

## **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN UPTD. PANTI SOSIAL PERLINDUNGAN ANAK DHARMA DALAM MEMBENTUK KINERJA PEGAWAI**

**Muhammad Rizal<sup>1</sup>, Enos Paselle<sup>2</sup>, Kheyene Molekandela Boer<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui dan menganalisa gaya komunikasi kepemimpinan kepala UPTD. Panti Perlindungan Anak Dharma dalam membentuk kinerja pegawai.*

*Metode Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan. Lokasi penelitian di UPTD.Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber pada penelitian ini ada sebanyak 5 (lima) orang yang terdiri dari Kepala Panti PSPAD, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan pegawai atau staf UPTD.PSPAD. Analisa data dilakukan dengan cara pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan menggunakan empat gaya komunikasi yaitu, The equalitarian style, the structuring style, the dynamic style, dan the rilingquishing style. Keempat gaya komunikasi ini digunakan pemimpin dalam membentuk kinerja dari bawahan. Gaya komunikasi yang digunakan pemimpin dirasa cukup efektif dalam upayanya membentuk kinerja dari pegawai. Pegawai merasa termotivasi dan akan lebih senang melakukan pekerjaannya tanpa ada paksaan dan tekanan yang dirasakan oleh pegawai. Proses komunikasi yang di lakukan oleh pemimpin UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma menggunakan komunikasi vertikal kebawah dan keatas. Dalam upayanya membentuk kinerja pegawai pimpinan menggunakan kebijakan yang sedikit berbeda dengan pemimpin-pemimpin sebelumnya, dimana penyampaian informasi dilakukan berdasarkan jenjang-jenjang yang sudah ada dan membuat aturan kerja bersama serta memberikan punishment dan reward kepada bawahan.*

**Kata Kunci:** *Gaya Komunikasi, pemimpin, Kinerja*

---

Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : muhammadrizal3896@gmail.com

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing 1 dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup>Dosen Pembimbing 2 dan Staf Pengajar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Lingkungan pekerjaan dewasa ini yang tumbuh dan berkembang dengan sangat dinamis, sangat memerlukan sistem manajemen yang efektif artinya dapat dengan mudah berubah atau menyesuaikan diri dan dapat mengakomodasikan setiap perubahan baik yang sedang dan telah terjadi dengan cepat, tepat dan terarah. Dengan demikian, organisasi sudah tidak lagi dipandang sebagai sistem tertutup *closed system* tetapi organisasi merupakan sistem terbuka *opened system* yang harus dapat merespon dan mengakomodasikan berbagai perubahan eksternal dengan cepat dan efisien. Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kinerja pegawai.

Gaya komunikasi kepemimpinan dalam perusahaan ialah kegiatan untuk mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku orang lain agar melakukan kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh seorang pemimpin. Konsep hubungan atasan-bawahan bersandar kuat pada perbedaan dalam otoritas, yang diterjemahkan menjadi perbedaan dalam status, hak, dan pengawasan. Kualitas komunikasi antara bawahan dengan atasan merupakan fungsi dari hubungan antar personal yang dibangun diantara mereka dan bagaimana hubungan ini memenuhi bawahan.

Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma (UPTD. PSPAD) merupakan bagian dari Dinas Sosial yang mempunyai komitmen dan tugas pokok memberikan pelayanan kepada anak miskin terlantar, anak yatim piatu dan anak dalam situasi darurat.

Dalam perkembangannya pemimpin UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma mengadakan rapat satu bulan sekali. Kegiatan ini adalah semacam diskusi pengarahan pedoman perilaku kerja yang wajib diikuti oleh seluruh pegawai, karena biasanya inilah titik pusat dari komunikasi yang disampaikan langsung oleh kepala Panti sebelumnya. Hal ini jelas menjadi sebuah pedoman bagi pegawai di dalam melaksanakan kerja, baik di lapangan maupun di dalam kantor.

Melihat hal tersebut pemimpin yang ada di UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma saat ini berupaya membentuk kinerja pegawainya agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien, akan tetapi berdasarkan pengamatan sementara di lapangan bahwa ada pegawai yang kinerjanya masih rendah, masih banyak pegawai yang masih malas-malasan.

