

**FUNGSI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN PENGELOLA AIR BERSIH
(UPT BPAB) DINAS PEKERJAAN UMUM
KABUPATEN PELALAWAN**

Oleh :

Donna Riza

donnariza95@yahoo.com

Pembimbing : Ir. Rusmadi Awza, S.Sos, M. Si

Jurusan Ilmu Komunikasi - Konsentrasi Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl.HR Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293 Telp.
(0761) 63277,35675

Abstract

Leader is a critical success factor for it's regency or company. The success of leadership in a regency or company is depend on the leader quality. A leader must have great proficiency to implement leadership. So that the agency or company can move towards the goals the to be achieved. Operational Technical of Clean Water Management (UPT BPAB) of Ministry Public Works at Pelalawan Regency is an agency that in charge of distributing clean water for Pelalawan Community. In practice, UPT BPAB of Pelalawan Regency confronted with some problems regarding the level of customer satisfaction on the employe performance of UPT BPAB . Therefore, UPT BPAB must improve leadership communication to increase employe performance. The goal of this research is to determine the function of leadership communication and the interaction from to increase employee performance of UPT BPAB of Ministry Public Works of Pelalawan Regency. The research method using in this research is quallitative descriptive sampling technique. The informants in this research are 5 people that selected based on the official department, which is the head of UPT BPAB of Ministry of Public Works of Pelalawan Regency, 2 employee from administration department, 2 employee from production department. The techniques of data collection in this research are using interview, documentation, and observation. The techniques of data analysis are based on Huberman and Miles interactive model. Data validity checking are using the exstension of participation and triangulation. This research shows that the function of leader communication in order to increase employee performance at UPT BPAB of Ministry Public Works of Pelalawan Regency is Fairly good. With vertical and horizontal communication, the leader can deliver clear instruction and the employee can responsible in their duties. The interaction forms in order to increase employee performance are using discussion, memo, and direct communication.

Keywords : Leader Communication, Performance, Employee.

PENDAHULUAN

Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan salah satu perusahaan milik pemerintah Kabupaten Pelalawan dengan mengemban tugas sebagai Badan Pengelola Air Bersih (BPAB) yang merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang mendistribusikan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Pelalawan. Dalam pelaksanaan di lapangan, Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB). UPT-BPAB sebagaimana lembaga struktur yang berada dibawah Dinas Pekerjaan Umum.

Berdasarkan data yang bersumber dari UPT-BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan yang terkumpul dari Bulan Januari 2014 hingga Desember 2014, diperoleh 110 bentuk keluhan dan pengaduan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yang disampaikan secara langsung kepada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

Dampak dari pengaduan dan keluhan yang disampaikan para pelanggan itu tentu tidak terbatas hanya pada kepentingan pelanggan saja. Kepentingan lain yang terkait dengan kegiatan publik dapat terganggu juga oleh masih rendahnya kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum

Kabupaten Pelalawan. Kepentingan publik yang dimaksud antara lain kegiatan usaha dan penyediaan fasilitas pelayanan umum yang menggunakan instalasi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

Kenyataan demikian menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Karena itu, kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan.

Menurut Aribowo Prijosaksono dan Roy Sembel (1999:45) “kesuksesan seorang pimpinan tidak akan pernah diperoleh tanpa penguasaan keterampilan komunikasi yang efektif, sebab tanpa keterampilan tersebut, seorang pimpinan tidak dapat membangun sebuah *team work* yang solid.

Dalam konteks kepemimpinan, seorang pimpinan dikatakan efektif bila mampu membuat karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan dan kegembiraan. Dalam suasana kerja seperti itu akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan. Ketiga, peranan penghubung (*liaison role*) yang mengharuskan seorang pimpinan melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur

komando vertikal, baik secara formal maupun tidak formal.

Menurut Henry Mintzberg, hasil beberapa penelitian mengenai pekerjaan manajerial menunjukkan bahwa para pimpinan menghabiskan waktunya untuk berhubungan dengan orang-orang di luar organisasinya sama dengan waktu yang dipergunakan untuk berhubungan dengan bawahannya, sementara waktu yang dipergunakan untuk berhubungan dengan atasannya sendiri sangat sedikit (Onong Uchjana Effendi, 2001:118).

Sejalan dengan itu, dalam penelitian ini penulis menitik beratkan pada keefektifan komunikasi pimpinan dengan kinerja pegawai. Penelitian kinerja perorangan didahulukan, karena ada asumsi bahwa kinerja individu pada dasarnya merupakan cerminan keefektifan seseorang dalam organisasi.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan selanjutnya menarik untuk dikaji lebih dalam bentuk penelitian, sehingga judul yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah "Fungsi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan".

