

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS SOSIAL KABUPATEN KAMPAR

¹Maida Anggraini, ²Toni Hartono

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: maidaanggraini56@gmail.com

ABSTRAK

Iklm komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar merupakan faktor penting dalam usaha pencapaian meningkatkan kinerja pegawai. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Metode yang digunakan adalah deksriptif kualitatif. Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa, iklim komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan beberapa aspek yang mendukung. Seperti dukungan (*supportiveness*) dengan saling menghargai dan bertegur sapa antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja. Pembuatan keputusan selalu melibatkan semua anggota di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Kemudian kepercayaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dalam mempercayakan setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Keterbukaan dan keterusterangan di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar antara atasan dan bawahan. Tujuan kinerja yang tinggi dengan memberikan dukungan oleh atasan kepada bawahan sebagai bentuk motivasi agar tujuan kinerja tinggi dapat tercapai.

Kata Kunci: *Iklim Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai*

ABSTRACT

Organizational communication climate in the Kampar District Social Service is an important factor in the achievement of improving employee performance. The purpose of this study was to determine how the organizational communication climate within the Kampar Regency Social Service agency in improving employee performance. The method used is descriptive qualitative. The results of this study describe that the organizational communication climate in the District Social Service agency in improving employee performance requires several supporting aspects. Such as support (supportiveness) with mutual respect and greetings between superiors and subordinates as well as fellow co-workers. Participatory decision-making by always involving all members in decision-making at the Kampar Regency Social Service Agency. Then the trust given by superiors to subordinates in entrusting every work carried out. Openness and candor in the Kampar Regency Social Service Agency between superiors and subordinates. High-performance goals by providing support by superiors to subordinates as a form of motivation so that high-performance goals can be achieved.

Keywords: *Communication Climate, Organizational Communication, Employee Performance*

Pendahuluan

Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam organisasi, komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju. Proses komunikasi yang efektif merupakan syarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan unsur pokok selain tujuan

organisasi dan motivasi (Mulawarman & Rosilawati, 2014) begitu pula di dalam Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Dinas Sosial Kabupaten Kampar secara resmi berdiri pada tahun 2017 berdasarkan Perda Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kampar menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Sosial Kabupaten Kampar (Kabupaten Kampar, 2017).

Melihat peranan pegawai yang sangat penting dalam suatu instansi, maka keberadaan pegawai harus diperhatikan, misalnya dengan membina hubungan yang lebih jauh agar tercipta saling pengertian, kepercayaan dan kerja sama antara pimpinan dengan pegawainya. Dengan berkomunikasi seorang atasan dapat mengetahui aspirasi bawahannya dan seorang bawahan dapat menangkap kehendak atasan dengan lebih baik. Keadaan seperti ini pada akhirnya akan mampu memacu motivasi pegawai dalam bekerja karena komunikasi yang terjadi memungkinkan lahirnya suasana akrab dan penuh dukungan (Ali Haji, 2016).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kampar, Dinas Sosial Kabupaten Kampar adalah dinas daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Kampar melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kampar. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Sosial Kabupaten Kampar juga berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya guna mencapai agenda prioritas pemerintah daerah Kabupaten Kampar yang tertuang dalam RPJMD 2019 – 2022.

Dari segi pelayanan, Dinas Sosial Kabupaten Kampar mengacu pada uraian tugas, fungsi, kedudukan dan struktur organisasi. Peluang (*opportunity*) adalah suatu kondisi yang terjadi di luar diri (kondisi eksternal) yang membawa dampak positif terhadap kinerja, dan/atau suatu kondisi (baik internal maupun eksternal) yang akan terjadi pada masa mendatang dan dapat membawa dampak positif terhadap kinerja sehingga diperlukan langkah-langkah untuk menangkap manfaatnya (Dinas Sosial Kabupaten Kampar, 2017).

Terlaksananya tugas-tugas pemerintah dalam melaksanakan pembangunan sangat tergantung pada kemampuan aparaturnya. Karena itu dalam mencapai tujuan diharapkan serta dibutuhkan pegawai yang profesional yaitu berkompeten dan disiplin. Berkompeten artinya aparatur memiliki keterampilan dan pengetahuan. Jumlah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebanyak 85 pegawai yang terdiri atas pegawai dengan jabatan struktural sebanyak 38 pegawai, sisanya sebanyak 47 pegawai merupakan Non-PNS/honorar (Dinas Sosial Kabupaten Kampar, 2017).

Di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar penulis melihat dari observasi yang penulis lakukan bahwa adanya komunikasi yang terbuka antar pegawai, saling menghargai, empati, kepercayaan dan kejujuran antar pegawai (*Observasi*, 2020). Namun dalam aspek dukungan dari atasan kepada bawahan masih belum berjalan dengan sebagaimana mestinya, hal ini terlihat dari wawancara peneliti dengan salah satu pegawai yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, sebagai berikut:

“Kalau ditanya mengenai dukungan dari atasan jarang yah, karena kalau saya bekerja disini ya karena kewajibannya memang begitu sebagai pegawai jadi ya harus ditunaikan”. (Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dengan iklim komunikasi organisasi yang positif diharapkan akan membentuk kuatnya hubungan antar pegawai maupun dengan pimpinan, pada akhirnya tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat tercapai. Sehingga bagi penulis menarik untuk menggali lebih jauh tentang iklim komunikasi organisasi yang berkembang di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar dengan mengangkat judul penelitian ini adalah “Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”.

