



STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA LUBUKLINGGAU

Tamri

STKIP PGRI Lubuklinggau, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: April 5, 2021
Revised: Mei 21, 2021
Available online: Juni 29, 2021

KEYWORDS

Strategy Communication, Employee Performance

CORRESPONDENCE

E-mail: tamristkip@gmail.com

A B S T R A C T

This study aims to (1) determine the leadership communication strategy in improving the performance of the employees of the Education and Culture Office of Lubuklinggau City. (2) determine the effectiveness of leadership communication on employee performance. (3) evaluate the performance of employees who are influenced by leadership communication. The research method used is a qualitative research data collection techniques used by using: interviews, observation, documentation. The data analysis technique that the researcher uses is descriptive qualitative analysis, namely data analysis in the form of words, pictures and not numbers. The results showed that the communication strategy carried out by the leader to subordinates, namely by means of dialogue, so that there was effective communication between leaders and subordinates, the leadership carried out effective communication with subordinates, both verbally and non-verbally, with effective communication there would be a dialogue between leadership and subordinates, so that both parties can understand and understand what is being discussed about communication between leaders and subordinates, there will be a harmonious dialogue, so that the leadership's orders to subordinates can be carried out properly.

INTRODUCTION

Komunikasi memiliki peran penting di semua bidang, baik pada individu maupun dalam kelompok (organisasi). Dalam organisasi pemerintah, komunikasi bermanfaat untuk membangun hubungan antara badan-badan dan dinas-dinas yang berada dalam organisasi tersebut. Adanya struktur organisasi yang memiliki banyak badan dan letak yang berbeda-beda membuat koordinasi dalam organisasi pemerintah cukup sulit dikarenakan memiliki sistem birokrasi yang mengacu pada sebuah hierarki atau sistem yang membuat komunikasi menjadi perlu dioptimalkan sehingga memerlukan strategi komunikasi yang efektif. Pentingnya penerapan strategi komunikasi yang efektif dapat menjadi usaha yang baik dalam mengoptimalkan koordinasi dan hubungan antar badan dalam organisasi pemerintah.

Dalam organisasi pemerintahan, komunikasi memiliki peran penting terutama dalam membentuk organisasi yang efektif dan efisien (Ismail, dkk. 2017). Komunikasi yang dibangun dalam organisasi hendaknya dijalin dalam suatu hubungan yang baik agar organisasi menjadi sehat terutama hubungan atau komunikasi, baik komunikasi antara atasan dengan bawahan, atasan



dengan atasan, bawahan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, terlebih dalam organisasi pemerintah yang terstruktur, dimana memiliki komunikasi antar anggotanya harus menjadi perhatian (Okprina, 2014). Sehingga organisasi yang efektif dapat tercapai dan kemudian menghadirkan efisiensi dalam kinerja organisasi.

Komunikasi yang terjadi antar pegawai dengan baik dan dapat meningkatkan prestasi kerja, 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 yang berkepanjangan, dan sebagainya (Purnomo, 2021). Dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lubuklinggau juga merupakan sebuah organisasi, dimana terdapat orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan. Dalam mencapai tujuan itu diharapkan harus ada jalinan komunikasi yang baik seperti komunikasi antara sesama pegawai dengan pegawai, dan antara pimpinan dengan pegawai, serta dengan sesama pegawai yang akan mempengaruhi motivasi kerja bagi pegawai, dengan demikian peran komunikasi atasan dalam organisasi ini merupakan hal yang sangat penting, karena dapat membawa pengaruh besar terhadap organisasi (Sentosa, 2018).

Kepercayaan pimpinan terhadap keterlibatan pegawai dalam kegiatan organisasi dapat diupayakan melalui komunikasi yang terjalin efektif antara anggota organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan sarana penghubung antara atasan dan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan atau yang di sebut komunikasi vertikal ini memiliki peran penting dalam suatu organisasi karena dua pertiga dari komunikasi yang dilakukan dalam organisasi berlangsung antara atasan dan bawahan (Rusnawati, 2020). Komunikasi atasan dan bawahan ini sangat penting dalam organisasi karena dapat membawa pengaruh besar terhadap organisasi. Adanya hubungan komunikasi atasan dengan bawahan yang efektif dapat menciptakan suatu kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pegawai yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja pegawai. Bila hubungan pimpinan dengan bawahan dapat diperkokoh maka sumber daya manusia diseluruh organisasi dapat di tingkatkan. Melalui proses komunikasi organisasi yang intensif dari waktu ke waktu, perlahan-lahan akan membentuk iklim komunikasi organisasi. Iklim organisasi sangat penting, sebagaimana ditulis oleh (Pace & Faules, 2000) dalam petikan tulisan yang bahwa: “iklim komunikasi sebuah organisasi akan mempengaruhi cara hidup kita, kepada



siapa kita berbicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi.

Berkomunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Oleh karena itu, dalam bahasa asing orang menyebutnya *the communication is in tune*, yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan (Haryani, 2001:13). Pengukuran efektifitas dari suatu proses komunikasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan si pengirim pesan. Pesan yang tersampaikan dengan benar dan tepat sesuai keinginan sang komunikator, menunjukkan bahwa komunikasi dapat berjalan secara efektif.

RESEARCH METHOD

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Syaodih 2007). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian evaluasi. Weiss dalam Sugiyono (2013) mengemukakan penelitian evaluasi adalah merupakan penelitian yang menggunakan cara yang sistematis untuk mengetahui efektivitas suatu program, tindakan atau kebijakan atau obyek lain yang diteliti bila dibandingkan dengan tujuan atau standar yang diterapkan.

Subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2010). Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas, Kepala Bidang dan Seksi, dan Staf Pegawai di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lubuklinggau. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara, Observasi dan Dokumentasi (Miles, 2007). Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Penyimpulan data.



RESULTS AND DISCUSSION

Strategi komunikasi dalam lingkup organisasi pemerintahan bertindak untuk mengontrol serta mengawasi apa yang akan dilaksanakan, hal ini menunjukkan bagaimana proses interaksi komunikasi yang dikirim dan dipahami oleh penerima informasi tersebut, dalam berbagai hal tentang interaksi tentu memiliki beberapa sistem yang mempengaruhi seberapa sukses pencapaian dari hasil komunikasi tersebut, pembagian kerja dalam sebuah struktur organisasi telah dibagi sesuai dengan bidang dan keahliannya. Komunikasi dalam organisasi merupakan sarana penghubung antara atasan dan bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, hubungan komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan dalam instansi/perkantoran memiliki peran penting dalam suatu organisasi, Keterbukaan komunikasi dari pimpinan kepada bawahan di dinas pendidikan dan kebudayaan kota lubuklinggau berjalan dengan baik, karena untuk membangun komunikasi antara pimpinan kepada bawahan, di dinas pendidikan ini menggunakan suatu komunikasi formal.

Demi terjalinnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahannya, maka pimpinan harus menggunakan suatu pola komunikasi dengan baik. Dimana komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan di dinas pendidikan dan kebudayaan kota lubuklinggau adalah melakukan komunikasi verbal yang baik secara langsung antara atasan dengan bawahan dan sebaliknya antara bawahan kepada atasan. Dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif antara atasan dengan bawahan, maka atasan dan bawahan dapat sama-sama mengetahui segala masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan aktifitas kerja dalam menjalankan pelayanan, sistem pemerintahan masyarakat yang terbaik, sehingga para pegawai di dinas pendidikan dapat mengambil langkah penyelesaian secara tepat. Pelaksanaan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan yang dibicarakan haruslah relevan dengan tugas yang akan dikerjakan oleh bawahan, maka dari itu sangatlah penting bagi pimpinan dalam melakukan pembicaraan atau komunikasi yang sesuai dengan topik dan materi yang akan dikerjakan oleh bawahan. Jika tidak relevan, maka pelaksanaan komunikasi yang dilakukan kurang berjalan secara optimal, maka dari itu sangatlah penting melakukan komunikasi dengan sesuai materi atau topik yang akan dilaksanakan.

Sangatlah penting dalam berkomunikasi relevan dengan apa yang akan dikerjakan oleh bawahan, artinya pembicaraan yang dilakukan tidak terbuang sia-sia dan memang yang dibicarakan hal yang bermanfaat untuk kepentingan kemajuan organisasi, namun jika yang dibicarakan diluar bahasan pekerjaan organisasi, maka pelaksanaan komunikasi antara pimpinan dan bawahan tidak



akan terlaksana dengan baik. Pimpinan dalam hal ini atasan, sangatlah penting untuk membangun komunikasi yang baik, sebab dengan komunikasi atasan dapat memberikan perintah dan wewenang kepada bawahan, sehingga bawahan dengan cepat dan sigap untuk melaksanakannya, namun jika pimpinan tidak membangun komunikasi yang baik, perintah dan kebijakannya sulit untuk dilaksanakan oleh bawahan. Komunikasi dari atasan kepada bawahan memanglah sangat diperlukan, atasan atau pimpinan memiliki kebijakan yang perlu diterapkan oleh bawahan, jika pimpinan tidak mampu membangun komunikasi yang baik kepada bawahan, maka bawahan sulit untuk melaksanakan perintah atasan, sehingga pekerjaan kurang dapat berjalan dengan maksimal dan akan berdampak negative terhadap kinerja organisasi.