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi

Istilah komunikasi (*communication*) secara etimologis atau asal katanya adalah dari bahasa Latin yaitu *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis*, istilah ini memiliki makna "berbagi" atau "menjadi milik bersama" yaitu suatu usaha yang

memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.

Interaksi

Menurut Thibaut dan Kelley interaksi adalah suatu peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang atau lebih hadir bersama, yang kemudian mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain atau berkomunikasi satu sama lain. Jadi, tindakan setiap orang bertujuan untuk mempengaruhi individu lain terjadi dalam setiap kasus interaksi.

Dalam setiap interaksi senantiasa didalamnya mengimplikasikan adanya komunikasi antarpribadi, begitu juga sebaliknya setiap komunikasi antarpribadi senantiasa mengandung interaksi didalamnya. atas dasar tersebut, maka Shaw mengumumkan bentuk-bentuk interaksi sebagai berikut :

1. Interaksi Verbal

Interaksi verbal merupakan salah satu bentuk interaksi yang terjadi apabila dua orang atau lebih melakukan kontak satu sama lain dengan menggunakan alat-alat artikulasi.

2. Interaksi Fisik

Interaksi fisik merupakan salah satu bentuk interaksi yang terjadi jika ada dua orang atau lebih melakukan kontak dengan menggunakan bahasa-bahasa tubuh.

3. Interaksi Emosional

Interaksi emosional merupakan salah satu bentuk interaksi yang terjadi jika individu melakukan kontak satu sama lain dengan melakukan curahan perasaan.

Komunikasi Pimpinan

Komunikasi pimpinan adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama pegawai yang sama tingkatannya.

Kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergantung di dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Danim, 2004:56)

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu :

1. Fungsi Informatif
2. Fungsi Regulatif
3. Fungsi Persuasif
4. Fungsi Integratif

Konsep Organisasi

Dalam Muhammad (2005:24-25), menyebutkan bahwa Wright, mengatakan organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasikan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama. Kemudian Muhammad mengemukakan 3 ciri yang ada dalam suatu organisasi, yaitu: organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Lebih lanjut, dikatakan pula bahwa organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Elemen pertumbuhan yang didesain adalah suatu respons rasional terhadap tekanan dari dalam untuk memperluas atau

untuk membentuk hubungan kembali karena diperlukan secara fungsional.

Rogers dan Roders (dalam Effendy, 2005:114) memandang organisasi sebagai struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dimana operasi dan interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya dan manusia yang satu dengan manusia yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti. Menurut Rogers dan Roders, kemampuan struktur organisasi yang satu melangsungkan prosesnya (*input*) yang diproses akan menghasilkan keluaran (*output*) yang diharapkan sesuai dengan biaya, personel, dan waktu yang direncanakan.

Berdasarkan pandangan objektif, organisasi sebagai struktur, berdasarkan pandangan subjektif, organisasi berarti proses. Penekanan pada perilaku atau struktur bergantung pada pandangan mana yang dianut (Face & Faules, 2005:11).

Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang alirannya berlangsung dari atas ke bawah atau sebaliknya. Dalam suatu instansi, komunikasi vertikal terjadi adalah komunikasi yang berlangsung antara manajemen tingkat atas, menengah hingga ke tingkat karyawan. (dalam Muhammad, 2005:117)

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilakukan dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas. Dalam komunikasi vertikal, *team leader* dalam hal ini Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT BPAB) Dinas pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan selaku pimpinan

memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan lain-lain kepada bawahannya. Kemudian bawahannya. Kemudian bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan, lainnya kepada atasan.

Komunikasi Ke Bawah

Menurut Lewis (dalam Muhammad 2004), komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, secara umum komunikasi kebawah diklasifikasikan sebagai berikut (dalam Muhammad, 2004:108-109) :