Teori yang dikemukakan oleh W. Charles Redding ini, diperkenalkan pada tahun 1972-an. Pada kebanyakan organisasi, teori ini lebih banyak diterima sebagai suatu konsep dari suatu organisasi. Teori motivasi yang dikemukakan oleh W. Charles Redding ini menekankan pada lima aspek penting dalam iklim komunikasi, yaitu : 1. Dukungan (*supportiveness*). Bawahan memandang hubungan komunikasi dan interaksinya dengan atasan mencerminkan nilai saling mendukung, sehingga kesadaran tentang makna dan kepentingan perannya makin besar. Dukungan juga dapat terlihat dari pekerjaan yang dilakukan staff, sebaiknya atasan mendukung setiap pekerjaan bawahan, hal ini dapat memberikan kepercayaan diri bawahan dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Kemudian yang ke-2 yakni Pembuatan keputusan partisipatif. Pada dasarnya menunjukkan bahwa komunikasi dengan atasan mempunyai manfaat dan pengaruh. Atasan cukup terpelajar untuk mendengar dan memangmau mendengarkan bawahan-bawahannya. Para karyawan disemua tingkatan dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkatan harus diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen diatas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan. 3. Kepercayaan. Setiap anggota organisasi disemua tingkat harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya terdapat nilai-nilai kepercayaan, keyakinan dan keandalan yang didukung oleh pernyataan dan tindakan menunjukkan bahwa sumber-sumber pesan maupun peristiwa-peristiwa komunikasi dapat diandalkan, layak dipercaya dan bebas dari manipulasi. Misalnya, sumber informasi atau pesan mengenai pekerjaan yang disampaikan kepada anggota organisasi dapat diandalkan, terlihat dari penyampaian informasinya yang cukup jelas dimengerti oleh setiap anggota. Informasi tersebut bisa berupa informasi secara lisan atau tulisan.

Kemudian selanjutnya adalah Keterbukaan serta Tujuan kinerja yang tinggi. Baik dalam komunikasi formal maupun informal terdapat keterbukaan dalam berkata maupun mendengarkan. Kecuali untuk informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya. Anggota organisasi disemua tingkat harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi, produktivitas tinggi, kualitas tinggi dan biaya rendah. Demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya. Misalnya dalam organisasi, memahami mengenai visi misi yang baik mempunyai kaitan dengan kinerja yang diberikan oleh para staff dalam bekerja.(Suprianti, 2018)

Iklim komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi cara hidup kita, kepada siapa bicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana

perkembangan kita, apa yang ingin kita capai, dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi. Iklim komunikasi dalam organisasi mempunyai konsekuensi penting bagi pergantian dan masa kerja pegawai dalam organisasi. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. (Pace & Faules, 2000). Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan pegawai (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi (Abdullah, 2014).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deksriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek dengan metode dan hasil segi kualitas dari fenomena yang diamati (Moleong, 2010). Peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2009).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Tahapan analisis data ini peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi pada iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tahapan-tahapan dalam analisis data ini antara lain yaitu mengumpulkan data hasil wawancara dengan 2 orang informan yaitu Yusmar selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Anasri selaku Staf Fungsional Bagian Umum dan Kepegawaian, kemudian mengklasifikasikan seluruh data yang masuk sesuai kebutuhan, dan menyusun analisa untuk menjawab rumusan masalah sebagai kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode wawancara dan observasi langsung ke tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian, yang dalam penelitian ini dilakukan menggali data-data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang peneliti lakukan dengan melakukan wawancara kepada pihak yang benar-benar berhubungan dengan permasalahan penelitian. Selain dengan teknik observasi dan wawancara, peneliti juga melakukan dokumentasi kegiatan yang berlangsung ketika peneliti melakukan observasi di tempat penelitian tersebut.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, peneliti memperoleh berbagai macam informasi dan analisis tersendiri tentang iklim komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Hasil penelitian merupakan data yang penulis kumpulkan selama penelitian, mengacu pada pedoman wawancara yang berdasarkan pertanyaan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan jawaban informan serta hasil dari penelitian yang berguna untuk dianalisa secara akademik sesuai dengan kebutuhan

penelitian. Penelitian ini akan membahas “Iklim Komunikasi Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai”.

Untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi yang terjadi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai peneliti mengamati dari peristiwa komunikasi sehari-hari yang dilakukan sehingga membentuk iklim komunikasi organisasi di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Iklim komunikasi organisasi dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar tidak timbul dengan sendirinya tanpa ada komunikasi organisasi atau interaksi yang terjadi di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Komunikasi organisasi yang terjadi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar mengikuti komunikasi terstruktur dalam menyampaikan informasi kepada seluruh pegawai. Sehingga para pegawai yang terdapat di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar tidak dapat berhubungan secara langsung dengan pimpinan Kantor Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Bentuk komunikasi organisasi yang terjadi sehari-hari di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, yang menimbulkan iklim komunikasi organisasi pada Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar muncul.

Timbulnya iklim komunikasi organisasi di dalam suatu organisasi maupun instansi itu adalah adanya interaksi yang terjalin, yang sering kita sebut dengan komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun nonverbal. Dengan adanya komunikasi tersebut maka iklim komunikasi organisasi pun terbentuk. Komunikasi yang baik akan menimbulkan iklim komunikasi organisasi dalam suatu instansi maupun organisasi itu bisa berjalan dengan baik atau malah sebaliknya. Begitu juga yang terjadi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Aspek Penerapan Iklim Komunikasi Organisasi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar

Untuk melihat iklim komunikasi organisasi di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai, terdapat aspek-aspek iklim komunikasi organisasi yang mempengaruhi dari kinerja pegawai serta menentukan baik atau buruknya kondisi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Aspek-aspek tersebut meliputi : Aspek dukungan (*supportiveness*), pembuatan keputusan, kepercayaan, keterbukaan informasi dan tujuan kinerja yang tinggi. Untuk lebih memperjelas pembahasan, maka peneliti menggambarkan iklim komunikasi organisasi yang terjadi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dengan lebih fokus sebagai berikut :

1. Dukungan (*supportiveness*)

Menurut Redding, aspek dukungan merupakan karyawan memandang bahwa hubungan komunikasinya dengan atasan dapat membangun dan meningkatkan kesadaran diri tentang makna dan kepentingan perannya. Dan dalam aktifitasnya, atasan dan rekan kerja selalu memberi dukungan kepada karyawan.(Jaya, 2014)

Iklim komunikasi organisasi dalam konteks aspek dukungan (*supportiveness*) yang terjadi di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, bisa dilihat dari komunikasi yang terjadi di dalam instansi sifat saling menghargai antara atasan dengan bawahan, kemudian bisa juga terlihat dari kinerja pegawai yang memperoleh dukungan maupun tidak dari atasan dalam melaksanakan setiap pekerjaannya.