Komunikasi formal yang ada dalam organisasi, yaitu komunikasi yang terjadi dengan persetujuan resmi organisasi atau peraturan organisasi tersebut dan berisi hal-hal yang berhubungan dengan kinerja dan produktivitas organisasi, komunikasi formal memiliki tujuan atau fokus pada kepentingan dalam organisasi dan untuk mencapai tujuan organisasi serta biasanya dilakukan dengan resmi. Seperti dengan proses komunikasi tertulis melali surat atau jumpa pers yang mana prosesnya sudah di atur dalam prosedur tertentu. Bentuk pola komunikasi informal dari atas ke bawah. Komunikasi informal cenderung lebih santai dan tidak seaku seperti komunikasi formal, dimana tidak perlu ada prosedur atau peraturan resmi yang dibuat oleh organisasi untuk mengaturnya. Komunikasi informal ini biasanya dilakukan pada jam-jam santai seperti jam istirahat kantor atau saat dimana tidak perlu serius dalam membahas pekerjaan. Biasanya pihak yang melakukan komunikasi informal ini membahas hal yang umum terjadi dalam masyarakat seperti berita terkini atau keadaan keluarga individu yang sedang berkomunikasi.

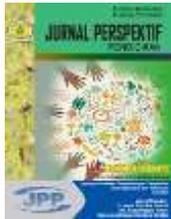
Dalam memberikan pengarahan, atau perintah kepada staff yang berkaitan dengan tugas pekerjaan tidak harus selalu dengan melalui tatap muka, karena terkadang saya ada tugas diluar kota, tetapi agar komunikasi tetap berjalan lancar jadi bisa berkomunikasi dengan melalui via telepon, sms atau melalui grup WhatsApp dan sebagainya, akan tetapi meskipun berkomunikasi melalui via telepon tetap akan di bicarakan kembali mengenai pembahasan didalam struktur organisasi yang sudah disampaikan melalui via telepon dengan komunikasi tatap muka. Untuk menyampaikan informasi kepada bawahan dapat dilakukan dengan berbagai metode. Pace (1989) mengemukakan empat klasifikasi metode untuk itu yaitu: metode lisan, tulisan, gambar dan campuran dari lisan-tulisan dan gambar.



Sebagaimana dikemukakan oleh (Haryani 2001:20), komunikasi formal adalah kumpulan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata-kata. Demikian juga menurut (Muhammad, 2008:92) dijelaskan bahwa komunikasi formal adalah proses komunikasi di mana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi non verbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian di sekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskannya. Melalui komunikasi formal orang dapat mengekspresikan perasaannya dengan ekspresi wajah dan kecepatan. Komunikasi non verbal diantaranya adalah yang berhubungan dengan suara manusia atau vokalik, gerakan badan, sikap badan, penggunaan ruang atau jarak dan penggunaan waktu.

Pola komunikasi yang terjadi di dinas pendidikan dan kebudayaan kota lubuklinggau pada saat rapat internal ini awalnya lebih didominasi oleh pimpinan karena kabid dan kasi lainnya lebih banyak memberikan informasi, instruksi dan motivasi kepada pegawai sehingga pegawai lebih banyak diam dan fokus pada informasi yang disampaikan oleh kabid atau kasi. Tetapi setelah kabid memberikan penjelasan, tetap diberikan sesi untuk bertanya kepada pegawai jika ada hal yang tidak dimengerti atau tidak jelas pada informasi yang telah beliau sampaikan sehingga pola komunikasinya menjadi dua arah karena ada feedback dari bawahan terhadap pesan yang dikomunikasikan oleh pimpinan.

Hasil pengamatan baik komunikasi formal pada penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan tentang komunikasi dalam lingkup komunikasi organisasi di dinas pendidikan dan kebudayaan kota lubuklinggau terutama komunikasi internal secara umum tidak terjadi permasalahan sehingga hubungan komunikasi yang terjalin antara bawahan dengan pimpinan dan pegawai dengan pegawai terjalin baik. Komunikasi yang terjadi di dinas pendidikan berjalan dengan baik sehingga komunikasi tersebut mempunyai arti penting dan banyak kegunaannya di dalam organisasi. Hal tersebut menginformasikan bahwa komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan bawahan merupakan sumber informasi dan terjadi pertukaran informasi dalam organisasi baik antara bawahan dengan sesama bawahan ataupun bawahan dengan pimpinan dan pimpinan dan bawahan. Komunikasi yang terjalin tersebut berbentuk komunikasi formal.