1. Instruksi tugas
2. Rasional
3. Ideologi
4. Informasi
5. Balikan

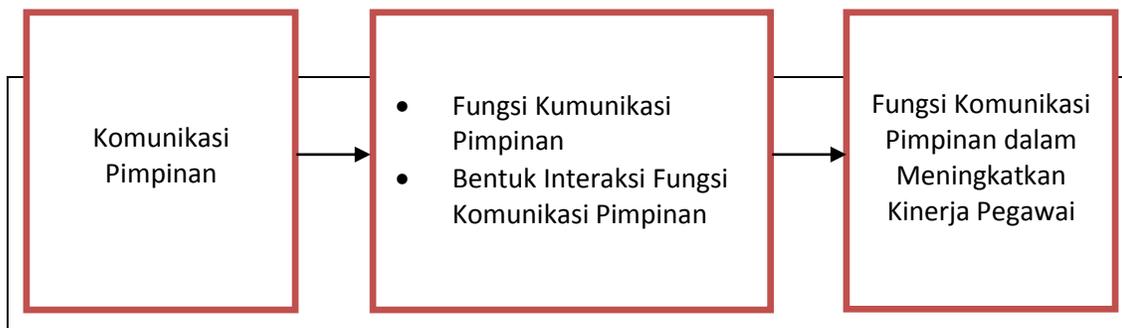
Kinerja

Robert dan John (2003:156) mengatakan kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada perusahaan. Menurut Mulyana (2008:105) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah suatu penampilan dalam menghasilkan sesuatu (prestasi) yang dipengaruhi oleh tanggung jawab, disiplin kerja, inisiatif kerja dan loyalitas kerja pegawai itu sendiri dalam melakukan tugas dan pekerjaannya. Selanjutnya Rivai (2004:51) menyatakan kinerja pegawai adalah suatu penampilan dalam menghasilkan sesuatu (prestasi) yang di pengaruhi oleh tanggung jawab, disiplin kerja, inisiatif kerja, dan loyalitas kerja pegawai itu sendiri dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menyangkut bagaimana fungsi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada UPT-BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan. Untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis menggunakan sebuah kerangka pemikiran sebagai beriku

Gambar 2.7.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Peneliti, 2015

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pada dasarnya penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang sedalam-dalamnya. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan subjektif untuk mencari dan menemukan pemahaman mengenai suatu fenomena. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan Jl. Pulau Payung Pangkalan Kerinci.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang-orang yang berhubungan dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah pemimpin/pimpinan dan pegawai UPT-BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten pelalawan.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang ingin diteliti, yang dalam hal ini adalah Fungsi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lapangan berupa tanggapan tentang pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai data primer adalah hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, yaitu pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, serta hasil wawancara dengan informan.

Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang memberikan penjelasan mengenai data primer yaitu berupa buku-buku hasil penelitian, dokumentasi resmi dari instansi (dalam Ruslan 2005:30). Data sekunder juga dapat diperoleh dari data primer penelitian terdahulu yang telah diolah lebih lanjut, dapat juga bersumber dari buku-buku, arsip, dan dokumen instansi. Data sekunder dalam penelitian ini seperti data-data dari Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT-BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai (Bungin 2005:127). Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terstruktur, yaitu hal-hal yang akan dipertanyakan telah

terstruktur atau dipersiapkan terlebih dahulu.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyalin data-data atau arsip yang tersedia pada interview. Dokumen adalah bahan tertulis, film, atau foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik sesuai dengan kepentingannya. Dokumen digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong, serta berperan sebagai bukti untuk suatu pengujian (Moleong 2005:217).

Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Dengan observasi, peneliti juga dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga meyakinkan peneliti bahwa subjek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan

Pegawai di kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan memiliki tugas

yang banyak dan beragam. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara pimpinan (dalam hal ini kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan) dengan pegawainya akan berakibat terhadap kinerja pegawainya dan akan memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah.

Secara umum fungsi komunikasi adalah untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Adanya penyampaian pesan serta informasi yang baik dari kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan. Karena itu, seorang pemimpin harus benar-benar mengetahui apa yang sedang terjadi dengan pegawainya dan bagaimana solusi yang diberikan dalam menghadapi suatu permasalahan tersebut. (dalam Yasir, 2009:52)

Kepemimpinan sangat berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dalam hal ini kepala Unit Pelaksana Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan melaksanakan tugas dan kewajibannya akan dapat berjalan dengan lancar dengan terjalannya komunikasi yang baik. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan melakukan pengawasan dan pemberian tugas dengan cara yang tepat dan benar. Komunikasi pimpinan yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai karena mereka merasa dihargai

keberadaannya. (dalam Rayani, 2014:69)

Oleh sebab itu, fungsi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat penting. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan harus mampu menciptakan kreatifitas dalam melaksanakan kepemimpinannya, baik itu pada kemajuan lembaga, ataupun produktifitas kerja pegawai. Adapun fungsi komunikasi pimpinan menurut aliran informasi yang dijalankan kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan adalah:

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi ini dilakukan dua arah secara timbal balik. Antara atasan kepada bawahan dan dari bawahan kepada atasan. Arus komunikasi yang terjadi dapat berupa kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan memberikan instruksi, petunjuk, informasi dan penjelasan kepada pegawai. Kemudian pegawai memberikan laporan pelaksanaan tugas, sumbang, dan saran kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan. Komunikasi vertikal menjadikan proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi dapat berjalan dengan baik.