Hal ini seperti yang diutarakan oleh informan penelitian dalam wawancara yang peneliti lakukan :

“Atasan yang mana ni, kalau Bapak Kepala Sub Bagian (Kasubag) alhamdulillah menghargai kami, sering kok kami di sapa kalau lewat kemudian juga ketika kami ada kesulitan membantu juga dan kalau ada kesalahan kami ya ditegur. Ya baik lah orangnya”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari wawancara di atas, menurut peneliti bahwa pegawai di instansi Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, merasakan bahwa dirinya memperoleh dukungan dari pimpinan yang berada di instansi tersebut, pegawai merasakan dirinya dihargai ketika di tegur oleh atasan sebagai bentuk perhatian dari atasan kepada bawahan.

Begitu halnya ketika peneliti menanyakan langsung kepada salah satu atasan di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, menurutnya cara seperti itu merupakan cara yang mudah dalam mengakrabkan dirinya terhadap pegawai dengan begitu bisa terjalin. Biasanya atasan berkeliling ke setiap bagian yang ada di dalam instansi beberapa minggu sekali untuk sekedar menyapa dan melihat kondisi yang dihadapi oleh para pegawainya. Hal ini terlihat dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan atasan mengenai bagaimana ia berkomunikasi dengan pegawainya :

“Kalau untuk berkeliling di dalam instansi ini saya jarang ya, soalnya lebih banyak urusan di luar, kalau saya tiba di kantor itu langsung ke ruangan saya. Cuma kadang saya kalau tidak terlalu banyak urusan dan kerjaan di luar, saya pas ada di kantor menyempatkan diri untuk sekedar bersapaan dengan pegawai yang lainnya”.(Yusmar, personal communication, March 15, 2021)

Pada saat melakukan pengamatan di lapangan, peneliti menemukan bahwa pegawai kurang merasakan dukungan dari atasannya. Seperti ketika peneliti menanyakan kepada salah satu pegawai di instansi tersebut mengenai dukungan yang diberikan oleh atasan di instansi tersebut sebagai berikut :

“Kalau ditanya mengenai dukungan dari atasan jarang yah, karena kalau saya bekerja disini ya karena kewajibannya memang begitu sebagai pegawai jadi ya harus ditunaikan”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Kampar belum merasakan dukungan yang maksimal dari atasannya. Karena bekerja di instansi pemerintah dianggap suatu kewajiban yang harus ditunaikan, ya mau tidak mau, mendapatkan dukungan dari atasan atupun tidak mereka harus tetap menunaikan kewajiban bekerja di instansi tersebut.

Pendekatan secara langsung untuk menjalin keakraban merupakan salah satu bentuk aspek dukungan. Dengan adanya keakraban yang dirasakan seorang bawahan (pegawai) di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar secara tidak langsung menanamkan perasaan pada dirinya bahwa ia berharga dan penting di mata atasan di dalam instansi tersebut.

Pada kesempatan yang sama peneliti menanyakan secara langsung kepada Kepala Sub Bagian di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, tentang kedekatannya dengan para pegawai yang ada di dalam instansi. Dalam wawancara sebagai berikut :

“Mengenai kedekatan dengan pegawai dan THL kami memang sangat menjaga hubungan yang baik ya, ketika ada yang sakit misalnya kami memang sengaja

menyisihkan gaji untuk dikumpulkan. Sehingga ketika qodarullah ada musibah atau kemalangan kami bisa menggunakan anggaran tersebut”.(Yusmar, personal communication, March 15, 2021)

Dari wawancara diatas, terlihat bahwa kedekatan sesama atasan dan bawahan sangat erat dimana mereka sangat menjaga hubungan yang baik dengan memberikan bentuk perhatian ketika anggota organisasi mengalami kemalangan.



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Gambar 1.1 Pemberian bantuan Dana Sosial Kepada Pegawai

Hal itu juga terlihat pada gambar di atas, dimana anak kandung dari salah satu pegawai mengalami sakit usus buntu yang menyebabkan anak beliau harus di operasi, kemudian anggota organisasi yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar memberikan dukungan dan perhatian juga memperlihatkan pengertian dan ikut merasakan duka dikala anggota organisasi yang lain mendapat musibah.

Selain dukungan, perasaan selalu dihargai atas jerih payah pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai juga harus ditunjukkan oleh pimpinan terhadap kinerja seharusnya. Bila para pegawai merasa dirinya telah dianggap penting dan berharga oleh atasan mereka, maka mereka akan menunjukkan performanya dengan totalitas. Para pegawai akan loyal terhadap atasan bahkan pimpinan di dalam instansi. Dan menganggap bahwa dirinya mampu melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan oleh atasan, hal seperti ini sangat membantu instansi dalam meningkatkan kualitas pekerjaan para pegawai didalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Begitu pula dengan rekan kerja, iklim komunikasi organisasi dalam aspek dukungan dalam rekan sejawat, seharusnya berguna dalam mengkoordinasikan tugas dan memecahkan masalah didalam suatu bagiannya secara bersama-sama. Dengan adanya dukungan dari rekan kerja, bawahan menjadi yakin dan bisa memecahkan setiap masalah dalam pekerjaannya. Semua itu berkat dari dukungan rekan kerja.

