasi dan Pemeliharaan

5. Bidang Cipta Karya dan Perumahan, membawahi :
    - a) Seksi Penyehatan Lingkungan dan Air Bersih;
    - b) Seksi Tata Bangunan;
    - c) Seksi Perumahan dan Pemukiman.
  6. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
  7. Kelompok Jabatan Fungsional.
- b. Bangunan susunan organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran 8 dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Peraturan Daerah ini.
  - c. Dinas Pekerjaan Umum merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang Pekerjaan Umum.
  - d. Dinas Pekerjaan Umum dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
  - e. Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - f. Sekretariat Dinas dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
  - g. Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
  - h. Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Dinas.

- i. Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- j. Jumlah dan jenis jabatan fungsional akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Dinas Pekerjaan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah Kota di Bidang Pekerjaan Umum.

#### **4.5 Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Datuk Setiamaharaja No.2 Pekanbaru ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas-dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.

#### **4.6 Uraian Tugas (*job description*) Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian**

##### **A. Tugas Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang tugasnya dan tugas pembantu yang diberikan oleh pemerintah, serta pemimpin, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengendalikan pelaksanaan tugas dan fungsi dinas.

##### **B. Sekretaris**

Mempunyai tugas mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pengelolaan urusan umum, keuangan, kepegawaian dan perlengkapan. Sekretaris membawahi 3 sub bagian antara lain :

- 1) Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
- 2) Sub Bagian Keuangan;
- 3) Sub Bagian Penyusun Program.

Tiap-tiap sub dipimpin oleh seseorang Kepala Dinas Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Seketaris.

#### **1. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan pengelolaan dan pembinaan administrasi kepegawaian, pembinaan tata usaha, rumah tangga, perlengkapan, serta perumusan kebijakan fasilitas pelaksanaan pengelolaan perlengkapan, protokol, dan kearsipan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### **2. Sub Bagian Keuangan**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan pengelolaan, pembinaan keuangan dilingkungan dinas serta perumusan kebijakan fasilitas pelaksanaan pengelolaan keuangan berdasarkan peraturan peundang-undangan yang berlaku.

#### **3. Sub Bagian Penyusunan Program**

Mempunyai tugas mengkoordinasikan, membina, merumuskan kegiatan perencanaan, penyusunan program pengembangan prasarana dan sarana wilayah.

### **C. Tugas Kepala Bidang Bina Marga**

Mempunyai tugas mengkoordinasi, membina dan merumuskan kegiatan pengembangan prasarana jalan.

#### **1. Seksi Perencanaan Teknis Jalan dan Jembatan**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan untuk menyusun kebijaksanaan, program kerja, petunjuk teknis dan pelaporan perencanaan teknis pengembangan prasarana jalan.

#### **2. Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan.**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan kebijaksanaan, program kerja, petunjuk teknis dan pelaporan pemeliharaan jalan dan jembatan.

#### **3. Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan.**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan persiapan bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan kebijaksanaan, program kerja, petunjuk teknis, dan pelaporan pembangunan dan peningkatan jalan dan jembatan.

#### **D. Tugas Kepala Bidang Sumber Daya Air**

1. Mengkoordinasikan penyiapan bahan berkaitan dengan Sumber Daya Air.
2. Mengkoordinasikan kegiatan pengaman Sungai, Rawa, Danau, Air tanah, dan waduk.
3. Mengkoordinasikan personil untuk melaksanakan pekerjaan dalam bentuk Operasional bidang Sumber Daya Air.
4. Mengkoordinasikan peralatan untuk melaksanakan pekerjaan dalam bentuk Operasional bidang Sumber Daya Air.
5. Mengkoordinasikan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan bidang Sumber Daya Air dan lingkungan fisik lainnya.
6. Mengkoordinasikan pembuatan laporan atas pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan jadwal.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **1) Tugas Kepala Seksi Perencanaan Sumber Daya Air :**

- a. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan oleh Kepala Bidang untuk perencanaan teknis bidang Sumber Daya Air.
- b. Melaksanakan kegiatan perencanaan umum maupun bidang teknis pengelolaan bidang Sumber Daya Air.
- c. Memberikan petunjuk teknis tentang pemeliharaan, pembangunan, inventarisasi bidang Sumber Daya Air.

- d. Pencegahan pencemaran air maupun air tanah dan lingkungan fisik lainnya.
- e. Membuat rekomendasi perizinan bebas banjir.
- f. Pengendalian serta evaluasi terhadap pelaksanaan program.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**2) Tugas Kepala Seksi Sungai, Rawa, Danau, dan Pengelolaan Sumber Daya Air.**

- a. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan Kepala Bidang Sumber Daya Air dalam penyusunan kebijaksanaan dan program.
- b. Melaksanakan pengamanan sarana dan prasarana bidang sungai, rawa, danau dan PSDA.
- c. Melaksanakan kegiatan pengamanan sungai, rawa, danau, dan PSDA.
- d. Menyusun rencana dan program pengendalian banjir, erosi dan tanah longsor.
- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan laporan terhadap pengendalian banjir, erosi, dan tanah longsor.
- f. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang PSDA.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3) Tugas Kepala Seksi Operasional dan Pemeliharaan :**

- a. Menyiapkan bahan yang diperlukan Kepala Bidang Sumber Daya Air dalam rangka menyusun rencana kegiatan O & P.
- b. Melaksanakan kegiatan operasional dan pemeliharaan bidang Sumber Daya Air.
- c. Melaksanakan kegiatan teknis operasional dan pemeliharaan bidang Sumber Daya Air.
- d. Menyusun rencana kerja tahunan kegiatan operasional dan pemeliharaan.
- e. Menyiapkan bahan evaluasi dan laporan operasional dan pemeliharaan bidang Sumber Daya Air.
- f. Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan operasional dan pemeliharaan serta pemecahan masalahnya.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **E. Tugas Kepala Bidang Cipta Karya**

Mempunyai tugas mengkoordinasikan, membina dan pengelolaan, pengembangan dan pengendalian perumahan dan pemukiman, penyehatan lingkungan, air bersih, bangunan gedung, survey serta penyuluhan.

#### **1. Seksi Penyehatan Lingkungan dan Air Bersih;**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan kebijaksanaan, program

kerja, petunjuk teknis dan pelaporan dibidang Air Bersih dan Prasarana Lingkungan.