Gaya kepemimpinan perempuan lebih cenderung melakukan pendekatan yang mengajak bawahan untuk ikut maju berkembang dalam pemikiran dan pemimpin ikut terjun di dalam melaksanakan tugas agar mencapai tujuan, sedangkan berbeda dengan kaum laki-laki yang memiliki gaya kepemimpinan yang cenderung hanya hubungan atasan dan bawahan yang dimana bawahan

melakukan apa yang diperintahkan oleh atasan tanpa adanya pendekatan emosional antara bawahan dan atasan.

Berdasarkan observasi dilapangan ada beberapa permasalahan yang timbul dalam gaya komunikasi pemimpin UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma yang seperti : masih adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam pekerjaan dan lebih mementingkan kepentingan diri sendiri. Adanya pegawai yang mangkir dan hanya menggunggung sendal di saat jam kerja atau pulang kerja sebelum waktunya. Dalam pemenuhan kebutuhan atasan kepada bawahan belum berjalan semestinya.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Gaya Komunikasi Pemimpin Uptd. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Dalam Membentuk Kinerja Pegawai”**.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah, yaitu: Bagaimana Gaya Komunikasi Pimpinan UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma dalam membentuk kinerja pegawai?

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan dalam penelitian yang ingin dicapai adalah untuk Untuk mengetahui dan menganalisa gaya komunikasi kepemimpinan kepala UPTD. Panti Perlindungan Anak Dharma dalam membentuk kinerja pegawai.

### ***Manfaat Penelitian***

- a. Aspek Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan social khususnya dalam ilmu komunikasi organisasi.
- b. Aspek Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada UPTD. Panti sosial perlindungan anak dharma terkait peran gaya kepemimpinan dalam kinerja karyawan.

### ***Teori dan Konsep Kepemimpinan***

Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah. Tidak mudah, karna harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Bawahan dipengaruhi sedemikian rupa sehingga bisa memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa sukses tidaknya usaha pencapaian tujuan organisasi, ditentukan oleh kualitas kepemimpinan.

Tujuan kepemimpinan, di sisi lain, adalah membantu orang untuk menegakkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan motivasi mereka.

Kepemimpinan diwujudkan melalui gaya kerja *operating style* atau cara bekerja sama dengan orang lain yang konsisten. Melalui apa yang dikatannya (bahasa) dan apa yang diperbuatnya (tindakan), seseorang membantu orang-orang lainnya untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Cara seseorang berbicara kepada yang lainnya dengan cara sorang bersikap di depan orang lain merupakan suatu gaya kerja. Konsep gaya menunjukan bahwa kita berurusan dengan kombinasi bahasa dan tindakan, yang menggambarkan suatu pola yang cukup konsisten.

Menurut Veithzal Rivai (2004:42). Gaya kepemimpinan merupakan sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang dikuasi dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin.

Menurut Stoner dalam Harun (2008:72), ada dua gaya kepemimpinan yang biasa digunakan oleh seorang pemimpin dalam mengerahkan atau mempengaruhi bawahan, yaitu :

1. Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas *task oriented style*. Dalam gaya kepemimpinan ini, seorang pemimpin akan mengawasi bawahannya secara ketat agar mereka bekerja sesuai dengan harapannya. Pemimpin dengan gaya ini lebih mengutamakan keberhasilan pekerjaan daripada pengembangan kemampuan bawahan.
2. Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pekerja *employee oriented style*. Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini berusaha mendorong dan memotivasi bawahannya untuk bekerja dengan baik. Mereka mengikutsertakan bawahan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut tugas atau pekerjaan bawahan. Di sini, hubungan pemimpin dan bawahan terasa sangat akrab, saling percaya, dan saling menghargai.

### ***Komunikasi Organisasi***

Menurut Berelson dan Steiner dalam Fajar (2009:32), komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. melalui penggunaan simbol-simbol dan kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lainnya. Menurut Hoveland (1948:371), Janis & Kelley (1953) dalam Fajar (2009:31) mendefinisikan komunikasi demikian: "*the process by which an individual (The communicator) transmits stimult (usually verbal symbols) to modify, the behavior of other individu.*" (komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk prilaku orang lainnya).

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang hidup dan terbuka yang dihubungkan oleh arus informasi antara orang dan di antara orang-orang yang menduduki berbagai peran dan posisi yang berbeda-beda. Gerald M. Goldhaber dalam Hardjana (2016:11).