Akan tetapi pernyataan berbanding terbalik yang peneliti peroleh ketika mewawancarai pegawai di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebagai berikut :

“Kalau saya dibagian ini ya, saya pikir kerjasamanya kurang karena kami sibuk dengan tugas masing-masing, misalnya si A ada masalah ni, ya selesaikan sendiri gitu, saya saja kadang ya nggak terlalu peduli dengan pekerjaan yang lainnya ya, asal kerja saya selesai ya udah”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari hasil wawancara yang peneliti peroleh, menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi pada aspek dukungan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar kurang berjalan dengan baik yang dirasakan oleh beberapa pegawai, karena peneliti melihat bahwa sebagian rekan kerja masih ada yang bersifat acuh tak acuh dengan kondisi yang ada di bagian tersebut. Kondisi seperti ini apabila terjadi secara terus menerus maka akan berdampak pada instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar khususnya kepada para pegawai yang ada.

Iklim komunikasi organisasi dalam aspek dukungan (*supportiveness*) di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, jika dilihat dari hasil wawancara peneliti secara keseluruhan belum berjalan dengan kondusif. Hal ini terlihat dari komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, kemudian dari nilai dukungan yang dirasakan pegawai masih kurang baik sesama rekan pegawai maupun pimpinan. Jika aspek dukungan yang seperti ini adanya di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar secara terus menerus, maka akan mempengaruhi pegawai dalam memberikan kemampuan maksimalnya bagi instansi.

Untuk itu, para pegawai memerlukan dukungan dari seorang pimpinan maupun atasan. Karena pegawai merupakan aset terpenting bagi instansi dalam menentukan kemajuannya, untuk itu pimpinan atau atasan haruslah memperhatikan perlakuannya terhadap para pegawai salah satunya dengan memberikan reward atau penghargaan sehingga akan memacu semangat pegawai untuk meningkatkan kinerjanya di instansi tersebut.

Sebisa mungkin seorang pimpinan atau atasan harus bisa merangkul semua anggotanya dalam menjalin hubungan yang baik dengan para pegawai banyak kemungkinan yang akan terjadi di dalam instansi berupa hal negatif, seperti absensi, banyaknya keluhan, berhentinya pegawai dan lain sebagainya sehingga mempengaruhi dari kinerja di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Oleh karena itu, hal semacam itu haruslah di hindari.

Menurut peneliti, aspek dukungan yang berjalan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar belum semuanya sesuai dengan teori motivasi terkait dengan aspek di dalam iklim komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh W. Charles Redding. Aspek dukungan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar belum berjalan sebagaimana mestinya.

2. Pembuatan Keputusan yang Partisipatif

Redding mengatakan bahwa pada dasarnya menunjukkan komunikasi dengan atasan mempunyai manfaat dan pengaruh. Para pegawai di semua tingkat harus diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen diatas mereka, agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.(Jaya, 2014)

Para pegawai yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, harus mampu memberikan masukan atau ide dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sehari-hari. Ide tersebut nantinya akan di tampung dan dibahas dalam rapat. Oleh karena itu, semua

pegawai yang ada di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar haruslah dilibatkan dalam mengambil keputusan dan membuat kebijakan terkait dengan instansi. Hal ini didukung oleh Pace bahwa semua pegawai disetiap tingkat harus diberi kesempatan dalam berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

Aspek pembuatan keputusan partisipatif terlihat dari keterlibatan para pegawai dalam pengambilan keputusan, serta proses penyampaian ide dan gagasan dalam setiap rapat/pertemuan yang menyangkut kebijakan Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Hal ini sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan dalam penelitian terhadap informan, yang menyatakan bahwa di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar ini, setiap mengadakan rapat terkait dengan pengambilan keputusan maupun menentukan kebijakan di instansi ini baik itu secara langsung maupun tidak selalu melibatkan para pegawai disini, dan juga terkadang hanya melibatkan sub bagian saja.

Berikut wawancara peneliti dengan informan di Dinas Sosial Kabupaten Kampar :

“Kalau sering di ajak rapat ya memang kebetulan sering, gini ya kalau di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar ini ya ada beberapa sistem rapatnya, ada yang khusus uuntuk umum semuanya wajib rapat, itu biasanya pak Sekretaris yang mengumumkan melalui via Whatsapp dan ada juga yang hanya atasan sesama atasan saja, tapi kalau memang dibutuhkan pegawai ya dipanggil pegawainya juga untuk rapat”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari wawancara diatas, peneliti melihat bahwa pengambilan keputusan pada instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, selalu diwakili oleh para kepala sub bagian saja dan juga melibatkan para pegawai yang ada di instansi jika diperlukan. Sebagaimana ynag terlihat pada gambar dibawah ini ketika diadakan rapat yang membahas mengenai pendataan untuk fakir miskin di aula kantor dinas sosial Kabupaten Kampar.



Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Gambar 1.2 Pertemuan Rapat Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar

Peran kepala Sub bagian pada instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar adalah menjembatani antara pimpinan dengan pegawai. Setelah kepala bagian menyampaikan

kepada pimpinan pada saat pertemuan yang menyangkut kebijakan pengambilan keputusan berlangsung. Hal ini sesuai dengan ungkapan salah satu pegawai di instansi dinas sosial Kabupaten Kampar, sebagai berikut :

“Kalau saya sih tergantung bentuk rapatnya baru dilibatkan. Sebenarnya disini, ada macam-macam bentuk pertemuan atau rapat yang di buat, nah setiap rapat yang terjadi biasanya tergantung perihal apa yang di bahas, kemudian tidak semua anggota pegawai dilibatkan dalam setiap rapat, tetapi setiap bagian terkadang ada perwakilannya, kalau untuk rapat yang sifatnya terbuka, dan terkadang ada juga yang rapat itu hanya para petinggi-petinggi saja, jadi kami nggak dilibatkan”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Pernyataan diatas di dukung oleh Kepala Sub Bagian di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar ketika peneliti menanyakan kepadanya mengenai keterlibatan para pegawai dalam mengambil keputusan. Wawancaranya adalah sebagai berikut :