Ini terlihat dari hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dimana Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas

Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan memberikan instruksi kepada Pegawai.

“Fungsi komunikasi yang dilakukan adalah dengan mengadakan rapat evaluasi untuk memecahkan masalah yang ada pada kantor UPT-BPAB.” (Hasil wawancara dengan bapak Rahim Ritonga, SE. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, 13 Maret 2015).

Kemudian pegawai juga tetap harus bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Peningkatan kinerja pegawai merupakan tolak ukur bagi para pegawai. Hal tersebut diperjelas dengan hasil wawancara berikut ini :

“Sebagai pegawai disini saya cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan, meski terkadang ada keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Misalnya ada tugas yang masih dalam tahap pengerjaan sementara tugas baru sudah datang dari bapak Kepala sehingga terjadi keterlambatan.” (Hasil wawancara dengan bapak Aswandi, ST. Pegawai bagian produksi Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, 14 Maret 2015).

Dari hasil wawancara di atas terlihat fungsi komunikasi yang dilakukan oleh Kepala UPT BPAB sudah berjalan dengan semestinya. Ini dibuktikan bahwa pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan yang

diberikan kepada mereka, karena para pegawai sadar bahwa setiap pekerjaan yang mereka laksanakan merupakan tanggung jawab yang besar. Dan bilamana pekerjaan tersebut terlambat untuk diselesaikan maka pegawai tersebut akan bertanggung jawab untuk segera menyelesaikan pekerjaannya.

Dengan diberlakukannya komunikasi vertikal, kegiatan antara pegawai dengan pimpinan dapat berfungsi dengan baik. Ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dalam fungsi komunikasi vertikal yang dijalankan oleh Kepala UPT BPAB.

“Dengan memberlakukan fungsi komunikasi vertikal, misalkan ada perintah dari bapak kepala UPT BPAB kepada pegawai maka kami juga memberitahukan kepada pegawai yang lain untuk mengerjakan dan mendengarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Kepala UPT BPAB tersebut.” (hasil wawancara dengan bapak Angga Papela pegawai bagian produksi, 14 Maret 2015)

Dari hasil wawancara di atas maka terlihat fungsi komunikasi vertikal yang diterapkan oleh Bapak Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan sudah berjalan dengan semestinya. Ini dibuktikan dengan adanya pimpinan memberikan tugas kepada pegawai kemudian pegawai menyampaikan pesan dari pimpinan kepada pegawai lainnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing pegawai.

b. Komunikasi Kebawah

Proses komunikasi ini dilakukan dari atasan ke pada bawahan. Saran, ide dan kritik dapat disampaikan secara langsung oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan sehingga misalkan ada permasalahan yang terjadi di kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dapat dipecahkan bersama-sama dalam tingkatan yang berasal dari pimpinan kepada pegawai.

Ini terlihat dari hasil wawancara dengan pegawai UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dalam komunikasi yang dijalankan oleh Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

“Dengan memberlakukan fungsi komunikasi ke bawah, misalkan ada perintah dari bapak kepala UPT BPAB kepada pegawai maka kami juga ikut memberitahukan kepada pegawai yang lain untuk mengerjakan tugas dan menyelesaikannya sesuai dengan bidang masing-masing.” (Hasil wawancara dengan bapak Aswandi, ST. Pegawai bagian produksi, 14 Maret 2015).

Dari hasil wawancara di atas terlihat fungsi komunikasi dari seorang Kepala Unit Pengelola Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan terjadi dari atasan kepada bawahan sehingga sangat diperlukan hubungan kerja yang kondusif. hal tersebut juga dipertegas dari hasil wawancara dengan pegawai dibawah ini :

“Hubungan kerja yang terjalin antara pemimpin dan pegawai

sangat baik terjalin bahkan seperti kekeluargaan. Kalau misalkan ada yang tidak jelas dan ada keraguan kita melakukan diskusi.” (Hasil wawancara dengan ibu Yeni Mardayanti, SE. Pegawai bagian Administrasi. 14 Maret 2015).

