

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN BAWAHAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN KAMPAR**

Oleh :

Resti Herfinda

E-mail: tiherfinda@yahoo.com

Pembimbing : Nova Yohana, S.Sos, M.I.Kom

Jurusan Ilmu Komunikasi – Program Studi Hubungan Masyarakat – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Riau
Kampus Bima Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-6377

Abstract

Interpersonal communication is needed in activity in the world of work, so that leaders and subordinates can better understand the performance of each employee. Interpersonal communication can be very effective and can also be very ineffective. Conflicts in such a relationship with a subordinate or subordinates leadership with a subordinate makes walking is not effective interpersonal communication. To foster and improve interpersonal relationships need to improve communication quality by improving relations and cooperation between the various parties in the Department of Population and Civil Registration Kampar regency. This study aims to determine the openness, empathy, support, positive sense, and equality in interpersonal communication leaders and subordinates in improving performance in the Department of Population and Civil Registration Kampar regency.

This research method is qualitative analysis of interpersonal communication this study uses of Joseph A. Devito, which is part of the perspective humanistic. The location of research at the Department of Population and Civil Registration Kampar regency. A. Rahman Saleh street Bangkinang City District of Kampar regency. Informants in this study is the Head of Department and employees using purposive sampling technique. Data collection techniques using observation, interviews and documentation.

Results of research on interpersonal communication leaders and subordinates in improving performance in the service population and civil registration Kampar district is seen from five aspects: openness, empathy, support, positive sense, and equality. Openness, transparency between leaders and subordinates are still lacking and the need for improvement in terms of in-depth approach undertaken leadership. Empathy, empathy given leadership to bawahannya still less because only some employees who had had enough concerns to their leaders. Support, supportive attitude is not very effective leadership where leaders only put pressure on subordinates that work quickly resolved. Positive sense, positive sense leader must be able to speak informally in the language of the heart to his subordinates. Equality, equality leaders still being discriminating subordinates this creates social jealousy among subordinates.

Key word : *Interpersonal communication, improving performance.*

PENDAHULUAN

Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi). Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan bawahan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif.

Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan. (Muhammad, 2001: 172). Rasa percaya, keyakinan, keterbukaan, kejujuran, dukungan keamanan, kepuasan, keterlibatan, tingginya harapan merupakan gambaran iklim perusahaan yang ideal. Tujuan utama dari komunikasi antara atasan dengan bawahan adalah mengidentifikasi, menciptakan dan menjalin hubungan timbal balik yang menguntungkan antara pimpinan dengan bawahan.

Komunikasi antara pimpinan dan bawahan menjadi titik sentral dari peningkatan daya saing, tidak terkecuali sumber daya manusia pada suatu organisasi, perlu tetap diingat bahwa kemampuan yang dimiliki tidak akan dapat dikembangkan jika mereka bekerja pada suatu sistem kerja organisasi yang tidak memungkinkannya mengembangkan kemampuan tersebut.

Saat ini pegawai negeri dituntut untuk memiliki kinerja yang lebih baik dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber

daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Untuk mewujudkan kinerja pegawai negeri yang baik, maka dibutuhkan budaya kerja dan motivasi yang baik pula.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah salah satu dinas yang bertugas memberikan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Keterangan Kematian dan Catatan Sipil lainnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yaitu dalam pelaksanaan pekerjaan yang tidak tepat waktu misalnya Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang seharusnya dapat selesai dalam jangka waktu 3 hari, namun pada kenyataannya selesai dalam waktu seminggu bahkan lebih. Kejadian keterlambatan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga ini merupakan hal yang paling sering terjadi begitu juga dalam pengurusan Akte Kelahiran. Selain itu, kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi. Kondisi ini menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik dan merasa tidak senang dengan pelayanan yang diberikan karena hal ini cukup memakan waktu.

Selain itu komunikasi yang terjalin antara atasan (Kepala Dinas) dengan pegawai selama ini pegawai hanya berkomunikasi langsung dengan pimpinan pada level *Midle Management* terutama Kepala Seksi. Komunikasi dengan pimpinan tertinggi yaitu kepala dinas hanya terjalin dengan pegawai pada level *Midle Management* saja. Hal ini disebabkan karena pimpinan yang sibuk dan kurang memiliki waktu untuk bergaul

dengan pegawainya, pimpinan selalu menyerahkan tugas-tugas penting dan informasi penting kepada sekretaris dinas ataupun staf kepercayaannya saja. Akibatnya pegawai kurang akrab dan dekat dengan pimpinan tertinggi mereka, sehingga secara tidak langsung loyalitas pegawai juga berkurang karena hubungan pegawai dengan atasan yang belum terjalin dengan baik.

Agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif, maka dibutuhkan suatu komunikasi yang berlaku pada setiap pihak-pihak yang terkait didalamnya. Komunikasi yang berlaku dalam organisasi erat kaitannya dengan tujuan dan pencapaian target organisasi. Dalam pelaksanaannya, komunikasi dalam organisasi senantiasa terjadi baik itu antara *caroline officer* dengan *caroline officer*, *caroline officer* dengan *team leader*, maupun *caroline officer* dengan manager dan antara *caroline officer* dengan pihak yang terkait lainnya.

Komunikasi interpersonal sangat penting dilakukan untuk mendukung kelancaran komunikasi dalam sebuah organisasi. Sistem komunikasi serta hubungan antar pribadi yang baik akan meminimalisir kesenjangan antar berbagai pihak dalam organisasi dan meminimalisir rasa saling tidak percaya, kecurigaan, di lingkungan kerja.

Penulis juga mengamati komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan yang dibangun melalui kegiatan apel pada pagi hari masih jauh dari kata efektif, dilihat dari sedikitnya tingkat kehadiran pegawai, masih banyaknya pegawai yang terlambat, bahkan tidak hadir tanpa memberikan keterangan. Kurangnya kekompakan antar pegawai, masih ditemukannya pegawai yang berkelompok-kelompok. Pimpinan kurang terbuka atau transparansi kepada

bawahan. Sehingga menimbulkan kecemburuan diantar pegawai yang pada akhirnya mengganggu kinerja pegawai dan organisasi.

Kinerja sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi prestasi kerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas.

Seperti telah dikemukakan sebelumnya bahwa faktor yang juga dapat mempengaruhi efektifitas organisasi adalah komunikasi. Tujuan komunikasi dalam mencapai organisasi yang efektif antara lain untuk memberikan informasi baik kepada pihak luar maupun pihak dalam, memanfaatkan umpan balik dalam rangka proses pengendalian manajemen, mendapatkan pengaruh, alat untuk memecahkan persoalan untuk pengambilan keputusan, mempermudah perubahan-perubahan yang akan dilakukan, mempermudah pembentukan kelompok-kelompok kerja serta dapat dijadikan untuk menjaga pintu keluar-masuk dengan pihak-pihak luar organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar waktu dari seorang pemimpin dalam bekerja untuk mencapai organisasi yang efektif adalah dihabiskan untuk melakukan komunikasi dengan orang lain.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah dalam bentuk skripsi penelitian berjudul: Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal yakni kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lainnya. Misalnya percakapan tatap muka, korespondensi, percakapan melalui telepon, dan sebagainya. Pentingnya situasi komunikasi interpersonal ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis.

Komunikasi interpersonal di definisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *“The Interpersonal Communication Book”* dikutip Jalaludin Rakhmat (2012) sebagai : “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik secara seketika.

Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2005: 73). Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan.

Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2011: 13).

Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi individu terletak dalam diri individu dan tidak mungkin diamati secara langsung.

Artinya dalam komunikasi interpersonal pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi orang yang mengamati. Dengan demikian aspek psikologis mencakup pengamatan pada dua dimensi, yaitu internal dan eksternal. Namun kita mengetahui bahwa dimensi eksternal tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya.

Komunikasi Interpersonal memiliki karakteristik tertentu, seperti apa yang dikemukakan oleh Judy C. Person (1983) sebagaimana dikutip Riswandi (2013:66) bahwa “komunikasi interpersonal bersifat transaksional; tindakan pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak dalam menyampaikan dan menerima pesan”. Komunikasi interpersonal merupakan rangkaian tindakan, kejadian dan kegiatan yang terjadi secara terus-menerus. Komunikasi interpersonal bukan sesuatu yang statis tetapi bersifat dinamis. Artinya, segala yang tercakup dalam komunikasi interpersonal selalu dalam keadaan berubah baik pelaku komunikasi, pesan, situasi, maupun lingkungannya.

Meskipun komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Trenhom dan Jensen (1995:26) dalam Suranto, (2011:3) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah: (a) spontan dan informal; (b)

saling menerima *feedback* secara maksimal; (c) partisipan berperan fleksibel.