“Sebenarnya bukan bermaksud tidak mau melibatkan semua anggota pegawai yang ada disini ya, hanya saja tidak memungkinkan ketika rapat semuanya diikutsertakan. Walau bagaimana pun setiap kebijakan dan setiap keputusan yang ada disini bukanlah saya sendiri yang buat, ya saya perlu kesepakatan bersama ”.(Yusmar, personal communication, March 15, 2021)

Dalam aspek pembuatan keputusan partisipatif, tidak hanya dilihat dari keterlibatan para pegawai yang ada, akan tetapi proses komunikasi yang terjadi harus dilihat. Apakah para pegawai bisa menyampaikan setiap ide, saran/kritik bagi pimpinan atau hanya sepihak saja.

Dalam pengambilan keputusan seorang pimpinan tidak boleh membuat suatu kebijakan dari hasil pemikiran pribadi, tetapi kebijakan tersebut haruslah melalui kesepakatan dan adanya ide dari para pegawai yang ada di instansi. Di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, peneliti melihat bahwa setiap rapat yang di lakukan awalnya atasan menyampaikan tujuan dari rapat yang dibuat, kemudian membahas permasalahan yang terjadi setelah itu didiskusikan bersama-sama dengan para Kasubag, kabid dan kasi kemudian menyampaikan ide yang sudah digabungkan dengan ide para pegawai kepada atasan. Setelah itu pemikiran yang dituangkan, dipilih dan ditentukan sesuai dengan kesepakatan bersama.

Jadi setiap ide/gagasan dari seluruh staf memang disampaikan akan tetapi tidak semuanya di terima begitu saja, pada setiap rapat. Hal ini sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan terkait ide dan saran dari bawahan selalu diterima atau tidak :

“Kalau soal ide atau gagasan ya dari saya pernah ya saya sampaikan, ya diterima dan didengarkan dalam rapat, tapi saya lihat tidak diaplikasikan ya. Terus saya pernah ngasih saran tu untuk atasan ya lumayan diterimalah. ”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Keterlibatan dan penyampaian setiap ide para pegawai dalam proses pengambilan keputusan harus dapat diakomodir oleh atasan. Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam hal ini memang melibatkan para pegawainya dalam setiap rapat yang menyangkut pengambilan keputusan. Prosesnya memang tidak secara langsung, tetapi ditampung terlebih dahulu oleh para atasan disetiap bagian yang ada, dan nantinya akan disampaikan pada rapat antara kepala bagian dengan pimpinan, meskipun tidak semua ide atau gagasan, saran maupun kritikan yang disampaikan oleh para pegawai di aplikasikan dan didengarkan semua.

Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh W. Charles Redding yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, bahwa nilai pembuatan keputusan partisipatif di dalam Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebagian besar sudah berjalan sesuai dengan teori yang peneliti gunakan. Bahwasanya dalam teori motivasi W. Charles Redding menyatakan pada dasarnya komunikasi dengan atasan mempunyai manfaat dan pengaruh. Atasan cukup terpelajar untuk mendengarkan dan memang mau mendengarkan bawahan-bawahannya. Para pegawai disemua tingkat organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. (Jaya, 2014)

Begitu juga dengan instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, yang para pegawainya disemua bagian diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen diatas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan dari instansi.

3. Kepercayaan

Menurut Redding, setiap anggota organisasi di semua tingkat harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya terdapat aspek-aspek kepercayaan, keyakinan dan kredibilitas, yang didukung oleh pernyataan dan tindakan, yang menunjukkan bahwa sumber-sumber pesan maupun peristiwa komunikasi dapat diandalkan, layak dipercaya dan bebas dari manipulasi.(Jaya, 2014)

Aspek kepercayaan, keyakinan, dan kredibilitas yang terjadi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar terlihat pada kepercayaan yang diberikan oleh atasan kepada para pegawai dalam mempercayakan setiap pekerjaan yang dilakukan. Serta kredibilitas informasi yang diberikan oleh atasan terkait dengan pekerjaan juga merupakan aspek dari iklim komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar.

Setiap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai harusnya disetiap organisasi maupun instansi dikomunikasikan terlebih dahulu dan disosialisasikan bersama-sama. Kemudian untuk sumber informasi yang ada di dalam suatu organisasi harusnya kredibel dan dipercaya oleh pegawai, karena sumber tersebut menjadi pedoman dalam melakukan pekerjaannya. Penjelasan mengenai pekerjaan bisa diperoleh melalui kredibilitas informasi yang disampaikan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat informan peneliti terkait apakah atasan selalu memberikan informasi yang cukup jelas mengenai tugas pekerjaan :

“Kalau saya cuman sebagai pegawai biasa ya, kalau misalnya ada informasi gitu tentang kebijakan atau pekerjaan yang baru untuk kami semua disini ya, dari pimpinan sih kurang jelas infonya. Ya tau sendirilah ya kan pimpinan kita selalu sibuk dengan pekerjaannya dan saya lebih sering nanya dari kawan-kawan disini untuk kejelasan informasi tentang pekerjaan, lagipun menurut saya lebih jelas kalau nanya tentang pekerjaan dengan rekan kerja”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Peneliti memperoleh pernyataan yang berbeda ketika mewawancarai Kepala Sub Bagian :

“Selama saya disini, menurut saya sudah jelas ya memberikan informasi pekerjaan di bagian ini kepada pegawai saya, soalnya saya selalu mengingatkan

mereka dengan jobdesk masing-masing”.(Yusmar, personal communication, March 15, 2021)

Dari pernyataan di atas, peneliti melihat bahwa kejelasan informasi yang terjadi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, tidak semua bagian dan pegawai merasakan kejelasan informasi pekerjaan dengan jelas, melainkan mereka harus mencari sendiri informasi tersebut. Dan ada juga yang sudah menerapkan sistem *job description* terhadap pegawainya, sehingga para pegawai selalu ingat dengan jobdesk masing-masing.