**2. Seksi Tata Bangunan;**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan kebijaksanaan, program kerja, petunjuk teknis dan pelaporan dibidang Tata Bangunan dan Prasarana Lingkungan.

**3. Seksi Perumahan dan Pemukiman**

Mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan kebijaksanaan, program kerja, petunjuk teknis dan pelaporan dibidang Perumahan dan Pemukiman dan Prasarana Lingkungan.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

##### A. Responden Berdasarkan Jabatan Fungsional

Pada penelitian banyaknya responden yang diambil sebagai sampel 8 orang, yaitu Kepala Dinas Pekejaan Umum dan seluruh Kepala Bagian yang berada di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru. Adapun karakteristik responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5.1 Distribusi Responden Menurut Jabatan Fungsional**

No	Jabatan Fungsional	Frekuensi	Persentasi
1	Kepala Dinas	1	100%
2	Sekretaris	1	100%
3	Sub Bagian Keuangan	1	100%
4	Sub Bagian Umum Kepegawaian	1	100%
5	Sub Bagian Program	1	100%
6	Bidang Bina Marga	1	100%
7	Bidang Sumber Daya Air	1	100%
8	Bidang Cipta Karya Dan Perumahan	1	100%
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Penelitian Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru*

Dari tabel diatas terlihat dalam proses penelitian yang dilakukan penulis mengambil 8 orang setiap jabatan fungsional yang berada pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru. Dimana 8 orang tersebut tersebar dan diambil satu di

setiap jabatan fungsional yaitu terdiri dari : Kepala Dinas, Sekretaris, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Umum Kepegawaian, Sub Bagian Program, Bidang Bina Marga, Bidang Sumber Daya Air, Bidang Cipta Karya dan Perumahan.

## **B. Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai identitas responden, berikut ini penulis akan menguraikan identitas responden berdasarkan lama bekerja, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.2 : Distribusi Responden Menurut Lama Bekerja**

<b>No</b>	<b>Jabatan Fungsional</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Lama Bekerja (Tahun)</b>
1	Kepala Dinas	1	Dibawah 1
2	Sekretaris	1	5 Keatas
3	Sub Bagian Keuangan	1	1 sd 5
4	Sub Bagian Umum Kepegawaian	1	5 Keatas
5	Sub Bagian Program	1	1 sd 5
6	Bidang Bina Marga	1	5 Keatas
7	Bidang Sumber Daya Air	1	5 Keatas
8	Bidang Cipta Karya Dan Perumahan	1	5 Keatas

**Sumber : Data Olahan Penelitian Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lamanya pegawai yang bekerja pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru tersebut sudah cukup memadai terhadap pengalaman, sehingga pegawai dalam bekerja sudah cukup penguasai bidang pekerjaannya.

### C. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Selanjutnya diuraikan tingkat pendidikan responden sebanyak 8 orang, sehubungan dengan itu dikemukakan tingkat pendidikan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.3 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Jabatan Fungsional	Frekuensi	Tingkat Pendidikan
1	Kepala Dinas	1	S2
2	Sekretaris	1	S2
3	Sub Bagian Keuangan	1	D3
4	Sub Bagian Umum Kepegawaian	1	S1
5	Sub Bagian Program	1	S1
6	Bidang Bina Marga	1	S2
7	Bidang Sumber Daya Air	1	S2
8	Bidang Cipta Karya Dan Perumahan	1	S1

*Sumber : Data Olahan Penelitian Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru*

Dari 8 responden berdasarkan tabel diatas, maka terlihat bahwa sebagian besar responden pada jabatan fungsional memiliki tingkat pendidikan S2 yaitu sebanyak 4 orang, tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 3 orang, dan pendidikan D3 yaitu sebanyak 1 orang.

## **5.2 Deskripsi Data Penelitian Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

### **A. Variabel Komunikasi Interpesonal pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.**

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan kepuasan kerja. Oleh karena itu hubungan komunikasi yang terbuka harus diciptakan dalam organisasi.

#### **1. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal adalah yang terdiri dari komunikasi atas ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi bawah keatas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya. Dalam hal itu, bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan. Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran dari pegawai sehingga suatu keputusan atau kebijakan dapat diambil dalam rangka

mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2004:123). Ada 3 fungsi komunikasi atas kebawahan :

- a) Melaksanakan kebijaksanaan, prosedur kerja, peraturan, instruksi, mengenai pelaksanaan kerja bawahan.
- b) Menyampaikan pengarahan doktrinasi, evaluasi, teguran.
- c) Memberikan informasi mengenai tujuan organisasi, kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi, insentif.

Bagaimana kejelasan dalam penyampaian komunikasi baik secara Verbal (langsung) maupun non Verbal (tertulis) pada kantor anda :

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru menyatakan :

*“Dalam penyampaian komunikasi secara verbal, pelaksanaannya bisa dalam bentuk surat ataupun pengumuman pada papan pengumuman, dimana bisa berupa intruksi, teguran (biasanya dalam bentuk surat), maupun peraturan-peraturan atau memberikan informasi mengenai visi dan misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru yang dibuat secara tertulis. Sedangkan penyampaian komunikasi secara Non Verbal dilakukan berupa rapat sidang antara bagian-bagian berupa intruksi pekerjaan yang akan dilakukan nantinya mengenai evaluasi kerja, maupun intruksi pekerjaan.”*

Sedangkan menurut pegawai pada bagian Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru menyatakan bahwa :

*“Memang benar, dalam penyampaian komunikasi secara Verbal dijelaskan dalam bentuk surat ataupun pengumuman, baik itu berupa peraturan-peraturan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru”*

Menurut sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru menyatakan :

*“Kalau dilihat secara tertulis sudah cukup jelas, dimana baik itu peraturan-peraturan, visi dan misi, maupun kebijakan-kebijakan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru sudah di dokumentasikan, kalau secara lisan biasanya diadakan rapat, itupun sudah dibuat dalam prosedur kerja yang akan dilakukan,*

*tergantung dari pegawainya juga, apakah dia sudah memahami atau belum rapat yang dilakukan.”*

Sedangkan menurut karyawan pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru juga menjelaskan :

*“Hal tersebut kembali kepada masing-masing karyawan, apakah mereka sudah memahami hal-hal yang akan dilakukan nantinya, dari segi penyampaian secara verbal bisa dibilang cukup baik”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai pada bagian Sub Bagian Kepegawaian dan Kelengkapan, mengatakan :

