

PERAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (KANTOR KELURAHAN KLAMPIS NGASEM SURABAYA)

Maria Elisabeth Gholi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: marlisgholi13@gmail.com

Abstract: *The communication style that used by a leader is adjusted to the situation and conditions in the institution or organization, so it can be used to motivate employees in terms of improving performance. The theory in this study uses classical theory. The research method used is a qualitative method with data types that were primary and secondary which includes interview, observation, and documentation techniques. The results of the research findings that the communication that occurred at the office of the KlampisNgasem District at Surabaya was family and structured communication. In delivering messages to employees, the leaders communicate in formal and informal ways that depend on the situation and conditions. In delivering indirect message, the leader uses the media as an intermediary. Factors that influence the performance of employees at the KlampisNgasem Sub-District office are ability factors and motivational factors. The measurement of employee performance in the form of attendance, output, and outgram. An affective leaders surely has effective communication skills, so it can stimulate the participation of employees. That can be concluded that the communication style used by the leader were equalitarian and structural communication style.*

Keywords: *Communication Style, Employee Performance*

Abstrak: Gaya komunikasi yang digunakan pimpinan disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada instansi atau organisasi, sehingga hal tersebut dapat digunakan untuk memotivasi pegawai dalam hal peningkatan kinerja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kajian teori dalam penelitian ini menggunakan teori klasik. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan jenis data primer dan sekunder yang mencakup teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil temuan penelitian bahwa komunikasi yang terjadi di kantor Kelurahan Klampis Ngasem Surabaya merupakan komunikasi yang bersifat kekeluargaan dan terstruktur. Dalam menyampaikan pesan kepada pegawai, pimpinan berkomunikasi dengan formal dan informal, tergantung dari situasi dan kondisi. Dalam penyampaian pesan secara tidak langsung pimpinan menggunakan media sebagai perantara. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Kelurahan Klampis Ngasem berupa faktor kemampuan dan juga faktor motivasi. Adapun pengukuran dari kinerja pegawai berupa kehadiran, output, dan outgram. Pimpinan yang efektif memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga mampu merangsang partisipasi pegawai. Dengan demikian bahwa gaya komunikasi yang digunakan pimpinan merupakan gaya komunikasi *equalitarian style* dan *structuring style*.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Communications adalah salah satu bagian yang terpenting di kehidupan manusia sehari-hari. Tanpa adanya jalinan komunikasi manusia tidak bisa saling berinteraksi. Begitupun yang terjadi di kantor kelurahan Klampis Ngasem Surabaya. Komunikasi yang efektif akan membantu

semua proses dalam kantor kelurahan tersebut. Jaringan komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan, maka segala sesuatu dapat berjalan dengan baik. Segala sesuatu tidak akan dapat berjalan baik sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya oleh para anggota tersebut jika hubungan antara pimpinan dan bawahan juga tidak baik, untuk itu diperlukan komunikasi untuk saling berinteraksi.

Setiap pimpinan dituntut untuk dapat mengorganisir organisasi yang dipimpinnya. Seorang pimpinan agar dapat menjalankan tugasnya sebagai pimpinan, maka seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan yang menjadi dasar dalam kepemimpinan, yakni memiliki kemampuan untuk memahami situasi sekarang dan yang akan datang, kemampuan beradaptasi, serta kemampuan mengkomunikasikan pesan.

Gaya komunikasi adalah salah satu ciri khas masing-masing orang untuk berkomunikasi. Gaya komunikasi pemimpin adalah salah satu proses yang ada dalam suatu instansi, karena komunikasi dari atasan ke bawahan mempunyai efek terhadap kepuasan kinerja pegawai. Setiap pimpinan memiliki gaya komunikasi masing-masing dalam mengkomunikasikan pesan. Gaya komunikasi pimpinan dapat mempengaruhi kinerja setiap pegawai pada kantor Kelurahan Klampis Ngasem. Menurut Steward L. Tubbs & Silvy Moss (1998) dalam Poppy (2016: 39) gaya komunikasi merupakan seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim dan harapan dari penerima.