Jadi hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa pegawai di kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, dalam penelitian ini maka fungsi komunikasi Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan mampu diterapkan dengan baik. Dalam mengadakan rapat untuk penyelesaian masalah yang ada pada kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan yang dilaksana setiap satu bulan sekali. Kemudian apabila ada keraguan pada pekerjaan, pegawai dapat menanyakan langsung kepada pimpinan. Dengan tidak adanya jarak antara pimpinan dengan pegawai menjadikan terjalinnya hubungan kerja yang baik di kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

Bentuk Interaksi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan

Adapun bentuk interaksi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis

Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut :

1. Melalui diskusi

Adapun hal pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu melalui diskusi. Dengan dilaksanakannya hal ini antara pimpinan dan pegawai dapat saling mengoreksi masing-masing tugas dari pimpinan dan para pegawai. Terlihat dari rutinnnya rapat evaluasi yang diadakan setiap bulan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan langsung memberi arahan serta mengupas tuntas permasalahan yang ada baik mengenai pelayanan maupun kinerja pegawai tersebut dan ini dilakukan dengan cara diskusi antara pimpinan dan bawahan. Berikut petikan wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

“Dengan melakukan arahan pada saat pegawai masuk dan pada saat rapat, terutama mengkhhususkan kepada setiap individu pegawai kantor UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.” (Hasil wawancara dengan bapak Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, 14 Maret 2015)

Hal tersebut juga dipertegas oleh pegawai dari hasil kutipan wawancara sebagai berikut :

“Pada saat pegawai masuk kantor, pimpinan mulai

memberikan arahan serta menyampaikan hal-hal dan tugas yang akan dikerjakan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.” (Hasil wawancara dengan ibu Yeni Mardayanti, SE. Pegawai bagian Administrasi Keuangan, 14 Maret 2015)

Dari hasil wawancara diatas bentuk interaksi yang dilakukan oleh Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan berjalan dengan baik. Karena adanya diskusi yang dilakukan antara Kepala UPT BPAB dengan pegawai maka masalah dan kekeliruan dapat terpecahkan secara bersama dengan melalui diskusi.

2. Melalui Memo

Hal pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu melalui memo atau pesan singkat yang dibuat secara tertulis yang dicantumkan di papan pengumuman yang ada di kantor UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan. kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan melaksanakan hal ini dengan tujuan agar pegawai dapat mengingat tugas yang diperintahkannya. berikut petikan hasil wawancara dengan Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

“Dengan memberi tugas melalui pesan singkat/ memo yang saya tempelkan di papan pengumuman, pegawai bisa mengingat dan menyelesaikan tugasnya dan apabila mereka kurang mengerti dengan tugasnya

maka mereka dapat menghubungi saya.” (hasil wawancara dengan kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, 14 Maret 2015)

Hal tersebut juga dipertegas oleh pegawai dari hasil kutipan wawancara sebagai berikut :

“Bapak Kepala UPT BPAB membuat memo yang di letakkan di papan pengumuman yang ada di kantor, bertujuan agar pegawai yang sedang ada dinas luar atau sedang berada di lapangan kemudian kembali lagi ke kantor untuk mengingat tugas yang diperintahkan dan segera di kerjakan.” (hasil wawancara dengan Angga Papela pegawai bagian produksi, 14 Maret 2015)

Dari hasil wawancara di atas bentuk interaksi yang dilakukan Kepala UPT BPAB untuk meningkatkan kinerja pegawai berjalan dengan semestinya. Ini terlihat dari adanya penggunaan memo untuk mengingatkan pegawai agar dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dengan benar dan tepat waktu.

3. Melalui Komunikasi Langsung

Salah satu bentuk interaksi yang menjadi hal pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu dengan melalui komunikasi langsung. Komunikasi langsung yang dimaksud yaitu kepala UPT BPAB menyampaikan perintah kepada pegawai dengan bertatap muka secara langsung dengan pegawai apabila pegawai masuk kerja. Berikut petikan wawancara dengan

Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

“Saya menyampaikan perintah kepada pegawai dengan komunikasi secara langsung kepada pegawai yang bersangkutan apabila ia masuk kerja untuk diberikan tugas sesuai dengan bidangnya.” (hasil wawancara dengan Bapak Rahim Ritonga, SE. Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan, 13 Maret 2015)

Hal ini juga dipertegas oleh pegawai dari kutipan hasil wawancara berikut :