*“Hal ini sudah terlaksana dengan baik, walaupun tatacara dalam penyampaian komunikasi pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru terkadang tidak terlaksana dengan semestinya. Hal ini dapat dilihat dalam penyampaian informasi yang sifatnya masih manual, berupa pengumuman yang ditulis pada papan pengumuman kecil yang tidak memiliki tempat yang strategis untuk dilihat, seharusnya peranan pimpinan langsung dalam penyampain informasi sangat dibutuhkan agar proses kerja tersebut berjalan dengan semestinya, hal ini pun bisa dibilang kadang-kadang terjadi, tapi sejauh ini cukup berjalan dengan baik, karna pimpinan juga tidak harus selalu menjelaskan proses pekerjaan bagaimana dilakukan, dan para pegawai juga harus memahami intruksi-intruksi yang diberikan atasan berdasarkan kebijakan-kebijakan atau ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru”.*

Seorang pimpinan harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya, dan memahami cara-cara mengambil kebijaksanaan, terhadap bawahannya. Keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat, dan seorang pimpinan organisasi yang memiliki jiwa kepemimpinan. Kedua hal tersebut merupakan modal utama untuk kemajuan organisasi yang dipimpinnya.

Fungsi komunikasi bawahan kepada atasan digunakan untuk:

- a) Memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan, dan keluhan.

- b) Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah.
- c) Apa yang dilakukan bawahan, pekerjaannya, hasil yang dicapainya, kemajuan mereka dan rencana masa yang akan datang.
- d) Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan tertentu.
- e) Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unit-unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.
- f) Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, pada Sub Bagian Keuangan menyatakan, bahwa :

*“Kejelasan secara verbal, yaitu dari bawahan keatasan berupa laporan pekerjaan yang akan dilakukan, seperti properti yang akan diperlukan nanti, apakah sudah memenuhi standar pekerjaan atau belum, dan juga dari segi biaya dan waktu apakah sudah sesuai dengan time scedule, hal ini sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan secara lisan, pegawai biasanya menjelaskan mengenai kendala-kendala dalam pekerjaan yang tidak bisa terselesaikan sesuai dengan data yang sudah diprogramkan sebelumnya.”*

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa agar komunikasi itu efektif dan interaktif dibutuhkan komunikator yang memperhatikan aspek-aspek yang sangat mempengaruhi terjalannya jaringan komunikasi yang dapat berfungsi dengan baik dalam arti komunikasi yang dilakukan dapat dimengerti dan mencapai sasaran sesuai harapan komunikator. Adapun aspek-aspek yang mempengaruhi terjalannya komunikasi, diantaranya :

- a) Kejelasan dalam penyampaian komunikasi baik secara verbal (langsung) maupun non verbal (tertulis)
- b) Tata cara penyampaian komunikasi verbal maupun non verbal
- c) Sikap komunikator dalam penyampaian komunikasi (verbal)
- d) Penggunaan bahasa komunikasi non verbal (tulisan)

## 2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendasar antara pegawai dengan pegawai lainnya. Berbeda dengan komunikasi vertical yang sifatnya formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Komunikasi horizontal dasarnya bersifat koordinatif dimana komunikasi dirancang guna mempermudah koordinasi penanganan masalah dan juga dapat menghindarkan masalah yang lambat. Beberapa tujuan komunikasi horizontal adalah :

- a) Untuk mengkoordinasi penugasan kerja.
- b) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
- c) Untuk memecahkan masalah
- d) Untuk memperoleh pemahaman bersama
- e) Untuk mendamaikan, berunding, dan menangani permasalahan
- f) Untuk menumbuhkan dukungan antara personal

Bagaimana kejelasan dalam penyampaian komunikasi horizontal baik secara verbal maupun non verbal pada kantor anda :

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada Bidang Bina Marga menyatakan bahwa :

*“Bicara soal kejelasan komunikasi tertulis dan lisan sesama pegawai, saya rasa sudah cukup baik, dimana dalam perkantoran terutama masing-masing bidang dibutuhkan komunikator yang memperhatikan aspek-aspek yang sangat mempengaruhi terjalannya komunikasi yang dilakukan dapat dimengerti dan mencapai sasaran sesuai harapan komunikator, hal ini bisa dilihat dalam sikap, dan pengetahuan dimana penguasaan bahan dan kejelasan dalam penyampaian pesan, tidak hanya terfokus pada keterampilan saja.”*

Komunikasi yang baik digunakan dalam organisasi dapat menghindari terjadinya salah interpretasi antara pimpinan dan pegawai. Karena dalam sebuah organisasi atau instansi dalam pengurusan memiliki latar belakang yang berbeda dalam pendidikan, kepercayaan jiwa dan kebutuhan yang berbeda pula. Dengan perbedaan tersebut pimpinan harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. Karena fungsi pimpinan dan pegawai dalam organisasi adalah selain melengkapi struktur keorganisasian dan juga dapat bekerjasama antara kedua belah pihak dengan cara melakukan komunikasi yang baik, sehingga pimpinan mempunyai peran bagaimana untuk dapat meningkatkan keefektifan komunikasi mereka, agar mereka tidak gagal dan tidak menimbulkan salah penafsiran dalam komunikasi.

Sedangkan menurut Bidang Sumber Daya Air, dalam hasil wawancara menyatakan, bahwa :

*“Kejelasan dalam penyampaian komunikasi verbal maupun non verbal antara sesama pegawai dapat dilihat dari pembagian tugas, dimana pegawai kantor mengolah semua data yang dibutuhkan oleh pegawai lapangan, jadi tidak ada lagi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.”*

Sedangkan menurut Sub. Bagian Program mengatakan bahwa :

*“Dilihat secara tertulis sudah cukup jelas, dimana baik itu peraturan-peraturan, visi dan misi, maupun kebijakan-kebijakan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru sudah di dokumentasikan”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada Bidang Cipta Karya dan Perumahan menyatakan bahwa :

*“Cara penyampaian komunikasi dapat dilihat dari kemampuan mengadakan interaksi dengan pihak lain yang saling memuaskan, dimana kemampuan dalam menggunakan media yang ada, pegawai dapat memanfaatkan media yang ada sesuai dengan tujuan, yang ada hubungannya dengan pekerjaan”*

Berdasarkan penjelasan diatas tentang jalinan Komunikasi Interpersonal, baik dalam bentuk Vertikal Verbal dan Non Verbal, yaitu antara Pimpinan dengan Kepala Sub Bagian maupun antara Kepala Sub Bagian dengan para pegawai, serta dalam bentuk Horizontal Verbal dan Non Verbal, yaitu antara sesama Kepala Bagian dengan Kepala Bagian lainnya ataupun antar sesama Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru ditemukan bahwa proses komunikasi berjalan dengan baik, dimana dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik, dimana secara signifikan jalinan komunikasi dapat ini dapat dilihat melalui :

- a) Kejelasan pesan dalam penyampaian informasi baik secara verbal maupun non verbal
- b) Etika berkomunikasi para pegawai, baik secara verbal maupun non verbal
- c) Ketercapaian sasaran komunikasi, baik verbal maupun non verbal antar sesama pegawai.
- d) Penggunaan bahasa dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal antar sesama pegawai.

e) Signifikansi komunikasi dan korelasinya dengan tugas kantor.

Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

## **B. Variabel Operasional Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

### **1. Kreativitas kerja**

Dapat dicapai dengan baik, dan dapat dilihat juga secara individual atau secara institusi yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok. Kreativitas dalam menyelesaikan tugas-tugas terlaksana dengan baik, dimana dalam melaksanakan tugas, pegawai yang diberikan wewenang dan bertanggung jawab, pegawai diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, dalam melaksanakan tugas juga berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, artinya mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut akan terlaksana dengan dengan aturan yang ada.

Bagaimana kreatifitas pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas, tepat waktu atau lebih cepat dari seharusnya; Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Bidang Bina Marga, mengatakan :

*“Sepeti mobilisasi, yaitu kegiatan ini mencakup penyewaan atau pembelian sebidang tanah atau lahan yang diperlukan untuk basecamp, barak kerja, ataupun bengkel sebagai penunjang dalam melakukan kegiatan pelaksanaan yang*

*terlebih dahulu dilakukan pembersihan lokasi, walaupun terkadang tidak terlaksana sesuai dengan time schedule kemungkinan mobilisasi ini berjalan dengan baik”.*

Bedasarkan kreativitas pegawai dalam penyelesaian tugas dapat dilihat dari prestasi kerja, dimana hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas, pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru kreativitas kerja juga berdasarkan keahlian yaitu tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga hasil kerja yang didapat sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, kreatifitas kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas, bahwa :

*“Sejauh ini pegawai dalam menjalankan tugas, melaksanakan tugas dengan cukup baik, dimana dapat dilihat dalam time schedule proses pelaksanaan suatu pekerjaan ditentukan berdasarkan ketentuan hari, apa bila sesuai dengan yang ditargetkan maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai baik, namun terkadang ada beberapa kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga mengundur proses pelaksanaan kerja, bukan hanya berasal dari pegawai itu sendiri tapi bisa juga dari peralatan yang rusak ketika proses pekerjaan berlanjut”.*

Sedangkan menurut pegawai Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, kreatifitas kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas, menyatakan bahwa :

*“Dalam melaksanakan tugas memang benar dapat dilihat dalam time schedule, dimana target penyelesaian pekerjaan dapat dilihat seberapa lama dalam mengerjakan proyek yang sedang berjalan, apakah sesuai dengan target yang ditentukan”*

Selanjutnya, menurut Sedarmayanti (2003:152). Kinerja diartikan sebagai hasil kerja seseorang dan merupakan suatu proses manajemen dari suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara

kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan), ada beberapa kunci dari defenisi kinerja tersebut :

1. Hasil pekerjaan
2. Proses/ organisasi
3. Terbukti secara kongkrit
4. Dapat diukur

Sehubungan dengan itu, dapat dilihat proses kinerja pegawai dalam melakukan tugasnya seperti pada tabel berikut :

**Table 5.4 Pelaksanaan tugas pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru tahun 2010**

No.	Program Kerja Pelaksanaan Tugas	Target Penyelesaian	Realisasi Pelaksanaan Tugas	Realisasi Yang Belum Terlaksana
1	Penyusunan dan pelaksanaan. a. Pekerjaan umum	Paket jalan pahlawan kerja (overlay hotmix) yang diselenggarakan 23 km	Jalan yang teraspal 18 km	Yang belum teraspal 5 km
	b. Perumahan	Pengembangan perumahan dan pemukiman (P2P) di Gg. Awaluddin kec. Pekanbaru Kota berjumlah 120 unit	Pembangunan yang terlaksana berjumlah 112 unit	Yang belum terlaksana berjumlah 8 unit
	c. Penataan ruang	Penataan dianggarkan 150 unit usaha	Unit penataan yang sudah terlaksana berjumlah 100 unit	Sedangkan yang belum terlaksana 50 unit
2	Pengaturan dan pembangunan	Pembangunan leoning saluran sepanjang 220 M1 kec. Rumbai pesisir	Pembangunan yang telaksana 180 M1	Yang belum terlaksana 40M1
3	Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dinas pekerjaan umum	Membarikan pelatihan kerja kepada seluruh pegawai	Hampir semua pegawai mengikutinya	Sebagian tidak mengikuti dikarenakan izin

*Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru 2010*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Bagian Umum Kepegawaian menyatakan :

*“Dalam menyelesaikan tugas, pada dasarnya kami melakukan pekerjaan dengan tepat waktu, dan tepat sasaran. Dimana dalam menjalankan proyek harus berdasarkan time scedule, serta prosedur yang ada, dari time scedule tersebut kita dapat melihat seberapa kreatif pegawai dalam menjalankan tugasnya”.*

Sedangkan hasil wawancara pada pegawai pada Bagian Umum Kepegawaian menyatakan bahwa :

*“Memang semua pekerjaan berdasarkan time scedule, tetapi masih ada kendala dilapangan sehingga menghambat dalam penyelesaian pekerjaan dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan”*

Dari hasil wawancara pada Bidang Cipta Karya dan Perumahan menyatakan bahwa :

*“Kreatifitas kerja pegawai dalam menjalankan tugas akan terlaksan dengan baik karna adanya faktor motivasi, dimana ada hasrat pegawai untuk melaksanakan pekerjaan, serta didukung oleh latar belakang pendidikan. Faktor motivasi biasanya akan diberikan langsung dari atasan kepada pegawai, agar pegawai lebih kreatif dalam menjalankan tugasnya.”*

Sedangkan hasil wawancara pada Bagian Sumber Daya Air menyatakan bahwa :