Melihat dari latar belakang masalah tersebut di atas dapat dilihat bahwa Kelurahan Klampis Ngasem Surabaya untuk memperlancar semua proses dalam pencapaian tujuan dari kantor tersebut, maka diperlukan sistem komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan, serta didukung dengan adanya struktur organisasi yang baik, sehingga akan mampu untuk menampung perkembangan kemajuan dalam pelayanan, serta peningkatan motivasi kerja pegawai yang efektif dan efisien, pemanfaatan fasilitas dan sarana yang ada secara tepat pula, serta gaya komunikasi seorang pimpinan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Menurut pendapat Sugiyono (2016:7): metode kualitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dan digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti itu sendiri sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif. Jadi metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat tentang apa yang di alami subyek misalnya perilaku, pendapat, motivasi, dan tindakan. Secara horizontal dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dalam konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, dan untuk analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menurut Idrus (2009) mengatakan bahwa data primer merupakan data yang di peroleh dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut. Dari uraian teori di atas secara sederhana dapat di simpulkan bahwa data primer adalah data yang di kumpulkan oleh peneliti dari obyek peneliti atau sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gaya komunikasi merupakan: perilaku komunikasi yang dipakai seseorang untuk mendapatkan respon dari orang lain dalam situasi yang tertentu. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dan tujuan dari pengirim pesandan harapan dari penerima. Kemampuan komunikasi yang baik oleh pimpinan akan sangat membantu semua proses yang dikerjakan oleh bawahan. Gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan akan menentukan kinerja dari para pegawai. Gaya komunikasi yang digunakan pimpinan merupakan gaya komunikasi *equalitarian style*, dimana gaya komunikasi lebih mementingkan kekeluargaan dalam setiap situasi. Orang yang menggunakan gaya komunikasi *equalitarian style*, adalah orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi terhadap orang lain, serta kemampuan dalam membina hubungan yang baik dalam konteks pribadi maupun dalam ruang lingkup hubungan kerja. Menurut Poppy (2016:39) gaya komunikasi yang memudahkan tindakan komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok adalah komunikasi dua arah.

The equalitarian style ini sangat memudahkan tindakan komunikasi dalam organisasi atau kelompok, sebab gaya komunikasi ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama dalam suatu kelompok, khususnya untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindakan berbagi informasi diantara para anggota dalam suatu organisasi. Selain sumber daya manusia (SDM) yang menunjang kinerja pegawai, sarana prasarana kerja juga menunjang kinerja pegawai. Karena prasarana kerja berupa mesin foto copy, printer, komputer, sangat diperlukan untuk kelancaran tugas dan fungsi masing-masing pegawai.

The equalitarian style ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Poppy (2016:39) gaya komunikasi yang memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi adalah komunikasi dua arah. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindakan berbagi informasi diantara para anggota dalam suatu organisasi.

Komunikasi yang terjadi di kantor, yaitu komunikasi vertikal dan horizontal. Dalam menyampaikan informasi bisa *face to face*, dan juga bisa melalui media seperti WA, Line, Email. Penyampaian informasi melalui media selain berguna untuk menyampian informasi secara cepat dan juga enghemat kertas dalam mengedarkan undangan melalui surat menyurat email. Dalam informasi kepada bawahannya bu lurah menggunakan media sebagai perantara jika beliau tidak berada ditempat. Bahkan untuk menghemat kertas, beliu memberikan informasi melalui Line dan WA, dan juga Email. Pemberian informasi ini sangat bagus karena bisa efektif dan efisien.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, pimpinan juga memberikan motivasi kepada bawahan. Pimpinan selalu tegas dalam memberikan tugas kepada bawahan. Ketika ada bawahan yang melakukan kesalahan maka pimpinan akan memberikan teguran lisan kepada bawahan tersebut. Jika pegawai melakukan kesalahan tiga kali maka beliau memberi teguran secara tertulis. Ini semua dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Dalam penilaian kinerja pegawai biasanya dinilai dari kehadiran, output, dan juga outgram.

Gaya komunikasi pimpinan dalam memimpin rapat menggunakan bahasa formal. Gaya komunikasi juga sangat baik, sopan, dan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pegawai, sehingga bawahan juga paham akan pesan yang disampaikan. Sehingga komunikasi yang terjadi bersifat demokratis, terbuka dan dua arah.

Dalam memberikan tugas juga beliau juga mengikuti alur struktur organisasi yang ada. Pimpinan juga bersifat tegas dalam memberikan motivasi, memberikan tugas, memberikan

bimbingan, kepada bawahan. Pimpinan bersifat tegas agar bawahan tidak mengerjakan tugas dan fungsi dengan main-main. Selain sumber daya manusia yang menunjang kinerja pegawai, sarana prasarana kerja juga menunjang kinerja pegawai. Karena prasarana kerja berupa mesin foto copy, printer, komputer, sangat diperlukan untuk kelancaran tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Komunikasi informal terjadi ketika antara sesama pegawai. Namun bukan hanya sesama pegawai saja berkomunikasi secara informal, tetapi juga pimpinan ketika berkomunikasi berdua dengan seorang pegawai dengan kinerjanya dibawah standar.

1. Gaya komunikasi sehari-hari pegawai kelurahan Klampis Ngasem Surabaya

Komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia sehari-hari. Dengan adanya komunikasi maka semua pekerjaan, aktifitas akan berjalan dengan baik. Namun begitupun sebaliknya, tanpa adanya komunikasi, apapun yang direncanakan tidak akan berjalan dengan baik. Komunikasi ini juga berlaku dikantor kelurahan Klampis Ngasem, sebab dengan adanya komunikasi pimpinan dapat, memberikan atau menyampikan intruksi kerja kepada bawahannya, sehingga setiap pegawai dapat melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan juga menyampikan informasi menggunakan kata-kata yang baik, sopan tetapi tegas. Komunikasi tidak hanya terjadi secara vertikal, tetapi juga horizontal. Dalam menciptakan situasi yang bersifat kekeluargaan, komunikasi tidak hanya terjadi dari bawahan kepada pimpinan tetapi juga dari pimpinan kepada bawahan. Sehingga komunikasi yang dihasilkan adalah komunikasi dua arah. Dimana pimpinan memberikan intruksi kerja dan bawahan merespon dengan apa yang disampaikan oleh pimpinan. Menurut Poppy(2016:39) gaya komunikasi yang memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi adalah komunikasi dua arah.

2. Media yang digunakan pimpinan kelurahan Klampis Ngasem Surabaya dalam menyampaikan informasi kepada pegawai.

Dalam era yang serba modern, dan canggih ini tidak menutup kemungkinan bahwa semua instansi menggunakan media dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Begitu juga yang terjadi dikelurahan Klampis Ngasem surabaya kecamatan Sukolilo. Dalam penggunaan media sangat membantu pimpinan dalam memberikan tugas kepada bawahan karena pinjaman tidak selalu berada dikantor. Pimpinan 90% berada dilapangan, dan Cuma 10% berada dikantor. Maka untuk mengatasi komunikasi yang tidak efektif dan efisien, maka pimpinan menggunakan media sebagai perantara. Walaupun menggunakan media sebagai perantara dalam menyampaikan informasi, namun tetap menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Menurut Masmuh (2010:23) saluran dan media komunikasi formal pada dasarnya sudah melekat pada garis kewenangan organisasi yang ditetapkan manajemen. Aluran komunikasi digunakan untuk memberi instruksi kerja, prosedur, dan peraturan yang mengenai pelaksanaan pekerjaan bawahan.