Komunikasi interpersonal juga merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Makna merupakan sesuatu yang dipertukarkan dalam proses tersebut. Makna adalah kesamaan pemahaman diantara orang-orang yang berkomunikasi terhadap pesan-pesan yang digunakan dalam proses komunikasi. Komunikasi interpersonal memiliki sifat-sifat (1) bersifat dua arah yang berarti melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, ada unsur dialogis dan (2) ditujukan kepada sasaran terbatas dan dikenal. Komunikasi interpersonal merupakan rangkaian tindakan kejadian dan kegiatan yang terjadi terus menerus. Komunikasi interpersonal bukan sesuatu yang statis tetapi bersifat dinamis. Artinya, segala yang tercakup dalam komunikasi interpersonal selalu dalam keadaan berubah, baik pelaku komunikasi, pesan, situasi maupun lingkungannya. Komunikasi interpersonal juga menyangkut tentang aspek-aspek isi pesan.

Littlejohn (1999) dalam Suranto (2011:3) memberikan definisi komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu. Agus M. Hardjana (2007: 85) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Pendapat senada dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2008:81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi

antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Malcolm R. Parks dalam Budyatna & Leila Mona Ganiem (2011:14) bahwa komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang terutama diatur oleh norma relasional atau *relational norm*. Komunikasi antarpribadi biasanya terjadi dalam kelompok yang sangat kecil. Ini tidak berarti bahwa bentuk komunikasi tersebut tidak terjadi dalam kelompok yang lebih besar. Namun demikian, norma-norma hubungan dikembangkan dan dipelihara hanya pada hubungan yang dekat dan akrab. Begitu ukuran kelompok menjadi bertambah besar, maka komunikasi menjadi lebih formal dan kurang bersifat pribadi. Apabila hal ini terjadi, maka norma kultural atau kelompok menjadi sumber kendali yang dominan terhadap komunikasi.

Sedangkan menurut Kathleen S. Verderber *et al.* (2007) dalam Budyatna dan Leila Mona Ganiem, (2011:14), komunikasi antarpribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna. Lebih lanjut ia menjelaskan sebagai berikut: *Pertama*, komunikasi antarpribadi sebagai proses. Proses merupakan rangkaian sistematis perilaku yang bertujuan yang terjadi dari waktu ke waktu atau berulang kali. *Kedua*, komunikasi antarpribadi bergantung kepada makna yang diciptakan oleh pihak yang terlibat. *Ketiga*, melalui komunikasi kita menciptakan dan mengelola hubungan kita. Tanpa komunikasi

hubungan tidak akan terjadi. Hubungan dimulai atau akan terjadi. Apakah hubungan tersebut akan menjadi lebih pribadi atau sebaliknya, menjadi lebih dekat atau lebih jauh, menjadi romantis atau platonis, sehat atau tidak sehat, tergantung atau saling bergantung. Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan diatas bergantung kepada bagaimana orang-orang dalam hubungan tersebut berbicara dan berperilaku terhadap satu sama lain.

Stewart (1977) sebagaimana dikutip Melcolm R. Parks (2008: 3) dalam Budyatna dan Leila Mona Ganiem (2011: 5) mendefinisikan komunikasi interpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagi aspek-aspek unik dari diri individu. Kemudian Weaver (1978) sebagaimana dikutip Malcolm R. Parks (2008: 3) dalam dalam Budyatna dan Leila Mona Ganiem (2011: 5) mendefinisikan *interpersonal communication as a dyadic or small group phenomenon which naturally entails communication about the self*. Komunikasi interpersonal sebagai fenomena interaksi diadik dua orang atau dalam kelompok kecil yang menunjukkan komunikasi secara alami dan bersahaja tentang diri.

Definisi lain, dikemukakan oleh Arni Muhammad (2005: 153), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya (komunikasi langsung). Selanjutnya Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara

individu dengan individu atau antarindividu di dalam kelompok kecil.

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan untuk hal ini (Hardjana, 2007). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal dikatakan efektif, apabila memenuhi tiga persyaratan utama, yaitu: (1) pesan yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikan sebagaimana dimaksud oleh komunikator; (2) ditindaklanjuti dengan perbuatan sukarela, (3) meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi.

Menurut Suranto (2011:80) komunikasi interpersonal dianggap efektif, jika orang lain memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan. Komunikasi interpersonal yang efektif berfungsi membantu untuk (a) Membentuk dan menjaga hubungan baik antarindividu; (b) Menyampaikan pengetahuan atau informasi; (c) Mengubah sikap dan perilaku; (d) Pemecahan masalah hubungan antarmanusia; (e) Citra diri menjadi lebih baik dan, (f) Jalan menuju sukses. Dalam semua aktivitas tersebut, esensi komunikasi interpersonal yang berhasil adalah proses saling berbagi (*Sharing*) informasi yang menguntungkan kedua belah pihak dan orang-orang yang berkomunikasi.