Berdasarkan fungsionalnya arus komunikasi yang terjadi dalam organisasi formal terdiri dari arus vertikal dari atas ke bawah, dari bawah ke atas dan arus horisontal lateral atau silang. (Pace & Faules.2015:190-196).

1. Arus Komunikasi vertikal ke Bawah

Komunikasi mengalir dari orang pada jenjang hierarkiyang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Bentuk yang paling umum adalah instruksi, memo resmi, pernyataan tentang kebijakan organisasi, prosedur, pedoman kerja, dan pengumuman organisasi. Dalam banyak organisasi, kumunikasi ke bawah sering kali kurang tetap dan kurang teliti.

2. Arus Komunikasi Vertikal ke Atas

Organisasi yang efektif memerlukan komunikasi ke atas yang sama banyaknya dengan kebutuhannya akan komunikasi ke bawah. Dalam situasi semacam itu, komunikator berada dalam jenjang yang lebih rendah dalam organisasi daripada penerima. Umumnya, komunikasi ke atas sukar di capai, khususnya pada organisasi yang besar. Tetapi komunikasi ke atas yang berhasil baik seringkali diperlukan bagi pengambilan keputusan yang sehat.

3. Arus Komunikasi Horisontal

Hal yang sering kali dilupakan dalam disain dari kebanyakan organisasi adalah tersedianya arus komunikasi hosizontal. Walaupun arus komunikasi ke atas dan ke bawah merupakan pertimbangan utama dalam desain organisasi, namun organisasi yang efektif memerlukan juga komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal perlu bagi koordinasi dan integrasi dari beraneka ragam fungsi keorganisasian. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang di tempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.

Gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*), Effendi, (2001:114).

1. The Controlling Style, Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain.
2. The Equalitarian Style, aspek gaya komunikasi ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesanpesan verbal secara lisan maupun yang bersifat dua arah (*two way traffic of communications*).
3. The Structuring Style, gaya komunikasi yang terstruktur ini, memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi.

4. The Dynamic Style, gaya komunikasi yang dinamis ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (action-oriented). The Relinquishing Style, Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima pesan, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain.
5. The Withdrawal Style, akibat yang muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.

### ***Kinerja Karyawan***

Sebuah organisasi memerlukan manusia sebagai sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan turut memajukan organisasi sebagai suatu wadah peningkatan produktivitas kerja. Kedudukan strategis untuk meningkatkan produktivitas organisasi adalah karyawan, yaitu individu-individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan.

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penelitian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi dari sebuah instansi atau organisasi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencahariannya. Menurut Hasibuan dalam Manullang, (2002:134), berpendapat bahwa karyawan adalah orang penjual jasa, baik pikiran atau tenaga dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan menurut Subri dalam Manullang, (2002:135), karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

### ***Definisi Konseptual***

Gaya Komunikasi Pemimpin merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama dan berdaya upaya dengan penuh semangat dan keyakinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat

tergantung pada efektivitas kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan. Dapat dikatakan bahwa mutu pemimpin yang terdapat dalam suatu organisasi memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya terutama terlihat dalam kinerja para pegawainya. Melalui gaya komunikasi yang dipilih oleh pemimpin juga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pemimpin dengan pegawainya.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Memilih penelitian dengan metode kualitatif ini agar mendapat pemahaman sesuai dengan permasalahan yang ada. Dengan digunakannya pendekatan kualitatif, maka data didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel dan bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian ini adalah gaya komunikasi yang terdapat dalam buku teori komunikasi (Sendjaja, 2004:115) yaitu untuk menganalisis gaya komunikasi pemimpin UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma dalam Membentuk Kinerja Pegawai, diantaranya sebagai berikut:

1. *The Equalitarion Style*
2. *The Structuring Style,*
3. *The Dynamic Style*
4. *The Reliquishing Style*

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

#### a. Data Primer

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung, dengan teknik *purposive sampling* yaitu, menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai tujuan.