3. Gaya komunikasi pimpinan kelurahan Klampis Ngasem Surabaya dalam pengambilan keputusan

Pengadaan rapat di adakan ketika ada yang ingin dibicarakan bersama. Rapat dihadiri antar semua pegawai. Dalam rapat tersebut, setiap pegawai memberikan saran atau pendapat. Pimpinan memberikan waktu kepada bawahan yang ingin menyampaikan saran atau pendapat. Pimpinan bersifat demokratis. Dalam pengambilan keputusan, pimpinan mensaring semua saran pendapat yang disampaikan pegawai untuk diambil kesimpulan.

4. Pengukuran kinerja pegawai kelurahan Klampis Ngasem Surabaya

Kualitas sumber daya manusia (SDM) dapat mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri dan ini merupakan faktor utama yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena SDM ini sangat

menentukan kinerja. Sumber daya manusia yang ada di kantor kelurahan Klampis Ngasem sangat baik. Kinerja pegawai dapat diukur dari, kehadiran, output, outgram. Kinerja yang dicapai selama ini sudah sangat bagus. Setiap kepala sub bagian memiliki tugas dan fungsi masing. Setiap kepala sub bagian dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing, sehingga mempermudah dalam mengerjakan apa yang diinstruksikan oleh pimpinan. Setiap pegawai akan berusaha melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh untuk mendapat hasil yang baik sesuai dengan kemampuan, pengalaman, serta waktu dalam mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kantor kelurahan Klampis Ngasem merupakan faktor kemampuan dan juga motivasi. Faktor kemampuan ini berasal dari kemampuan pegawai itu sendiri dalam mengerjakan tugas yang diberikan pimpinan dengan sangat baik karena memiliki ketrampilan dalam mengerjakan. Sedangkan faktor motivasi berasal dari diri sendiri dan juga berasal dari luar seperti teman kerja dan juga dari pimpinan. Ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Devis (1964:484) dalam Poppy (2016:155) faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kemampuan dan motivasi. Untuk mencapai suatu kinerja yang bagus perlu bagi seorang pimpinan dalam menerapkan perilaku komunikasi yang baik dan benar dimana komunikasi merupakan peran penting dalam hubungan menunjang kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Dari hasil Penelitian yang diamati selama ini bahwa peran komunikasi bagi pimpinan sangatlah penting, dalam menunjang kerja pegawai dan juga bagi pimpinan sendiri. Dari hasil observasi saya bisa mengetahui pelayanan pegawai kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai yaitu sangat baik, cepat, dan juga tegas. Pelayanan yang dilakukan pegawai yang baik ini semua tidak terlepas dari peran pimpinan itu sendiri dalam menggerakkan, mengontrol, serta memotivasi, pegawainya. Setiap pegawai selalu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai adalah gaya komunikasi *equalitarian style* dan juga *stukturing style*. Pimpinan yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnnya. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pimpinan selalu memberikan motivasi, tidak jarang pimpinan turun tangan dalam mengerjakan sesuatu. Jika ada pegawai yang tidak paham dengan apa yang disampaikan pimpinannya maka pegawai bisa juga bertanya kepada sesama pegawai.
2. Gaya komunikasi pimpinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor kelurahan Klampis Ngasem Surabaya. Dengan adanya komunikasi pimpinan dapat berinteraksi dengan pegawai,. Pimpinan memberikan informasi kepada, dan juga pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam menunjang kinerja. Dalam pengukuran kinerja dapat dinilai dari input, output, dan outgram dari setiap pegawai. Karena setiap pegawai sudah dibagi dalam sub-sub bagian, sehingga mudah bagi pimpinan untuk melakukan penilaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Masmun, Abdullah.2013. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. UPT. Universitas Muhammadiyah Malang
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung. Alfabeta.

Romli, Khomsahrial.2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. PT Gramedia.

Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Perkantoran*. Bandung. CV. Mandar Maju.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Alfabeta.

Winardiani, Ayu Merrlitya. 2015. *Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Tingkat Kepuasan Kerja*. Jurnal Ilmu Komunikasi Interaksi, Volume 4, Nomor 2, Halaman 109-202 Semarang.