Komunikasi interpersonal yang efektif, akan membantu mengantarkan kepada tercapainya tujuan tertentu. Seorang guru yang ingin mentransfer

pengetahuan dan membimbing sikap peserta didik, tidak sekedar ditentukan oleh ilmu pengetahuan yang dia miliki, melainkan ditentukan pula oleh bagaimana cara dia berkomunikasi. Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal tidak berhasil, akibatnya bisa apa saja, dari sekedar membuang waktu, sampai akibat buruk yang tragis.

Komunikasi interpersonal, sebagai suatu bentuk perilaku dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif. Suatu saat komunikasi yang terjadi bisa lebih buruk dan pada saat yang lain bisa lebih baik. Perlu dicermati bahwa setiap tindakan komunikasi adalah berbeda dan mempunyai keunikan-keunikan sendiri, sesuai karakteristik atau latar belakang yang mendasari komunikasi tersebut. Joseph A. Devito (1997) dalam Yasir (2009) menjelaskan karakteristik-karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi dengan dua perspektif.

Perspektif humanistic menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi yang efektif meliputi sifat-sifat :

1. Keterbukaan (*openness*), yang meliputi komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang dan bertanggung jawab terhadap perasaan dan pikiran milik sendiri. Sikap terbuka besar sekali pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan hubungan interpersonal.
2. Empati (*emphaty*), mampu mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, mampu merasakan seperti orang lain

rasakan dari sudut pandang orang lain itu. Kalimat empati yang sering digunakan seperti, “saya merasakan apa yang anda rasakan”. Komunikator harus mampu menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik berlebihan.

3. Perilaku positif (*postiveness*), didukung sikap yang selalu positif seperti suka memuji lawan interaksi, selalu tersenyum dalam pembicaraan, menepuk bahu bila lama tidak bertemu, dan sebagainya.
4. Perilaku suportif atau mendukung (*Supportiveness*) yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, dukungan dan memperkuat.
5. Kesamaan (*equality*), umumnya dalam setiap situasi ada ketidaksetaraan, ada yang merasa lebih pandai atau lebih tahu. Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara, karena kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga dan sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Bila berkumpul dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan, akan menyenangkan. Komunikasi pun berlangsung lebih santai, gembira, dan terbuka. Berkumpul dengan orang-orang yang dibenci akan membuat tegang, resah, dan tidak enak. Akan terjadi sikap menutup diri, menghindari komunikasi, ingin segera mengakhiri komunikasi yang sedang berlangsung.

Bila keadaan seperti ini, yang sudah dibuktikan oleh Wolosin (1975) dalam Jalaludin Rakhmat (2012:116) kita perluas pada situasi komunikasi lainnya, kita dapat menyatakan bahwa komunikasi akan lebih efektif bila para komunikan saling menyukai. Dalam pendidikan, atraksi interpersonal telah diteliti pengaruhnya terhadap prestasi akademis. Lott dan Lott (1966) dalam Jalaludin Rakhmat (2012:116) menemukan bahwa murid-murid belajar bahasa Spanyol lebih cepat bila bekerja sama dengan orang-orang yang mereka senangi. Nelson dan Meadow (1971) dalam Jalaludin Rakhmat (2012:116) membuktikan dengan eksperimen bahwa pasangan mahasiswa yang mempunyai sikap yang sama membuat prestasi yang baik dalam mengerjakan tugas-tugas mekanis dibandingkan dengan pasangan yang mempunyai sikap yang berlainan.

Baron dan Byrne (1978: 234) dalam Jalaludin Rakhmat (2012:116) menyimpulkan, “... *not only are students happier when learning in an atmosphere of friendship, they also learn more!*”. Kita dapat memperluas kenyataan ini pada periklanan, pidato (*public speaking*), komunikasi kelompok, penataran, lokakarya, seminar, wawancara, dan kegiatan kegiatan komunikasi lainnya.

Kepemimpinan

Istilah pimpinan, kepemimpinan, dan memimpin pada mulanya berasal dari kata dasar yang sama “pimpin”. Namun demikian ketiganya digunakan dalam konteks yang berbeda. Dalam bahasa Indonesia “pemimpin” sering disebut penghulu, pemuka, pelopor, pembina, panutan, pembimbing, pengurus, penggerak, ketua, kepala, penuntun, raja, tua-tua, dan sebagainya. Sedangkan

istilah Memimpin digunakan dalam konteks hasil penggunaan peran seseorang berkaitan dengan kemampuannya mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara.