Berdasarkan pengamatan dilapangan ketika peneliti melakukan penelitian, peneliti melihat bahwa tidak semua bagian yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggunakan sistem *job description* dengan jelas, hanya beberapa bagian saja. Hal ini terlihat dari beberapa meja dan dinding yang pegawai gunakan mempunyai tempelan informasi pekerjaan yang harus dilakukan pegawai. Jika semua bagian menggunakan sistem seperti ini maka informasi pekerjaan pada diri pegawai akan terarah dan jelas, hal ini sangat bagus untuk dilakukan semua para pegawai yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Karena pimpinan maupun para pegawai instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar jika menggunakan sistem *job description* dengan baik artinya mereka semua memahami komunikasi yang berjalan, baik secara lisan maupun tulisan mengenai pekerjaannya masing-masing.

Pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap Kepala Sub Bagian di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar perihal kejelasan dalam memberikan intruksi tugas dan kredibilitasnya suatu informasi di dalam instansi sebagai berikut :

“Saya rasa para pegawai disini dapat dengan jelas ya memahami apa yang saya instruksikan tentang pekerjaan maupun yang lainnya. Cuma kan cara memahami setiap orang itu beda-beda, ada yang langsung mengerti dengan sekali di ucapkan dan ada yang dengan berkali-kali, kemudian saya kalau memberi informasi ya tidak sedetailnya sih, Cuma secara global aja ya mereka lah yang mencari untuk info lengkapnya ya”.(Yusmar, personal communication, March 15, 2021)

Melihat dari penjelasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa para atasan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar selalu menganggap bahwasanya para pegawai yang ada di instansi selalu memahami dengan jelas segala instruksi yang diberikannya, padahal para atasan hanya menyampaikan informasi secara keseluruhannya saja, para pegawai yang harus mencari untuk kejelasannya.

Sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan sejauh mana kepercayaan pimpinan mengenai pekerjaan yang diberikan kepada para pegawainya, sebagai berikut :

“Kalau tidak dengan kepercayaan ya, menurut saya atasan saya percaya sih . kalau tingkat kepercayaannya ya, soalnya kalau atasan kita nggak percaya sama kita, gimana mau kerja kitanya”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Melihat dari beberapa jawaban diatas yang diberikan oleh informan peneliti, terkait dengan kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai dalama melakukan pekerjaan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, peneliti melihat bahwa kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan sangat dirasakan oleh para pegawai di instansi. Pegawai merasakan langsung kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan tersebut.

Dalam melakukan pekerjaan, para pegawai tidak hanya membutuhkan kepercayaan dari pimpinannya saja, melainkan dari sesama rekan kerjanya juga. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu pegawai di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam memperoleh kepercayaan dari sesama rekannya, jawabannya sebagai berikut :

“Alhamdulillah percaya kok, kita harus profesional dalam bekerja, kalau saya ya percaya aja sama mereka dengan pekerjaan yang di emban masing-masing, terkadang ada juga tu yang belum ada kerjanya, sementara kita ada banyak pekerjaan, bisa kok saya mintak tolong ke dia. Itu kan salah satu bentuk kepercayaan juga kan ?”.(Yusmar, personal communication, March 15, 2021)

Melihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan tersebut, terkait kepercayaan yang diberikan oleh sesama rekan kerja (sesama pegawai) berjalan sebagaimana mestinya, mereka menanamkan aspek kepercayaan selayaknya, sesama rekan kerja. Para pegawai mempercayai setiap pekerjaan yang dilakukan oleh rekannya.

Pemberian kepercayaan kepada para pegawai merupakan hal yang penting untuk dirasakan para pegawai dari pimpinannya, karena dengan adanya kepercayaan maka pegawai akan merasakan bahwa dirinya penting untuk kemajuan organisasinya. Dari penelitian yang peneliti lakukan peneliti melihat bahwa aspek kepercayaan, keyakinan dan kredibilitas yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, berjalan sesuai dengan teori motivasi yang diungkapkan dari W. Charles Redding.

4. Aspek Keterbukaan dan Keterusterangan

Iklim komunikasi organisasi dalam konteks aspek keterbukaan sering kita lihat hubungannya dengan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, baik itu antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan serta sesama atasan dan sesama bawahan. Tetapi yang sering terjadi di dalam organisasi itu komunikasinya selalu berhubungan dengan atasan ke bawahannya.

Komunikasi yang terjadi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para pimpinan kepada para pegawainya. Menurut Redding, adanya keterbukaan dan keterusterangan penyampaian dan penerimaan pesan dalam komunikasi formal maupun informal (Jaya, 2014). Iklim komunikasi organisasi pada keterbukaan dan keterusterangan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, tergambar dari keterbukaan dalam komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan serta keterbukaan yang terjadi antara sesama rekan kerja. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan aspek keterbukaan dan keterusterangan informasi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, didapatkan hasil sebagai berikut :

“Setiap hasil rapat yang saya peroleh kalau untuk bagian saya ya, langsung saya sampaikan kepada anggota pegawai yang ada di bagian saya, kan saya sebagai sub kepala bagian ya, jadi kalau rapatnya usai langsung tu perihal yang di bahas saya sampaikan ke anggota pegawai”.(Yusmar, *personal communication*, March 15, 2021)

Membicarakan keterbukaan berarti memperlihatkan kemampuan seorang pimpinan di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam aspek mendengarkan, terutama mendengarkan apa yang disampaikan oleh para pegawai. Pengamatan di lapangan yang

peneliti lakukan terkait dengan keterbukaan yang terjadi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar menunjukkan berjalan dengan bagus, baik itu antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja yang ada. Hal ini terlihat dari bagaimana para bawahan menerima informasi yang jelas dari atasannya. Suasana seperti ini mencerminkan bahwa di dalam suatu bagian yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar aspek keterbukaannya sudah bagus.