*“Sebenarnya kreatifitas kerja pegawai itu dapat dilihat dari kinerja, dimana kinerja merupakan sebagai sumber daya, oleh karena itu sumber daya harus memiliki keahlian, sesuai dengan latar belakang pendidikan. Bila sumber daya memiliki nilai yang baik, maka akan berdampak pada kreativitas kerja dalam menjalankan tugas”*

Dari defenisi diatas, jelaslah bahwa suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan haruslah melalui suatu organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang sebagai perilaku dalam upaya pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan, dimana kinerja adalah sebagai sumber daya

aparatur pemerintah oleh karena itu sumber daya pegawai tersebut hendaklah memiliki keahlian (*skill*) yang tinggi, bila sumber daya aparatur pemerintah memiliki kinerja yang baik maka akan berdampak kepada kinerja pemerintah yang baik pula. Berdasarkan hasil wawancara pada Sub Bagian Keuangan menjelaskan bahwa :

*“Berdasarkan motivasi dalam pekerjaan juga sangat diperlukan, dimana motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai untuk mencapai tujuan pekerjaan, sehingga kreatifitas kerja pegawai berkembang dalam menjalankan tugas”*

Sedangkan hasil wawancara pada Sub Bagian Program menjelaskan :

*“Dapat dilihat dalam time scedule proses pelaksanaan suatu pekerjaan ditentukan berdasarkan ketentuan hari, apa bila sesuai dengan yang ditargetkan maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai baik, namun terkadang ada beberapa kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga mengundur proses pelaksanaan kerja”*

Hasil wawancara pada Sekretaris menyatakan bahwa :

*“Tidak terpaku dengan terget dan cara kerja yang sudah ada, dengan menggunakan inovasi kreativitas yang ada dalam diri masing-masing pegawai”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kreatifitas kerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik, dimana kreativitas pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas, maupun dalam memberikan gagasan/solusi dalam suatu masalah, selalu melihat segala sesuatu dengan cara berbeda dan baru, dan biasanya tidak dilihat oleh orang lain. Secara analisis kreativitas kinerja pegawai dapat dilihat melalui :

- a) Kreatifitas pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas, tepat waktu atau lebih cepat dari yang seharusnya.

- b) Kreatifitas pegawai dalam melaksanakan tugas yang berkualitas
- c) Kreatifitas pegawai dalam mengatasi masalah/kendala dalam melaksanakan tugas
- d) Kreatifitas pegawai dalam memberikan gagasan/solusi terhadap perencanaan program kerja
- e) Kreatifitas pegawai dalam mencari sumber dana pembangunan, baik dari perusahaan ataupun pemerintah daerah.

Pegawai yang kreatif, pada umumnya mengetahui permasalahan dengan sangat baik dan disiplin, biasanya dapat melakukan sesuatu yang menyimpang dari cara-cara tradisional. Proses kreativitas melibatkan adanya ide-ide baru, berguna, dan tidak terduga tetapi dapat diimplementasikan.

## 2. Pengetahuan dan Keterampilan Pegawai

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

- a. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya, yang dalam penelitian ini adalah institusi pendidikan.
- b. Faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

Apakah jenjang pendidikan pegawai menjadi prioritas dalam pembagian jabatan dan tugas; Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Bidang Cipta Karya dan Perumahan menyatakan bahwa :

*“Pengetahuan dan keterampilan pegawai terhadap tugas dan fungsinya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama ini. Hal ini dapat dijadikan patokan dalam pembagian tugas serta terampil dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan kepada Pegawai, sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai”*

Sedangkan hasil wawancara pada Sub Bagian Keuangan menyatakan bahwa :

*“Pegawai mempunyai kecakapan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, pada umumnya hal ini terjadi dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan pegawai yang bersangkutan. Berdasarkan latar belakang pendidikan yang dimiliki, pegawai bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan program yang telah ditentukan oleh atasan”*

Menurut Kepala Dinas berdasarkan hasil wawancara, menjelaskan :

*“Keahlian yang dimiliki sesuai dengan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, dinamakan kinerja merupakan sumber daya aparatur pemerintah, oleh karena itu sumber daya pegawai hendaknya memiliki skill yang tinggi, bila sumber aparatur pemerintah memiliki kinerja yang baik, maka akan berdampak kepada kinerja yang baik pula”.*

Sedangkan menurut pegawai Kepala Dinas menjelaskan :

*“Keahlian yang dimiliki sesuai dengan tingkat kemampuan merupakan kinerja yang mempengaruhi terhadap proses kinerja pegawai”*

Peningkatan kepuasan kerja karyawan pada institusi pendidikan di Indonesia hanya mungkin terlaksana secara bermakna apabila faktor-faktor yang mempengaruhi dapat diidentifikasi secara ilmiah, baik secara kualitatif maupun kuantitatif (besarnya hubungan) dengan memberi penekanan intervensi pada faktor-faktor yang lebih besar bobot hubungannya.

Berdasarkan wawancara pada sekretariat tentang jenjang pendidikan dalam pembagian jabatan menyatakan bahwa :

*“Dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru sudah melaksanakan pembagian jabatan dan tugas sesuai dengan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai. Dimana suatu pekerjaan akan terlaksana dengan baik jika pelaksanaan tugas dilakukan oleh pegawai yang mempunyai skill dibidangnya, dimana pendidikan memberikan pengetahuan, bukan saja yang langsung dengan pelaksanaan tugas akan tetapi juga landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada disekitar untuk kelancaran tugas. Semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai, semakin tinggi pula tingkat kinerjanya”.*

Sedangkan menurut pegawai Sekretariat menyatakan bahwa :

*Memang pada kenyataannya seperti itu dimana suatu pekerjaan akan terlaksana dengan baik jika mempunyai skill dibidangnya, dimana pendidikan memberikan pengetahuan, dan juga landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada disekitar untuk kelancaran tugas”.*

Sedangkan menurut pegawai Sub Bagian Sumber Daya Air, menjelaskan bahwa :

*“Keahlian yang dimiliki sesuai dengan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Seperti pembuatan laporan (progress kerja) berisi tentang laporan kemajuan kerja dan juga cuaca dan dibuat secara bertahap mulai dari laporan pekerjaan harian, mingguan dan laporan bulanan (staff kantor Bag. Sumber Daya Air).*

Selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini tentang daftar umum metode pelaksanaan pekerjaan Sumber Daya Air :

**Tabel 5.5 Daftar Umum Metode Pelaksanaan Pekerjaan Sumber Daya Air**

No.	Pekerjaan	Isi
1	Pembuatan Laporan (Progres Kerja)	Isi dari laporan yang dibuat adalah laporan kemajuan (progres) pekerjaan dan cuaca dan dibuat secara bertahap mulai dari laporan pekerjaan harian, mingguan, dan laporan bulanan. Dalam laporan ini berisi informasi cuaca, tenaga kerja yang digunakan, bahan-bahan yang dipakai dan peralatan yang dipergunakan dalam masing-masing item pekerjaan.
2	Pembersihan Lokasi	Lokasi yang telah selesai dikerjakan dibersihkan seluruhnya dari segala macam bahan-bahan atau sisa bekas dari pelaksanaan

		pekerjaan secara keseluruhan.
3	Serah Terima Pekerjaan	Seluruh item pekerjaan dari awal dan akhir pekerjaan selesai dilaksanakan termasuk pelaporan dan dokumentasinya, selanjutnya dilaksanakan serah terima pekerjaan dengan memenuhi syarat yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan serah terima tersebut dituangkan dalam berita acara serah terima antara pihak pelaksana dan direksi pekerjaan termasuk pengguna barang dan jasa.

Sumber : Bagian Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru

Selanjutnya Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh responden, pada Sub Bagian Umum Kepegawaian, bahwa :

*“Pengetahuan dan keterampilan pegawai terhadap tugas dan fungsinya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama ini. Hal ini dapat dijadikan patokan dalam pembagian tugas serta terampil dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan kepada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal”.*

Jenjang pendidikan pegawai menjadi prioritas dalam pembagian jabatan dan tugas. Dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru sudah melaksanakan pembagian jabatan dan tugas sesuai dengan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai. Dimana suatu pekerjaan akan terlaksana dengan baik jika pelaksanaan tugas dilakukan oleh pegawai yang mempunyai skill dibidangnya. Latar belakang pendidikan pegawai relevan dengan tugasnya, Hal ini sangat terbukti pada pegawai, dimana keahlian yang dimiliki sesuai dengan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.

Sedangkan Berdasarkan wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh responden pada Sub Bagian Program menyatakan bahwa :

*“Pegawai mempunyai kecakapan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, pada umumnya hal ini terjadi dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan pegawai yang bersangkutan. Meskipun terkadang ada juga pegawai yang tidak memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas, tetapi hal ini bisa dilaksanakan dengan baik karna adanya pegawai yang sudah mempunyai pengalaman pada pelaksanaan tugas yang diberikan. Seperti standarisasi dari pelaksanaan pekerjaan yang menyangkut kepada bahan-bahan dan meterial yang digunakan mengacu pada standarisasi yang ada disesuaikan dengan yang tertera dalam dokumen pembangunan, hal ini juga membutuhkan keterampilan pegawai dalam pelaksanaan program kerja tersebut”.*

Sedangkan menurut pegawai pada Sub Bagian Program menjelaskan :

*Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, pada umumnya hal ini terjadi dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesungguhan pegawai yang bersangkutan, hal ini benar sekali karena dalam melaksanakan pekerjaan pendidikan juga melatar belakangi”*

Menurut Bidang Bina Marga menjelaskan bahwa :

*“Hal ini dapat dijadikan patokan dalam pembagian tugas dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan kepada Pegawai, sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, dimana hasil kerja seseorang merupakan suatu proses manajemen organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjuk secara konkrit dan dapat diukur”.*

Berdasarkan data wawancara diatas, penulis menyimpulkan berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh responden, bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai terhadap tugas dan fungsinya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama ini. Hal ini dapat dijadikan patokan dalam pembagian tugas serta terampil dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan kepada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru, sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Dimana secara signifikan ada beberapa kategori yang dapat dijadikan patokan dalam pembagian tugas serta terampil dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan kepada pegawai, yaitu :

- a) Jenjang pendidikan pegawai menjadi prioritas dalam pembagian jabatan dan tugas
- b) Latar belakang pendidikan relevan dengan tugasnya
- c) Pendidikan memahami batasan-batasan tugas dan tanggung jawab
- d) Memahami fungsi sesuai dengan unit kerja masing-masing
- e) Pendidikan mempengaruhi keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

### 3. Kualitas Dan Kuantitas Kerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prabu Mangkunegara, 2007: 113). Berdasarkan definisi di atas, jelaslah bahwa tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang pegawai hendaklah dapat di pertahankan karena dalam hal ini menyangkut hasil kerja seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Bagaimana kemampuan menyelesaikan banyak tugas, apakah memiliki hasil tuntas dan memuaskan; Berdasarkan hasil wawancara Sub Bagian Keuangan menjelaskan :

*“Kualitas dan kuantitas kerja pegawai dapat berkembang, merupakan keinginan pegawai dalam organisasi, sehingga dengan perkembangan tersebut dapat bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Dimana kemajuan kualitas dan kuantitas kerja pegawai dapat dipengaruhi juga oleh faktor internal dan eksternal”.*

Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru di Bagian Bina Marga, Pelaksanaan tugas berorientasi pada mutu kerja. Dalam waktu 7 hari setelah penanda tangan kontrak, selanjutnya melaksanakan Rapat Pra Pelaksanaan (Pre Construction Meeting) bersama pemilik kegiatan, Direksi Pekerjaan untuk membahas semua hal, baik teknis maupun yang non teknis dalam proyek, agar pelaksanaan tugas berorientasi pada mutu kerja. Pelaksanaan program kerja berorientasi pada efektivitas kerja, Hal ini tentu sesuai dengan standarisasi dari program kerja, agar pelaksanaan program kerja mengacu pada efektivitas kerja, dimana kesanggupan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan dengan tepat waktu dan penuh tanggung jawab.

**Tabel 5.6 Daftar Umum Metode Pelaksanaan Umum Bidang Bina Marga**

No.	Umum/Mobilisasi	Isi
1	Kegiatan mobilisasi	Mencakup penyewaan yang diperlukan untuk kantor sebagai penunjang dalam melaksanakan kegiatan.
2	Mobilisasi	Melakukan pemasangan peralatan yang dibutuhkan dari suatu lokasi asal ketempat lokasi pekerjaan dan menempatkan tenaga untuk menjaga peralatan tersebut.
3	Kualifikasi	Mengadakan survey lapangan lengkap dan menyiapkan laporan hasil survey lapangan untuk menentukan kondisi fisik dan struktur .
4	Pre Construction Meeting	Direksi pekerjaan untuk membahas semua hal baik yang teknis maupun non teknis dalam proyek.
5	Job Mix Formula	Memeriksa dengan detail ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam peraturan standar bahan yang akan digunakan.