Pemimpin adalah suatu lakon atau peran dalam sistem tertentu; karenanya seseorang dalam peran formal belum tentu memiliki ketrampilan kepemimpinan dan belum tentu mampu memimpin. Istilah Kepemimpinan pada dasarnya berhubungan dengan ketrampilan, kecakapan, dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang; oleh sebab itu kepemimpinan bisa dimiliki oleh orang yang bukan “pemimpin”.

Arti pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan atau kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan - khususnya kecakapan-kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk pencapaian satu beberapa tujuan. (Kartini Kartono, 1994 : 181).

Salah satu ciri yang paling penting dari seorang pemimpin adalah kemampuan langka untuk berkomunikasi secara efektif, mengetahui hal yang harus dikatakan dan bagaimana mengatakannya dapat membangun atau menghancurkan kepemimpinan. Seperti yang diungkapkan oleh Danim (2004:23), “Pemimpin yang modern adalah mereka yang mampu menciptakan suasana berkomunikasi yang kondusif. Seorang pimpinan harus mengadakan komunikasi dengan bawahannya, untuk tujuan-tujuan tertentu,

menyampaikan informasi, mengubah perilaku bawahan atau mengarahkan perilaku-perilaku yang sesuai dengan harapan”.

Tujuan komunikasi pemimpin menurut Tjiharjadi (2007:203), adalah untuk membangun kepercayaan antara pemimpin dan semua orang yang terlibat, agar mereka baik secara perorangan atau secara bersama memahami misi atau tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Ada dua macam pengaruh seorang pemimpin. Pertama dapat disebut hasil kerjanya sendiri yang langsung mempengaruhi pekerjaan kelompok, kedua kelakuan dan tindakan-tindakan yang dilakukannya untuk mempengaruhi stabilitas kelompok dan kepuasan para anggota.

Ada ilmuwan-ilmuwan yang cenderung mengemukakan sederetan kualitas-kualitas unggul dan sifat-sifat utama yang harus dimiliki oleh setiap pemimpin. Misalnya, dia harus memiliki intelegensi tinggi, mampu mengambil kebijaksanaan yang tepat, mempunyai rasa humor, mampu memikul tanggung jawab, teposlira, bisa bertindak adil dan jujur, memiliki keterampilan teknis yang tinggi, berkepribadianimbang, danseterusnya. Namun semua sifat itu menampilkan gambaran individu pemimpin ideal, yang di dambakan, di angan-angakan dan diharapkan oleh manusia. Sedang sifat-sifat unggul ini terdapat pada seorang pemimpin. Lagipula kualitas-kualitas tadi tampaknya menampilkan sifat-sifat pribadi yang “*personlink*” dari seorang pemimpin yang relatif terisolir dari masyarakatnya.

Bahwa untuk menjadi pemimpin yang baik, menurut Tead (Dalam Kartono 2011: 44) harus memiliki sifat-sifat yaitu:

1. Energi jasmaniah dan mental.
2. Kesadaran akan tujuan dan arah.
3. Antusiasme (semangat, kegairahan dan kegembiraan yang besar).
4. Keramahan dan kecintaan.
5. Integritas (keutuhan, kejujuran dan ketulusan hati).
6. Penguasaan teknis.
7. Ketegasan dalam mengambil keputusan.
8. Kecerdasan.
9. Keterampilan mengajar.
10. Kepercayaan.

Gaya kepemimpinan ini dapat dibedakan dalam beberapa tipe yaitu:

1. Tipe pemimpin diktator.
2. Tipe pemimpin otoriter.
3. Tipe pemimpin demokrasi.
4. Tipe pemimpin birokrasi.
5. Tipe pemimpin bebas.

Tipe pemimpin diktator, dalam mengendalikan bawahannya adalah bergaya diktator, pemimpin ini memegang kekuasaan mutlak, tidak terbatas dan menggunakan kekuasaan sekehendak hatinya. Tipe ini sangat sering menimbulkan suasana kerja yang tidak menyenangkan, kegelisahan, ketidaktentraman, ketidakpuasan dan akhirnya menyebabkan terjadi pemogokan dan banyak karyawan yang akan keluar perusahaan.

Tipe pemimpin otoriter seperti ini ingin berkuasa sendiri dan tidak mau melimpahkan wewenang terhadap bawahan atau orang lain. Para bawahan harus patuh, taat dan menuruti segala perintah. Suasana kerja yang tercipta dalam kondisi pemimpin seperti ini tidak akan nyaman, ketidaknyamanan ini bisa menjurus kepada kekacauan.