“Biasanya Bapak memberikan kami tugas dengan cara bertemu langsung dengan pegawai secara langsung untuk diberikan tugas dan arahan.” (hasil wawancara dengan Ari Sunarya. Pegawai bagian Administrasi UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan)

Jadi dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan selama meneliti di kantor Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih (UPT BPAB) Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan terlihat bahwa bentuk-bentuk ineteraksi yang dilakukan oleh Kepala UPT BPAB sudah berjalan dengan semestinya. Ini terlihat dari kinerja pegawai yang cukup baik dan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan bentuk interaksi yang dilakukan oleh Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal terkait dengan fungsi komunikasi pimpinan menurut aliran komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan sebagai berikut :

1. Fungsi komunikasi pimpinan

Fungsi komunikasi pimpinan menurut aliran komunikasi di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan sangat berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan pendekatan komunikasi vertikal dan komunikasi kebawah.

Komunikasi vertikal dilakukan dua arah secara timbal balik, antara atasan ke bawahan dari bawahan ke atasan. Arus komunikasi yang terjadi seperti Kepala UPT BPAB Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan memberikan instruksi, petunjuk informasi dan penjelasan kepada pegawai. Kemudian pegawai memberikan laporan pelaksanaan tugas, sumbang dan saran kepada pemimpin.

Sedangkan komunikasi kebawah yaitu komunikasi yang berasal dari atasan kepada bawahan-bawahannya. misalnya pimpinan memberikan perintah atau informasi kepada pegawai satu kemudian kepada pegawai yang lainnya. Kemudian adapun Saran, ide dan kritik disampaikan secara langsung kepada pimpinan sehingga ada permasalahan yang terjadi di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan dapat dipecahkan bersama-sama.

2. Bentuk interaksi

Bentuk interaksi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah melalui rapat atau diskusi, melalui memo dan melalui komunikasi langsung. Dengan adanya bentuk-bentuk interaksi tersebut dapat memecahkan permasalahan yang ada pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan yang dilaksana setiap bulan dan memberikan arahan pelaksanaan tugas pada saat pegawai masuk bekerja setiap harinya. Dengan dilaksanakannya hal ini antara pimpinan dengan pegawai menjadi saling bekerja sama dalam melaksanakan serta mengoreksi tugasnya masing-masing. Dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan terlihat bahwa arahan-arahan yang dilakukan Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan terlihat cukup baik.

SARAN

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan Adalah :

1. Dalam menjalin komunikasi dengan pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pelalawan diharapkan mampu melakukan fungsi komunikasi pimpinan sesuai

dengan situasi dan kondisi yang ada.

2. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Air Bersih Dinas Pekerjaan umum Kabupaten Pelalawan diharapkan untuk dapat mempertahankan kerjasama yang baik antara pimpinan dengan pegawai dalam pencapaian tujuan instansi yang dipimpin.
3. Untuk mengembangkan ilmu komunikasi khususnya fungsi komunikasi pimpinan, maka diharapkan peneliti lainnya mampu untuk memperdalam kajian fungsi komunikasi, kepemimpinan dan organisasi serta lebih mengembangkan dan memperbanyak pokok bahasan dengan menggunakan metode-metode lainnya dan konsep berbeda di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Faustino Cardoso Gomez. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Gulo, W. 2005. *Metodologi Penelitian*. Grasindo: Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Kusumastuti, Y. I . 2009, *Komunikasi Bisnis Membangun Hubungan Baik Dan Kredibilitas*, Bogor: IPB Press.
- Mangkunegara, A.A. Anwar P. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*

- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2000. *Komunikasi Lintas Budaya*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, cet ke-6, Bandung : PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.
- Suryadi Perwiro Sentono, 2003. *Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, Asia dan Timur Tengah, Bumi Aksara. Jakarta.
- T. Hani Handoko. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPF. Yogyakarta. Terjemahan, Elexmedia Komputindo. Jakarta.
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju: Bandung.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: ANDI.
- Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Witra Irzani, Pekanbaru.
- Yeremias T Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yuwono, S.; et al. 2003. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Gramedia
- Sumber Lain :
- Fattah, Rohadi Abdul, 2010. *Etika Kerja Menurut Islam*, artikel.
- Putri Wulandari. 2014. *Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT. White And Blue Di Pekanbaru*. Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Riau
- Rahardjo, Sendjaja dan Pradekso. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- <https://jurnalishlah.wordpress.com/2014/09/06/peranan-komunikasi-dalam-kepemimpinan/>
- www.sinarharapan.co.id/ekonomi/mandiri/2002/04/1/