- a. informan, Pegawai UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma
- b. *key informan*, pada penelitian ini adalah Kepala UPTD. Anak Dharma

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini untuk mendukung penulis pada penelitian ini melalui dokumen atau jurnal, buku-buku pustaka, dan tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media

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

- 1) Studi Pustaka (*Library Research*)

2) Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

- a. Observasi
- b. *Document Research*
- c. Wawancara (*interview*)

***Teknik Analisis Data***

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Matthew B. Milles and Huberman (Sugiyono, 2007:94-99), mengemukakan mengenai *Interactive Model*, bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/ verification*

**Hasil Penelitian**

***Gambaran Umum UPTD. Anak Dharma***

UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma merupakan bagian dari Dinas Sosial yang merupakan sebuah panti yang telah mengalami perubahan dan perkembangan. Diawali sejak tahun 1940-an, awalnya merupakan sebuah kegiatan keagamaan yang diprakarsai oleh seorang tokoh masyarakat bernama H.Yusuf disekitar jalan Wajo Kampung Baqa Samarinda seberang.

Dalam perkembangannya sekitar tahun 1979 aktifitas serta sarana tersebut dikelola oleh kantor wilayah Departemen Sosial Kalimantan Timur kemudian terjadi beberapa kali perubahan nama tugas dan fungsi. Awalnya dikenal dengan nama Sasana Karya Dharma kegiatannya berupa memberikan pelayanan bagi seluruh penyandang masalah kesejahteraan sosial. Kemudian berubah menjadi Panti Sosial Karya Dharma.

Pada masa itu diberlakukan kedudukan panti sebagai instansi pemerintah pusat dengan status dibawah naungan Kantor Wilayah Departemen Sosial Kalimantan Timur adapun penyandang masalah yang dilayani masih beragam meliputi lanjut usia, tuna wisma, anak terlantar, dan lain-lain.

***Proses Komunikasi***

Dari hasil penelitian yang disajikan sebelumnya bahwa, Kepala panti dalam menyampaikan informasi berdasarkan jenjang-jenjang yang sudah ada. Dimana kepala panti akan memanggil kasubag atau kasi untuk menyampaikan tugas yang bersangkutan dengan bagiannya masing-masing, baru kemudian kasubag atau kasi menginfokan kepada bawahannya masing-masing. Menurut sebagian pegawai bahwa hal ini kurang efektif digunakan karena hanya yang bersangkutan dengan tugas saja yang mengetahui informasi dari pimpinan. Sebaiknya jika mau



menyampaikan informasi dilakukan secara terbuka sehingga seluruh pegawai mengetahui informasi yang disampaikan oleh pimpinan.

### ***Gaya Komunikasi Pimpinan The Equalitarian Style***

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan yang merupakan pegawai dari UPTD.PSPAD Samarinda bahwa sosok pemimpin atau direktur utama yang menjabat di kantor mereka menerapkan gaya komunikasi *The Equalitarian Style* ini. Hal ini bisa dilihat dari beberapa indikator yang penulis utarakan pada fokus penelitian sebelumnya, bahwa ada poin poin yang menjadi dasar seorang pemimpin menggunakan gaya komunikasi seperti ini. Bisa kita lihat pada indikator dibawah ini :

- a. Proses komunikasi terjadi secara dua arah
- b. Efektif dalam memelihara empati dan kerja sama kepada karyawannya
- c. Komunikasi bersifat terbuka, para pegawai dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang rileks dan informal
- d. Memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan dalam membina hubungan yang baik
- e. Penyaluran informasi berjalan dengan baik
- f. Memberikan tugas khusus kepada orang yang ahli dibidangnya

Bila dikaitkan dengan teori interaksi simbolik yang mana menyatakan bahwa suatu individu memiliki dasar-dasar pemikiran untuk bisa menempatkan dirinya dalam situasi tertentu. Dalam hal ini, pemimpin UPTD.PSPAD telah membuktikan bahwa dirinya bisa memosisikan dirinya sebagai pemimpin yang memiliki sifat keterbukaan dalam berinteraksi dengan pegawainya, kemudian juga mampu untuk merefleksikan dirinya sebagai individu yang mampu memelihara hubungan yang baik dan menjalin kerja sama terhadap para pegawainya dalam mengambil keputusan bersama.