Dari pengamatan peneliti di lapangan, para pegawai jarang bertanya kepada rekan kerjanya jika terdapat suatu kesulitan dalam melakukan pekerjaan. Peneliti melihat bahwa beberapa pegawai yang ada di dalam instansi merasa canggung jika mau mengkomunikasikan atau mau bertanya baik terhadap atasan maupun rekannya sendiri.

Peneliti berasumsi bahwa hubungan personal yang terjadi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar belum seutuhnya merasa bahwa mereka semua adalah keluarga di dalam organisasi, yang mempunyai rasa saling memiliki satu sama lain. Mereka masih menganggap sebagai atasan maupun sebagai bawahan dalam bekerja.

Pada saat peneliti bertanya kepada salah satu pegawai yang ada di instansi terkait dengan apakah mereka bebas berbicara dengan rekannya adalah sebagai berikut :

“Kalau kami ketika kerja yah kerja, kalau ada yang mau dibahas masalah selain kerja ya ketika lagi ngga ada kerjaan ada lah. Apalagi yang ibuk-ibuk ya lumayan banyak cerita ini itu , ya tau sendiri lah.”(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari wawancara yang peneliti lakukan diatas, terlihat bahwa aspek keterbukaan yang terjadi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja sudah dilakukan sebagaimana mestinya tapi terkadang juga berlebihan seperti mencampur adukkan urusan pribadi ketika bekerja juga tidak seharusnya terjadi apalagi masih jam kerja yang harusnya didedikasikan untuk kewajiban yang seharusnya di tunaikan.

Aspek keterbukaan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar tergambar dari wawancara yang peneliti lakukan memperlihatkan keterbukaan yang terjadi bahwasanya yang terjadi antara atasan dengan bawahan serta bawahan sama bawahan. Keterbukaannya itu terlihat dari bagaimana seorang pimpinan menginformasikan serta bisa mendengarkan setiap kesulitan yang dihadapi oleh pegawainya.

Dari kutipan wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa bawahan/pegawai bisa menilai karakter seorang pimpinan yang mana mempunyai aspek keterbukaan kepada bawahannya serta yang mana bisa mendengarkan keluh kesah dari pegawainya.

Aspek keterbukaan yang ada di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar bisa terlihat dari pimpinan dan bawahan apakah mereka sebagai pegawai bisa bebas berbicara dengan pimpinan dalam menyampaikan segala urusan pekerjaan maupun hal lainnya yang menjadi keluh kesah dari para pegawai tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa informan terkait dengan apakah mereka bebas bicara kepada atasan maupun pimpinannya sebagai berikut :

“Kalau dengan atasan saya bebas kalau bicara, soalnya atasan saya mungkin karena kita tidak terpaut jauh usianya, terus lumayan dekatlah”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari data dan informasi yang peneliti peroleh terkait dengan kebebasan berbicara yang terjadi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa aspek keterbukaan dalam kebebasan berbicara yang dirasakan oleh pegawai hanya dalam konteks urusan pekerjaan tidak dalam hal yang lainnya.

Keterbukaan atasan dalam mendengarkan bawahan bisa terlihat dari kesediaan atasan dalam membantu kesulitan yang dialami oleh pegawainya, biasanya pekerjaan yang dilakukan sehari-hari. Hal ini terlihat dari wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan yang menyatakan bahwa :

“Sebenarnya kan dalam melakukan pekerjaan pasti ngalami kesulitan, tapi tergantung level pekerjaan tersebut, kalau yang sudah memang bagiannya biasa saja, hanya saja terkadang ketika adanya pekerjaan yang menumpuk terus ada kendala dalam melakukan pekerjaan, nah kalau nggak bisa terpecahkan oleh kami ya kami sampaikan ke atasan, agar mereka tahu kondisi di lapangan gitu”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa atau pegawai yang mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaannya jika mereka tidak menemukan titik terangnya, barulah mereka memberitahu atasan mereka, agar atasan mereka tahu dengan kondisi yang terjadi didalam melakukan pekerjaan.

Jika peneliti melihat secara umum, instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam menerapkan aspek keterbukaan baik antara pimpinan dengan pegawai serta sesama rekan kerja belum berjalan sebagaimana seharusnya.

Aspek keterbukaan dan keterusterangan yang peneliti peroleh dalam melakukan penelitian ini tidak semuanya sejalan dengan teori motivasi dari W. Charles Redding. Dalam teori ini menyatakan bahwa baik dalam komunikasi formal maupun informal terdapat nilai-nilai keterbukaan dalam mendengarkan maupun berkata.(Suprianti, 2018)

5. Tujuan Berkinerja Tinggi

Anggota organisasi di semua tingkat harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi berproduktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah, demikian pula menunjukkan perhatian besar kepada anggota organisasi lainnya.(Pace & Faules, 2010) Demi mencapai kemajuan instansi, pimpinan harus berusaha mencari berbagai cara dalam memperoleh kinerja terbaik dari pegawainya, caranya dengan menerangkan visi misi dari instansi kepada seluruh pegawai.