*Sumber : Bidang Bina Marga DPU Kota Pekanbaru*

Pelaksanaan program kerja berorientasi pada efektivitas biaya. Semua pekerjaan yang tercantum dalam bestek dan rencana anggaran biaya (bill of quantity) dan risalah pekerjaan adalah merupakan satu kesatuan pekerjaan yang harus dilaksanakan dengan baik dan benar. Menurut Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru menjelaskan :

*“Ketercapain sasaran pelaksanaan tugas dalam penyelesaiannya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya, seperti setelah seluruh item pekerjaan dari awal dan akhir pekerjaan selesai dilaksanakan termasuk pelaporan dan dokumentasi”*

Agar tercapai sasaran dari pelaksanaan pekerjaan yaitu tepat waktu, tepat mutu dan tepat biaya perlu dijaga komunikasi yang baik dan berkesinambungan dengan pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini juga sudah dijalankan dengan baik oleh semua bagian. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Bagian Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru menyatakan bahwa :

*“ Uraian secara umum terhadap pelaksanaan pekerjaan agar program pekerjaan berjalan dengan baik, seperti penyelesaian pekerjaan melakukan pembersihan dan semua peralatan akan dimobilisasi ke tempat semula, agar peralatan bisa digunakan lagi, begitupun ketercapain sasaran pelaksanaan tugas dalam penyelesaiannya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya, seperti setelah seluruh item pekerjaan dari awal dan akhir pekerjaan selesai dilaksanakan termasuk pelaporan dan dokumentasi, selanjutnya dilaksanakan serah terima pekerjaan dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan serah terima tersebut dituangkan dalam berita acara serah terima antara pihak pelaksana”.*

Sedangkan pada Bidang Cipta Karya dan Perumahan menyatakan bahwa :

*“Dalam menjalankan tugas kinerja pegawai perlu ditingkatkan guna tercapainya rencana organisasi itu sendiri, baik itu penyelesaian tugas sesuai dengan yang diinginkan”*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa proses Kualitas Kerja Pegawai dalam perencanaan program kerja berjalan cukup baik, dimana dalam perencanaan program kerja, pelaksanaan tugas, efektifitas kerja, efektifitas biaya, serta efisiensi waktu pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai terlaksana dengan semestinya.

Namun demikian, para pegawai mesti meningkatkan kualitas kejanya kearah yang lebih baik kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara pada bagian Sumber Daya Air menjelaskan :

*“Kreatifitas kerja pegawai dapat dilihat dari kinerja, dimana kinerja merupakan sebagai sumber daya”.*

Kemampuan membuat program kerja, menyelesaikan banyak tugas dengan baik. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berupa keterampilan, dimana pegawai mampu melakukan program kerja yang belum terlaksana sebelumnya, seperti dalam proyek yang akan dilaksanakan oleh dinas tersebut. Kemampuan menyelesaikan banyak tugas dengan rentang waktu yang relatif sesuai perencanaan awal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Sub Bagian Program, bahwa :

*“Dalam hal ini dapat dilihat dari Jadwal Pelaksanaan (Time Scedule) berupa pekerjaan pendahuluan, pekerjaan, pekerjaan struktur, pekerjaan pemasangan bahan, pekerjaan tahap akhir. Hal ini ada yang terlaksana dengan baik, terkadang juga tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, karna adanya pegawai yang bisa dibilang baru tidak tau akan pekerjaannya, tapi kendala tersebut bisa diatasi dengan baik oleh pegawai yang lain”*

Berdasarkan hasil wawancara pada Sub Bagian Umum Kepegawaian menyatakan bahwa :

*“Menjalankan tugas merupakan tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang pegawai, hendaklah dilaksanakan dengan baik, karena menyangkut hasil kerja seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya”*

Berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan pada Kepala Dinas, menyatakan bahwa :

*“Berupa proses manajemen dari pekerjaan secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan”.*

Sedangkan menurut pegawai Kepala Dinas menyatakan bahwa :

*“Ketercapaian sasaran pelaksanaan tugas dalam penyelesaiannya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya, dimana hasil kerja dapat ditunjukkan secara konkrit dan dibandingkan dengan standar yang ditentukan”*

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas dan Kuantitas Kerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru melaksanakan tugas dan fungsinya sudah cukup baik, pelaksanaan tugas, efektifitas biaya serta efisiensi waktu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai tersebut, dimana secara analisis kinerja pegawai tersebut dapat dibentuk melalui beberapa aspek, diantaranya :

- a) Perencanaan program kerja berorientasi pada mutu
- b) Pelaksanaan tugas berorientasi pada mutu kerja
- c) Pelaksanaan program kerja berorientasi pada efektifitas kerja
- d) Program kerja berorientasi pada efektifitas biaya
- e) Pelaksanaan program kerja berorientasi efisiensi waktu dan biaya
- f) Kemampuan membuat program kerja dapat menyelesaikan bayak tugas dengan baik

- g) Kemampuan pegawai dapat menyelesaikan banyak tugas dengan baik
- h) Kemampuan menyelesaikan banyak tugas dan rentang waktu yang relatif sesuai dengan perencanaan awal
- i) Kemampuan menyelesaikan banyak tugas dan memiliki hasil tuntas dan memuaskan
- j) Penyelesaian banyak tugas yang efektif memiliki rentang waktu yang terukur

Namun demikian tentunya peningkatan kerja menjadi lebih baik lagi dalam hal kuantitas kerja yang bisa diselesaikan sesuai dengan rentang waktu yang telah ditetapkan dalam program kerja.