### ***The Structuring Style***

Hasil dari wawancara dengan informan menyatakan bahwa gaya komunikasi ini juga diterapkan oleh pimpinan mereka di kantor. Hal ini bisa dibuktikan dengan poin poin sebagai berikut :

- a. Pimpinan objektif dan tidak memihak
- b. Menegaskan ukuran.prosedur atau aturan yang dipakai

Berdasarkan teori interaksi simbolik yang penulis gunakan dalam penelitian ini, peran dari pimpinan sendiri dalam hal penilaian terhadap individu, tidak memandang mereka melalui status yang mereka jabat di kantor. Kemudian, dalam hal komunikasi secara verbal dengan memanfaatkan pesan-pesan tertulis, tanggapan dari para informan juga setuju dengan apa yang disampaikan oleh pimpinan mereka, bahwa ada aturan kerja yang harus ditanamkan dalam benak para pegawai. Dalam hal ini, tata cara perilaku pada suatu organisasi menjadi mutlak karena inilah yang menjadi dasar dari penilaian terhadap masing-masing

individu. Pada UPTD.PSPAD sendiri, hal ini dinamakan apel pagi, adalah panduan berperilaku yang menjabarkan tingkah laku moral dan etika yang berlaku bagi dewan komisaris, direksi dan juga pegawai.

### ***The Dynamic Style***

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa gaya komunikasi ini juga digunakan oleh pimpinan mereka. Hal ini bisa dilihat dari beberapa poin sebagai berikut :

- a. Menumbuhkan sikap untuk bertindak
- b. Cukup efektif bila digunakan dalam mengatasi persoalan yang bersifat kritis
- c. Mengendalikan dan agresif

Berdasarkan dari teori interaksi simbolik, sifat yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam gaya komunikasi ini dirasa menimbulkan hal yang positif dan juga negatif. Mindset yang digunakan dalam proses kerangka berpikir disini jelas menjadi prioritas utama, karena pimpinan dituntut untuk bisa berpikir cepat, sigap dan siap untuk menghadapi sesuatu yang sifatnya mendadak. Tetapi, hal ini juga bisa berdampak kepada para pegawai apabila mereka tidak siap dengan perintah yang diberikan secara dadakan. Di sisi lain, kemampuan pimpinan yang mempunyai pola berpikir seperti ini bisa menjadi hal yang positif atau negatif terhadap hasil kerja nantinya. Kemudian, sisi lain yang terlihat pada pimpinan PT. PLN disini adalah memiliki keagresifan dan bersifat mengendalikan seseorang. Artinya, jika ada suatu kesalahan yang diperbuat oleh karyawan, bisa berdampak kepada pola pemikiran pimpinan karena karakter seseorang bisa saja berubah dengan sendirinya sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi.

### ***The Relinquishing Style***

Hasil wawancara dengan informan juga menunjukkan bahwa gaya komunikasi ini digunakan oleh pimpinan mereka, hal itu bisa terdapat pada beberapa indikatornya, yaitu sebagai berikut:

- a. Bersedia menerima gagasan, pendapat maupun kritikan dari orang lain daripada keinginan untuk memberi perintah
  - b. Mengalihkan tanggung jawab kepada orang lain
1. Berkaitan dengan teori interaksi simbolik, yang penulis rangkum disini adalah bagaimana sifat dari pimpinan ini menjadi tidak seimbang, karena interaksi sosial yang diciptakan tidak berbanding dengan apa yang dipikirkan oleh para pegawai. Makna yang didapat oleh para pegawai dalam diri pimpinan merupakan hal yang positif, karena mereka melihat bahwa ada sesuatu yang tidak mereka rasakan selama menjalin interaksi. Disinilah peran yang dimainkan oleh pimpinan untuk bisa membuktikan bahwa ada hal yang tidak diketahui oleh pegawainya. Peran pimpinan disini jelas diharapkan bisa menjadi pedoman yang baik yang bisa diikuti oleh individu-individu lainnya. Makna yang coba disampaikan sebetulnya sudah mewakili bagaimana

sifat dari pimpinan mereka dalam berinteraksi di kehidupan sosial, hanya saja peran yang dimainkan setiap individu mempunyai nilai tersendiri.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, penulis akhirnya menarik kesimpulan dari penelitian mengenai UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma dalam Membentuk Kinerja Pegawai sebagai berikut :