Efektivitas komunikasi pimpinan berpengaruh besar atas keberhasilan tujuan dari organisasi. Komunikasi yang efektif pimpinan dan bawahan diawali dengan adanya pemahaman yang sama. Aspek kognitiflah yang berpengaruh pada bawahan tentang pemahaman. Aspek kognitif akan memproses seberapa penting arti pesan tersebut bagi pegawai. Bila komunikasi itu penting maka semakin efektiflah pesan yang disampaikan pimpinan pada bawahan. Dengan adanya pemahaman yang sama antara pimpinan dan bawahan, maka pegawai akan semangat meningkatkan kualitas hasil kerjanya. Adanya pemahaman komunikasi pimpinan dan bawahan jumlah hasil kerja akan meningkat, pemenuhan hasil (target) sesuai dengan waktu yang diberikan, kedisiplinan karyawan meningkat karena ada pemahaman tentang peraturan dan ketetapan institusi. Pegawai paham apa yang menjadi tanggung jawab dan haknya yang akan meningkatkan hubungan kerja sama antar pegawai.

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.

Komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi dapat berjalan dengan lancar dan sukses, begitu pula sebaliknya. Kurang atau kurangnya komunikasi organisasi dapat menimbulkan masalah dan kebingungan, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam komunikasi yaitu semakin tinggi efisiensi komunikasi maka semakin tinggi pula kinerja pegawai. Misalnya pada saat penyampaian instruksi kerja yang detail, informasi akan disampaikan tepat waktu dengan bahasa yang mudah dipahami, jika ada masalah akan dikeluarkan peringatan, atasan bersedia mendengarkan saran atau komentar bawahan, dan atasan menghormati setiap keluhan, Bertukar pendapat berharap dapat mendengarkan pendapat



teman melalui komunikasi verbal dan non verbal yang baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan organisasi.

Peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di dinas pendidikan dan kebudayaan kota lubuklinggau adalah memposisikan seorang kepala dinas sebagai orang yang memiliki wewenang penuh dalam mengontrol, mengawasi dan mempengaruhi pegawainya untuk dapat melaksanakan tugas dengan hasil yang memuaskan sesuai dengan tolak ukur kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi. Berdasarkan hal ini seorang pimpinan harus benar-benar mengetahui apa yang sedang terjadi dengan organisasi dan pegawai yang dipimpinya. Peranan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat penting, kepala dinas harus mampu menciptakan komunikasi aktif dan efektif, selain itu pimpinan harus mampu menciptakan kreatifitas dalam melaksanakan kepemimpinannya, baik itu untuk kemajuan organisasi, ataupun produktifitas kerja pegawai.

CONCLUSION

Simpulan penelitian ini secara umum tentang strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai dinas pendidikan dan kebudayaan kota lubuklinggau dimana pimpinan dalam hal ini kepala dinas pendidikan melakukan strategi komunikasi dengan bawahan melalui komunikasi yang harmonis, sehingga terjadi dialogis antara pimpinan dan bawahan dalam proses penyampaian dan penerima pesan. Strategi komunikasi formal yang dilakukan pimpinan kepada bawahan, yakni dengan cara dialogis, sehingga terjadi komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan, pimpinan melakukan komunikasi yang efektif terhadap bawahan, dengan komunikasi formal maka akan terjadi dialogis antara pimpinan dan bawahan, sehingga kedua belah pihak dapat mengerti dan paham tentang yang dibicarakan, sehingga peran komunikasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kinerja bawahan.

REFERENCES

- Haryani. (2001). *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Memotivasi Pegawai*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Ismail, Z., Anwar, A., & Halim, M. (2017) Strategi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Tenggara). *Jurnal Wahana Kajian Pendidikan IPS*, 2(1), 203-214.



- Mantja. 2008. Etnografi, desain Penelitian Kualitatif Pendidikan dan Manajemen Pendidikan. Malang: Elang Mas.
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong. (2010). Metode penelitian kualitatif. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2008). Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia. Jakarta: Bima Aksara.
- Okprina, D. M. (2014). Strategi Komunikasi Pengawas Pendidikan Menengah Di Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4).
- Pace, R. Wayne dan Faules, Don F. (2000). Komunika Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purnomo, M. E., Wibowo, N. M., & Hartati, C. S. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(4), 290-300.
- Rusnawati, R. (2020). Strategi Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Gayo Lues. *Jurnal Al-Ijtima'iyah*, 6(2).
- Sentosa, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Se Kabupaten Kapuas. *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 87-102.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung Penerbit Alfabeta.
- Syaodih. (2007). Komunikasi “Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat”. Jakarta: PT Bina Aksara.