Tipe pemimpin demokrasi, dalam menjalankan pimpinan yang demokrasi ini selalu meminta bantuan dan saran dari bawahannya, dan akan selalu mengajak

mereka secara bersama-sama memecahkan persoalan yang berhubungan dengan pekerjaan mereka. Pada umumnya tipe seperti ini dapat berhasil memimpin kelompok secara efektif, karena kelompok akan tetap bekerja baik walaupun tidak ada pengawasan. Juga mereka telah terbiasa menghadapi persoalan dan terlatih memecahkannya.

Tipe pemimpin birokrasi adalah selalu berpegang teguh pada aturan, kebijakan dan prosedur kerja yang berlaku pada perusahaan. Pimpinan ini memandang peraturan yang terdapat merupakan dasar wewenang dan kepastian untuk mengambil tindakan terhadap bawahan.

Pemimpin bebas, sebenarnya bukanlah pemimpin, hanya karena diangkat oleh atasannya sehingga dalam pelaksanaannya ia tidak berwibawa sama sekali. Pemimpin bebas seperti ini mungkin saja seperti pemimpin simbol saja, yang sedikit kekuasaannya. Ia tidak akan dihormati dan ditaati oleh bawahannya.

W.J. Raddin dalam artikelnya *what kind of manager* dalam Siagian (2009: 171) menentukan watak dan tipe pemimpin atau tiga pola dasar, yaitu :

- Berorientasikan tugas
- Berorientasikan hubungan kerja
- Berorientasikan hasil yang efektif

Berdasarkan penjonjolan ketiga orientasi tersebut, dapat ditentukan 8 tipe kepemimpinan dan memiliki sifat-sifat tersendiri, yaitu :

- 1) Tipe *deserter* (pembelot)
- 2) Tipe birokrat
- 3) Tipe misionaris
- 4) Tipe developer (pembangun)
- 5) Tipe otokrat
- 6) *Benevolent autocrat* (otokrat yang bijak)

7) Tipe *compromiser* (kompromis)

8) Tipe eksekusi.

Konsepsi mengenai persyaratan kepemimpinan selalu berkaitan dengan 3 hal antara lain :

a. Kekuasaan

Ialah kekuatan, otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu.

b. Kewibawaan

Ialah kelebihan, keunggulan, keutamaan sehingga orang mampu "membawahi" akan mengatur orang lain, sehingga orang tersebut patuh pada pemimpin dan tersedia melakukan perbuatan-perbuatan tertentu.

c. Kemampuan

Yaitu : segala daya, kesanggupan, kekuatan dan kecakapan atau keterampilan teknis maupun sosial, yang dianggap melebihi dari kemampuan anggota biasa.

Dili dalam Siagian (2009: 172) menyatakan bahwa pemimpin itu harus memiliki beberapa kelebihan yaitu :

- a. Kapasitas
- b. Prestasi
- c. Tanggung jawab
- d. Partisipasi
- e. Status

Sedangkan menurut Nightingale dan Schult (dalam Siagian, 2009: 172) mengemukakan bahwa seorang pemimpin harus memiliki kemampuan dan syarat sebagai berikut :

- a. Kemandirian
- b. Besar rasa ingin tahu
- c. Multi-terampil atau memiliki kepandaian beraneka ragam
- d. Memiliki rasa humor, antusiasme tinggi, suka berkawan

- e. Selalu ingin mendapatkan yang sempurna
- f. Mudah menyesuaikan diri (beradaptasi)
- g. Sabar dan ulet
- h. Komunikatif serta pandai berbicara
- i. Berjiwa wiraswasta
- j. Sehat jasmaninya, dinamis, sanggup dan berani mengambil risiko
- k. Tajam firasatnya dan adil pertimbangannya
- l. Berpengetahuan luas dan haus akan ilmu pengetahuan
- m. Memiliki motivasi tinggi
- n. Punya imajinasi tinggi

Dari beberapa kelebihan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa seorang pemimpin itu harus memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan anggota-anggotanya. Adab dengan kelebihan-kelebihan tersebut dia bisa berwibawa dan dipatuhi oleh bawahannya dan yang paling lebih utama adalah kelebihan moral dan akhlak.

Seorang manajer harus mengembangkan suatu gaya dalam memimpin para bawahannya. Suatu gaya kepemimpinan dapat dirumuskan sebagai suatu pola perilaku yang dibentuk untuk diselaraskan dengan kepentingan organisasidan karyawan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja

Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang baik kuantitas maupun kualitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja

dan motivasi pegawai. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjanya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik (Masrukhin dan Waridin, 2006).

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan kata lain bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Hasibuan, 2010:105).

Pendapat lain mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan *job description*-nya (Siagian, 2009:168).