1. Proses komunikasi yang di lakukan oleh pemimpin UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma menggunakan komunikasi vertikal kebawah dan keatas, dimana dalam penerapannya pemimpin menggunakan serta menempatkan gaya komunikasi yang dilakukan berdasarkan kebutuhan.
2. Dari hasil penelitian yang didapat, pimpinan UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma dalam upaya membentuk kinerja bawahan menggunakan Gaya komunikasi *The Equalitarian Style* Dalam hal ini, pemimpin membuktikan bahwa dirinya bisa memposisikan diri sebagai pemimpin yang memiliki sifat keterbukaan dalam berinteraksi dengan pegawainya saat berkomunikasi dalam suasana yang formal dan informal. *The Structuring Style* pemimpin bersikap objektif, dan juga menegaskan aturan-aturan dan prosedur kerja yang telah menjadi kewajiban bagi pemimpin dan pegawai. *The Dynamic Style* dimana pemimpin berupaya menumbuhkan sikap dalam bertindak pada bawahan dengan cara mengajak setiap bawahan untuk ambil alih dalam setiap kegiatan yang akan dilakukan. *The Rilinquishing Style* pemimpin berupaya memainkan peran dimana pemimpin berusaha membuktikan dirinya mau menerima kritikan dan saran dari bawahannya.
3. Dalam upayanya membentuk kinerja pegawai pimpinan menggunakan kebijakan yang sedikit berbeda dengan pemimpin-pemimpin sebelumnya, dimana penyampaian informasi dilakukan berdasarkan jenjang-jenjang yang sudah ada dan membuat aturan kerja bersama serta memberikan *punishment* dan *reward* kepada bawahan. Pemimpin mengharapakan dengan cara seperti itu bawahan dapat melakukan kerja organisasi dengan efektif dan berjalan sesuai tujuan. Namun sudut pandang pegawai tidak semuanya sejalan mau menerima kebijakan yang dibuat oleh pemimpin tentang penyampaian informasi, ada unsur minoritas yang lebih menyukai gaya komunikasi pemimpin terdahulu.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Disarankan kepada seluruh Staf maupun pimpinan yang ada di UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma agar dapat mempertahankan proses komunikasi organisasi yang ada agar terciptanya sebuah interaksi yang erat, baik mengenai segala kebijakan maupun perihal yang berhubungan dengan kinerja yang ada di UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma baik ke bawah maupun ke atas.
2. Kepada pimpinan UPTD. Panti sosial Perlindungan Anak Dharma. diharapkan tetap mempertahankan dan menggunakan gaya komunikasi *The Equalitarian Style*, karena gaya komunikasi tersebut akan membentuk memotivasi dan semangat kerja pegawai. Penggunaan gaya komunikasi *The Equalitarian Style* oleh pemimpin cukup efektif, karena ini menjadi faktor suksesnya suatu instansi, dimana semua itu dimulai dari pemimpin yang mampu dan memahami situasi dalam organisasinya, termasuk pegawai, staf, dan lain-lain serta tetap menggunakan gaya komunikasi *The Structuring Style*, *The Dynamic Style*, dan *The Relinquishing Style* sesuai dengan kebutuhan agar pegawai tidak merasa tertekan dengan gaya komunikasi yang bersifat satu arah sehingga menyebabkan menurunnya kinerja dari pegawai.
3. Kepada pemimpin UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma diharapkan memperbaiki lagi sistem penyampaian informasi berdasarkan jenjang yang sudah ada agar dapat dipastikan informasi yang disampaikan sesuai dengan informasi yang diberikan, agar para staf tidak ragu dengan informasi yang ingin disampaikan Serta mempertahankan dan mempertegas *punishment* dan *reward* yang sudah ada karna hal ini dapat memotivasi semangat kerja dari bawahan.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmadi, Dadi. 2008. *Interaksi simbolik :suatu pengantar*. Jakarta : Mediator.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik (edisi pertama)*. Jakarta Barat : Graha Ilmu
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi organisasi*. Jakarta : Kompas Media Nusantara
- Harun, Rochajat. 2008. *Komunikasi organisasi*. Bandung : Mandar Maju
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Perdana Media Grup

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama
- Manullang, M. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moleong Lexy, J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Pace, R.wayne dan Faules, Don F. 2015. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Passolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : PT Grasindo.
- Rosmanty. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Bandung : Widya Padjajaran
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sendjaja, Djuarsa. 2004 *Teori Komunikasi*, Jakarta: Kencana
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Asdi Mahasatya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Thoha, Miftah, 2006. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju
- <http://dinsos.kaltimprov.go.id/statistik-updtpantisosialperlindungananakdharma.html> (diakses 23 november 2017)
- Anita, F. Herawati. 2012 "*Comunity Building berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya pemberdayaan perempuan di profinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*" jurnal skripsi. Universitas Admajaya. (<http://e-journal.uajy.ac.id/4540/1/kom66102>. Diakses tanggal 14 september 2018)