### **5.3 Faktor yang Menghambat Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru**

Manusia memiliki sejumlah kebutuhan dasar dalam hidup. Salah satunya adalah kebutuhan untuk dihargai, diakui, diperhatikan, dan didengar oleh orang-orang sekitarnya. Semua kebutuhan ini berlangsung dengan sebuah proses bernama “Komunikasi”. Dengan demikian, kualitas sebuah hubungan khususnya bersifat interpersonal (antara individu atau lebih) sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjalin. Harmoni akan terjadi apabila komunikasi berjalan dengan baik. Yang menghambat terjadinya Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru masih dapat dilihat :

- a. Masih adanya rasa ketidakpercayaan. Sikap percaya adalah syarat pertama dalam membangun komunikasi yang baik.
- b. Sikap defensif masih ada, sikap ini biasanya akan muncul ketika seseorang berlaku tidak jujur, menyembunyikan sesuatu, tidak menerima, dan kehilangan sikap empati terhadap lawan bicara. Orang yang defensif dalam berkomunikasi cenderung lebih banyak bertahan dan melindungi daripada berusaha memahami pesan yang disampaikan orang lain.
- c. Sikap yang tertutup, komunikasi interpersonal akan terhambat apabila satu pihak atau kedua pihak yang berkomunikasi tidak saling terbuka. Sikap ini akan timbul ketika seseorang menilai pesan yang disampaikan orang lain berdasarkan motif pribadinya. Artinya, setiap pesan akan dinilai berdasarkan desakan dari dalam diri yang bersangkutan.

Bergabungnya tiga sikap ini dalam proses komunikasi akan melahirkan sikap saling tidak mengerti, tidak menghargai, dan pada akhirnya akan menghancurkan hubungan interpersonal.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Setelah menampilkan data penelitian berdasarkan indikator-indikator untuk tiap-tiap variabel, Komunikasi Interpersonal Vertikal Verbal dan Non Verbal, serta Horizontal Verbal dan Non Verbal. Sedangkan variabel Kinerja Proses dan Individu Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru terdiri dari 4 indikator yaitu : Kreativitas Kerja Pegawai, Pengetahuan/Keterampilan Pegawai, Kualitas dan Kuantitas Kerja Pegawai.

Akhirnya penulis mengemukakan hasil temuan penelitian sebagai kesimpulan dari kegiatan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk jalinan Komunikasi Interpersonal Vertikal Verbal dan Non Verbal ditemukan bahwa proses komunikasi yang terjadi antara pegawai berjalan dengan baik, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya dapat berdampak pada hasil yang tidak maksimal.
2. Untuk Kreativitas Kerja Pegawai, Pengetahuan dan Keterampilan, Kualitas dan Kuantitas Kerja Pegawai, dapat disimpulkan bahwa keaktifitas kerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik,

dimana kreativitas pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas, maupun dalam memberikan gagasan/solusi dalam suatu masalah, selalu melihat segala sesuatu dengan cara berbeda dan baru, dan biasanya tidak dilihat oleh orang lain. Pegawai yang kreatif, pada umumnya mengetahui permasalahan dengan sangat baik dan disiplin, biasanya dapat melakukan sesuatu yang menyimpang dari cara-cara tradisional. Proses kreativitas melibatkan adanya ide-ide baru, berguna, dan tidak terduga tetapi dapat diimplementasikan.

3. Hipotesis alternatif dapat dikatakan bahwa : *Terdapat Pengaruh yang Signifikan antara Jalinan Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Proses dan Individu Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru.*

## **6.2 Saran-saran**

Setelah mengemukakan hasil akhir penelitian ini, maka penulis perlu mengemukakan saran-saran yang konstruktif sesuai dengan hasil akhir kegiatan penelitian ini ebagai berikut :

1. Komunikasi sangat vital dalam menyampaikan program kerja, menjalin koordinasi, kerja serta menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi oleh Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru yang merupakan melaksanakan program pembangunan, maka seluruh pegawai, baik yang menduduki jabatan struktural maupun pegawai biasa, untuk menjalin komunikasi yang harmonis dan berkesinambungan, terutama Komunikasi Vertikal Verbal/Non Verbal, dan Komunikasi Horizontal Verbal/Non

Verbal, lebih baik lagi kerana kedua jenis komunikasi ini masih masuk agak kurang berjalan secara maksimal. Maka penulis menyarankan agar pimpinan Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru untuk lebih mengintensifkan dua jenis komunikasi tersebut, sehingga koordinasi kendala-kendala di lapangan dapat diatasi dengan baik dan cepat.

Penulis juga menyarankan agar Kualitas Kerja dan Kuantitas Kerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Pekanbaru lebih ditingkatkan lagi sehingga baik kualitas dan kuantitas kerja menjadi lebih baik dimasa yang akan datang. Kualitas dan Kuantitas kerja pegawai bisa ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan serta pengawasan yang berkesinambungan sehingga kualitas dan kuantitas kerja terawasi dengan seksama agar program pembangunan pemerintah dapat terealisasi dengan baik dan tepat sasaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barus, Evi Rahmi. 2010. *Hubungan antara Komunikasi Interpersonal, terhadap Kinerja Tenaga Pendidik di SNMP 9 Pekanbaru*. Pekanbaru : UNRI (tesis).
- Direktorat SDM. 2004. *Pengetahuan Pos*. Bandung. PT. Pos Indonesia (Persero) Effendi,
- Onan Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya: Bandung Hasibuan S.P.
- Melayu, "*manajemen Sumber Daya Manusia*", Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2007. Mangkunegara Anwa Prabu, "*Manajemen Sunber Daya Manusia Perusahaan*", Penerbit, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007. Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Nugroho, Riant. 2004. *Psikologi Remaja*. Jakarta, Rineka Cipta Pasolong. 2007. *Efektifltas Kerja Pegawai*. Bandung. Remaja Rosada Karya.
- Rahmad, Jalaluddin. 2008. *Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi*,

Lembaga Administrasi Negara. Rivai Veithzal, *"Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan"*, Penerbit

Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Roeslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*.

Jakarta. Raja Grafindo Persada

Sadarmayanti, *"Good Governance"*, Penerbit,

PT Bumi Aksara, Jakarta, 2007. Sarwono.

2002. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi*.

Bandung Tersito.

Soehoet. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*.

IISIP, Bandung: Yayasan Kampus Tercinta.

Sugiono. 2003. *Metodologi Penelitian Administrasi Negara*. Alfabeta

Thoha, Miftah. 2007. *Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Trirama, 2000. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya, Mitra Pelajar

Widjaja, A. W. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta, Rineka Cipta

Wirawan. 2008. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia; Teori, Aplikasi dan*

*Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

(<http://wikipedia.org/wiki/komunikasi-22-k>)

Diakses tanggal 30 September 2010