Pengertian kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing (Manullang, 2001:245).

Kinerja pegawai perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan memperoleh hasil kerja yang bermutu seperti diuraikan diatas akan lebih mudah tercapai apabila pimpinan dan manajemen perusahaan memberikan contoh yang baik serta melakukan bimbingan, pendidikan dan latihan kepada para pegawai, dan yang paling utama adalah menerapkan falsafah perusahaan sehingga mempermudah

pemahaman pegawai atas keinginan-keinginan pimpinan.

Unsur-unsur yang perlu digunakan dalam mengukur kinerja pegawai adalah (Simamora, 2008:335) menyatakan bahwa:

1. Kedisiplinan, adalah menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan.
2. Tanggungjawab pekerjaan, adalah menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.
3. Kejujuran, adalah menilai kejujuran dalam menjalankan tugas-tugasnya.
4. Kemampuan bekerjasama, adalah menilai kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lain sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
5. Kesetiaan, adalah menilai kesetiaan pegawai dalam pekerjaan dan jabatan dalam suatu organisasi.
6. Ketelitian, adalah menilai ketelitian dalam menjalankan penyelesaian pekerjaan.
7. Inisiatif, adalah menilai kemampuan pegawai dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya.
8. Kecakapan, adalah menilai hasil kerja pegawai baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan.
9. Kepemimpinan, adalah menilai kemampuan pegawai untuk memimpin dan memotivasi orang lain untuk bekerja.

Keberhasilan kerja pegawai dalam rangka mencapai suatu kinerja yang baik di satu hal tergantung kepada keterampilan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dinyatakan dalam bentuk disiplin dan moral kerja. Disamping itu,

dalam suatu organisasi kerja, keberhasilan kerja tidak sekedar tergantung pada pegawai yang bertugas secara operasional dalam usaha menghasilkan sesuatu. Dalam hal ini sangat penting peran para pimpinan sebagai pihak yang berwenang menetapkan kebijakan, peraturan termasuk dalam mendorong dan membantu dalam meningkatkan kinerja.

Upaya meningkatkan kinerja harus dimulai dari upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi, agar sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran pegawai yang bersangkutan sehingga diharapkan akan berkembang perasaan bertanggungjawab dan partisipasi terhadap pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pengukuran terhadap fenomena sosial tertentu secara deskriptif, menggunakan rancangan pendekatan ini diharapkan dapat mengetahui fenomena yang diteliti secara mendalam.

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keterbukaan pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Proses keterbukaan dalam komunikasi interpersonal belum mampu meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kampar. Adanya keterbukaan dari unsur pimpinan belum mampu menimbulkan rasa saling pengertian, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri tersebut patut, sehingga akan terciptanya kesadaran dan kesediaan

melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama dengan tujuan menghasilkan integrasi yang cukup kokoh, mendorong kerjasama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran atau tujuan dalam pelaksanaan kinerja pegawai.

Rasa empati (*empathy*) pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Pimpinan dan bawahan sudah menunjukkan sikap empati mereka satu sama lain. Seperti ketika pimpinan menjadi pendengar yang baik untuk bawahannya, meskipun tidak ada solusi yang bisa diberikan dengan masalah yang terlalu berat, tetapi paling tidak bawahan memiliki teman berbicara yang bisa mendengarkan apa yang ingin mereka ceritakan.

Dukungan dalam komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Pimpinan diatas, dapat diartikan bahwa pimpinan selalu menerima pendapat dan masukan dari bawahan yang berdampak positif. Pimpinan memahami apa yang disukai dan tidak disukai oleh bawahan, seperti pemberian sanksi kepada bawahan yang tidak disiplin dan melakukan pungutan-pungutan liar kepada masyarakat, karena tidak semua bawahan yang ingin terus menerus terlambat dan tidak semua bawahan yang melakukan pungutan liar. Dalam hal ini, pimpinan dapat menerima masukan sebagai salah satu sikap mendukung terhadap bawahan dalam proses komunikasi interpersonal terutama dalam meningkatkan kinerja.

Rasa Positif pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil maka jumlah petugas yang melakukan pelanggaran juga semakin meningkat. Dengan demikian upaya yang dilakukan petugas juga hendaknya dilakukan dengan hati-hati karena berkaitan dengan masalah ekonomi yang merupakan masalah yang sangat sensitif. Pihak Pemerintah daerah menyadari masih banyak kekurangan dalam menerapkan pengawasan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu alasannya yaitu karena jumlah pegawai yang terbatas untuk melakukan pengawasan secara terus menerus di seluruh wilayah kabupaten.