Pemahaman yang baik mengenai visi misi berkaitan dengan kinerja yang diberikan kepada pegawai, bila para pegawai ingin mencapai terlaksananya visi misi dari instansi maka mereka harus memberikan segala yang terbaik dari dalam dirinya. Oleh karena itu motivasi yang tertanam dalam mencapai visi misi dari instansi membutuhkan kinerja dan kemampuan terbaik dari dalam diri para pegawai yang ada. Seperti pernyataan Robbins motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual.(Pace & Faules, 2010)

Aspek tujuan yang tinggi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar terlihat dari pemahaman para pegawai yang ada di instansi terkait dengan visi misi yang akan dicapai oleh instansi. Sehingga motivasi dalam mencapai visi misi dari instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar sebagian besar dirasakan oleh para pegawai walaupun tidak semuanya. Hal ini sangat mempengaruhi dari kinerja yang pegawai lakukan.

Pada pengamatan yang peneliti lakukan secara langsung di lapangan, peneliti melihat bahwa di beberapa ruangan di dalam instansi Dinas Sosial kabupaten Kampar terpasang tempelan mengenai visi misi dari instansi tersebut yang menjadi tujuan dari para pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Dalam hal ini peneliti mencoba menanyakan terhadap beberapa pegawai yang ada di instansi, apakah mereka semua memahami yang menjadi visi misi dari instansi tempat ia bekerja sekarang, jawabannya adalah sebagai berikut :

“ Kita kan bekerja itu punya tujuan, goalsnya apa, untuk apa dan apa untungnya untuk kita dan tempat kita bekerja, jadi saya rasa semua pegawai disini wajib paham apa yang menjadi visi misi dari instansi ini. Alhamdulillah saya paham kok apa yang menjadi visi dan misi disini”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Dari kutipan wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar memahami apa yang menjadi visi misi dari instansi. Mereka sudah tau apa yang bakal diperoleh ketika kinerja selalu berjalan dengan baik, dan ketika pekerjaan mereka menemukan suatu permasalahan.

Iklim komunikasi organisasi yang mendukung berkaitan erat dengan kinerja pegawai. Setiap kinerja yang dilakukan seharusnya difasilitasi. Kemudian ketika pegawainya merasakan kesulitan dalam melakukan pekerjaannya seharusnya ada dukungan dari pimpinan atau atasan. Misalnya dengan memberikan reward atau penghargaan, tujuannya untuk memberikan semangat dan dukungan kepada pegawai sehingga meningkatkan kinerja pegawai dapat tercapai. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan peneliti yang menyatakan bahwa :

“Kemaren sempat sih dibahas dan mau di kasih penghargaan dan reward kalau ada yang berprestasi, tapi sampai sekarang belum ada dilaksanakan, entah besok ya”.(Anasri, personal communication, March 15, 2021)

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti melihat bahwa iklim komunikasi organisasi dalam aspek tujuan kinerja yang tinggi kurang dirasakan oleh para pegawai yang mempunyai kinerja yang baik, dengan belum memperoleh penghargaan, dan lain sebagainya seharusnya sebagai bentuk motivasi bagi para pegawai untuk bekerja secara maksimal.

Bila organisasi dalam hal ini instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar memberikan komitmen terhadap kinerja yang tinggi dalam melakukan tugas atau pekerjaan dari masing-masing pegawai, maka para pegawai akan berupaya semaksimal mungkin dalam melakukan pekerjaannya.

Aspek tujuan kinerja yang tinggi yang berjalan di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar, tidak semuanya sejalan dengan teori motivasi W. Charles Redding yang peneliti gunakan. Bahwasanya di dalam organisasi semua anggota organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi, produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah. Demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya.

Misalnya dalam organisasi memahami mengenai visi misi yang baik mempunyai kaitan dengan kinerja yang diberikan oleh para staff dalam bekerja. Serta motivasi dari pimpinan sehingga tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat terlaksana. (Suprianti, 2018)

Simpulan

Berdasarkan analisis dari berbagai literatur dan penelitian di lapangan mengenai iklim komunikasi organisasi Dinas Sosial Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa, Iklim komunikasi organisasi di instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar menggambarkan ada segelintir pegawai instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar yang merasakan bahwa iklim komunikasi organisasi disini belum berjalan dengan semestinya. Hal ini digambarkan dari aspek-aspek pembentuk iklim komunikasi organisasi di dalam instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Seperti dukungan dengan saling menghargai dan bertegur sapa antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja. Pembuatan keputusan yang partisipasi dengan selalu melibatkan semua anggota dalam pengambilan keputusan di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar. Kepercayaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dalam mempercayakan setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Keterbukaan dan keterusterangan di Instansi Dinas Sosial Kabupaten Kampar antara atasan dan bawahan. Tujuan kinerja yang tinggi dengan memberikan dukungan oleh atasan kepada bawahan sebagai bentuk motivasi agar tujuan kinerja tinggi dapat tercapai.

REFERENSI

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Ali Haji, M. R. (2016). *Iklim Komunikasi dalam meningkatkan Motivasi Kerja (Survey terhadap karyawan PT. Tristan*. Universitas Sultan Ageng Tritayasa.
- Dinas Sosial Kabupaten Kampar. (2017). *Rencana Strategis Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2017-2022*. Dinas Sosial Kabupaten Kampar.
- Jaya, I. (2014). *Iklim Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Yayasan Penerbitan Pers Suara Muhammadiyah)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kabupaten Kampar, D. S. (2017). *Sejarah Dinas Sosial Kabupaten Kampar*.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2005). *Komunikasi Organisasi (Ketujuh)*. Bumi Aksara.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. W., & Faules, Don. F. (2000). *Komunikasi Organisasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi (Dilengkapi Contoh Analisis Statistik) (Keempat belas)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Suprianti, D. (2018). *Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada instansi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau*. 5, 11.

- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial* (Ketiga). Bumi Aksara.
- Anasri. (2021, March 15). *Hasil Wawancara* [Personal communication].
- Yusmar. (2021, March 15). *Hasil Wawancara* [Personal communication].