Rasa Kesetaraan pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Pimpinan dapat menciptakan suasana setara terhadap bawahan dengan tidak bersikap lebih tua atau lebih pintar dan sebaliknya. pimpinan menganggap bahwa ia dan bawahan berada diposisi yang sama, dalam artian mereka akan dibimbing dengan baik. Pimpinan berpendapat bahwa tugas mereka bukan hanya memberi perintah atau pekerjaan saja, tetapi juga mengawasi dan memahami untuk tahu karakteristik setiap bawahannya dan bagaimana menyikapi setiap bawahan yang berbeda-beda pada umumnya.

KESIMPULAN

1. Keterbukaan (*Openess*)

Dari hasil pengamatan penulis, penulis menyimpulkan dalam proses keterbukaan antara pimpinan dengan bawahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih sangat kurang, karena beberapa tanggapan pegawai menjelaskan bahwa mereka tidak nyaman untuk menyampaikan sesuatu kepada pimpinan apabila terjadi masalah yang timbul didalam suatu bidang, sehingga perlu adanya peningkatan pendekatan yang lebih mendalam antara pimpinan dengan pegawainya.

2. Empati (*Emphaty*)

Dari hasil pengamatan penulis, dalam komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja di Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kabupaten Kampar dilihat dari perilaku empati. Penulis menyimpulkan pimpinan belum efektif membangun sikap empati dikarenakan masih adanya pegawai yang merasakan kurangnya kepedulian atau sikap empati pimpinan. Pimpinan harus melihat lebih dalam bagaimana sikap dan sifat yang berbeda sehingga pendekatan yang dilakukan untuk setiap orang itupun berbeda.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Dari hasil pengamatan penulis, penulis menyimpulkan bahwasanya sikap mendukung yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawainya masih kurang efektif sehingga pimpinan perlu meningkatkan sikap mendukung atau memberikan motivasi yang lebih terhadap pegawainya secara merata tidak membeda-bedakan. Karena dukungan yang diberikan pimpinan akan menjadi bukti bagi bawahannya pimpinan mereka peduli kepada mereka.

4. Rasa positif (*Positiviness*)

Dari hasil pengamatan penulis, penulis menyimpulkan pimpinan harus bisa berbicara secara informal dalam bahasa hati kepada bawahannya. Didalam kesibukan rutinitas kerja yang penuh dengan aturan dan prosedur, pimpinan belum tentu memiliki waktu untuk memahami suara hati para bawahan. Agar tidak terjadi kesalah pahaman didalam aktivitas organisasi dan kepemimpinan, pemimpin perlu melakukan komunikasi informal yang mampu melewati batas-batas birokrasi organisasi. Secara professional pimpinan dan bawahan dipisahkan oleh system, prosedur, dan aturan, tapi kontak batin antara pimpinan dan bawahan harus terawat secara baik. Untuk itu pimpinan perlu membangun kebiasaan-kebiasaan berkomunikasi kepada setiap level dari bawahannya secara informal.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Dari hasil pengamatan, penulis menyimpulkan bahwasanya sikap kesetaraan pimpinan terhadap pegawainya masih kurang karena pimpinan masih memberikan perhatian lebih kepada salah satu pegawainya. Hal ini menimbulkan sikap kecemburuan yang dialami pegawai yang lainnya. Pimpinan sebagai sosok yang menjadi panutan bagi bawahannya harus dapat menempatkan diri sebagai atasan dan sebagai teman bagi bawahannya agar mereka dapat bekerja dengan nyaman dan tidak terlalu merasa terbebani.

DAFTAR PUSTAKA

Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Penerbit Kencana.

- Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Covey, Stephen R, 2003, *Principle-Centered Leadership*, Dunamis Intermaster, Jakarta: Binarupa Aksara
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Effendi, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Handoko.T.Hani. 2002. *Manajemen*, Yogyakarta : BPFE
- Kartono, Kartini, 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Edisi I, Cetakan ke-18, Penerbit CV. Rajawali, Jakarta.
- Maleong, Lexy. J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Manullang, 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Edisi Keenam, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni, 2005, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Nuraida Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Jakarta : Kanisius
- Rakhmat, Jalaludin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Riswadi. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta : Prenhallindo.
- Siagian, Sondang P. 2010, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simamora, Henry, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Jakarta: Salemba Empat
- Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Tjiharjadi, Semuil. 2007. *To Be A Great Leader*. Yogyakarta : ANDI
- Tohardi, Ahmad, 2002, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Mandar Maju
- Umar, Husein. 2007, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, PT, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yasir. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2009. Pekanbaru: Penerbit Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau