

**POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM MEMBANGUN  
MOTIVASI KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN  
KERTAPATI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi

OLEH:

Azhari

1657010023

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
1441 H / 2020 M**

Kepada Yth.  
Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik, UIN Raden Fatah  
di  
Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa Skripsi sdr. Azhari, NIM. 1657010023 yang berjudul "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian, terima kasih.

Wassalamualaikum  
Palembang, 23 Januari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Hambali, M.Si  
NIP. 195609041981031001

Putri Citra Hati, M.Sos  
NIDN. 2009079301

## PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Azhari  
NIM : 1657010023  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul : Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja  
Pegawai Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Telah dimunaqosahkan dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada:

Hari/Tanggal : Kamis/23 Januari 2020

Tempat : Ruang Sidang Munaqosah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UIN Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

Palembang, 23 Januari 2020  
DEKAN,

Prof. Dr. izomiddin, M.A  
NIP. 196206201988031991

TIM PENGUJI

KETUA,

SEKRETARIS,

PENGUJI I,

PENGUJI II,

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azhari  
Tempat & Tanggal Lahir : 22 Maret 1998  
NIM : 1657010023  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun  
Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan  
Kertapati Kota Palembang.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data informasi, interpretasi, pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, Januari 2020  
Yang Membuat Pernyataan,

Azhari  
NIM 165701002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika apa yang anda lakukan memberikan inspirasi kepada orang lain untuk bermimpi lebih, belajar lebih, melakukan lebih dan menjadi lebih, maka anda adalah seorang pemimpin”

-John Quincy Adams-

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

-Kedua orang tua tercinta, Bapakku Edi Suhaili dan Ibuku Nyimas Sri Novadillah.

-Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

-Seluruh Admin/Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

-Teman-teman seperjuanganku, Ilmu Komunikasi 2016, khususnya Kelas A.

-Almamaterku, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

## ABSTRAK

Pola komunikasi didalam suatu organisasi penting agar terjalinnya hubungan yang baik antara pemimpin dan pegawai. Komunikasi memiliki begitu banyak fungsi, salah satunya yakni komunikasi berfungsi dalam meningkatkan hubungan sosial antara orang-orang yang terlibat didalam proses komunikasi. Komunikasi juga berfungsi memberikan informasi dalam suatu organisasi. Tujuan dari penelitian ini, ialah untuk mengetahui proses dan pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni deskripsi kualitatif, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan teknik wawancara. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data-data primer dan data sekunder, data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan Camat dan pegawai-pegawai di kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teori motivasi kerja David Mc Clelland, yang memiliki tiga asumsi yakni kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuasaan. Berdasarkan analisis data yang digunakan, maka diperoleh kesimpulan bahwa proses komunikasi yang terjadi di kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang yakni komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi formal dan komunikasi struktural. Serta pola komunikasi yang digunakan yakni pola komunikasi vertikal atau rantai dan pola komunikasi horizontal.

Kata kunci: Pola Komunikasi, Motivasi Kerja, Kecamatan Kertapati.

## **ABSTRACT**

*The pattern of communication in an organization is important for a good relationship between the leader and the employee. Communication has so many functions, one of which is the communication function in improving the social relationship between the people involved in the communication process. Communication also serves to provide information in an organization. The purpose of this research, is to know the process and pattern of communication leaders in building the motivation of work employees of District office Kertapati Kota Palembang. The methods used in this study are qualitative descriptions, data collection in the study using observation techniques, documentation, and interview techniques. The data sources used in this research are primary data and secondary data, the data is obtained through interviews with Camat and officers in the office of the District Kertapati Palembang. This research uses the work motivation theory of David Mc Clelland, who has three assumptions namely the need for achievement, the need for affiliation, and the need for power. Based on the analysis of the data used, the conclusion that the communication process that occurred in the office of the District Kertapati Palembang is verbal communication and nonverbal, formal communication and structural communication. As well as communication patterns used are vertical communication pattern or chain and horizontal communication pattern.*

*Keywords: communication pattern, work motivation, Kertapati subdistrict.*

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	
COVER DALAM .....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Kerangka Teori .....	8
G. Metodologi Penelitian .....	27
1. Pendekatan atau Metode Penelitian .....	27
2. Data dan Sumber Data .....	28
3. Teknik Pengumpulan Data .....	28
4. Lokasi Penelitian.....	29
5. Teknik Analisis Data.....	29
H. Sistematika Penulisan .....	31

### **BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Kantor Kecamatan Kertapati.....	32
B. Letak Geografis.....	33
C. Kondisi Pemerintahan .....	34
D. Visi dan Misi .....	35
E. Prioritas Kecamatan .....	37
F. Struktur Organisasi .....	42
G. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai .....	42

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Proses Komunikasi Pemimpin dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai .....	51
B. Pola Komunikasi Pemimpin dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai .....	61
1. Komunikasi Vertikal .....	62
2. Komunikasi Horizontal .....	72
3. Motivasi Kerja.....	75

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA .....	83
----------------------	----

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2. Luas Wilayah Kecamatan Kertapati .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kantor Kecamatan Kertapati.....	32
---	----

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi .....	42
------------------------------------	----

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang” shalawat beserta salam kepada sang junjungan alam baginda Rasulullah SAW beserta para keluarga, sahabat, dan orang-orang yang telah memperjuangkan Agama Islam. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang. Penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Tugas akhir ini selesai berkat usaha dan kerja keras penulis serta do’a dan semangat dari keluarga, dosen, pembimbing, dan sahabat. Penulis dengan hati yang tulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Prof. Dr. H. Izomiddin, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dr. Yenrizal, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah .
4. Ropik, M.Si., selaku wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
5. Dr. Kun Budianto, M.Si., selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
6. Reza Aprianti, MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
7. Gita Astrid, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
8. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Edi Suhaili dan Ibu Nyimas Sri Novadillah yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik

dengan sepenuh hati serta selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Saudara-saudariku, Ansyori dan Amalia, Alamsyah dan Sakinah. Terima kasih karena selalu mendoakan dan mendukungku selama ini.
10. Keponakanku tersayang, Asy Syaima.
11. Dwi Yudiansyah.M.Si selaku Camat Kertapati, beserta seluruh pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Terima kasih banyak atas bantuan Bapak-Ibu semua selama penelitian.
12. Teman-teman seperjuanganku kelas Ilmu Komunikasi A yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Semua teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2016.

Palembang, 23 Januari 2020

Penulis

Azhari

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi memiliki hal penting dalam kepentingan pemimpin dan kelangsungan suatu organisasi yang berada dalam suatu kelompok, komunikasi yang baik artinya penyampaian dan penerimaan informasi yang dilakukan dengan tepat dan benar oleh seorang pemimpin, komunikasi juga memegang peranan penting dalam hubungan antara manusia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa manusia lain, komunikasi yang baik artinya penyampaian dan penerimaan informasi dilakukan oleh pemimpin dengan tepat dan benar eksistensi kelompok organisasi tergantung pada komunikasi yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi pada pertukaran informasi dan meneruskan arti komunikasi.

Komunikasi dalam kepemimpinan kemampuan untuk memberikan dan menerima komunikasi merupakan keharusan bagi seorang pimpinan. Seorang pimpinan adalah orang yang bekerja dengan menggunakan orang lain, karena itu pemberian perintah berupa penyampaian informasi kepada orang lain tersebut mutlak perlu dikuasai.<sup>1</sup>

Adapun fungsi komunikasi dalam kepemimpinan yaitu :

- a. Mencapai pengertian satu sama lain
- b. Membina kepercayaan
- c. Mengkordinir tindakan

---

<sup>1</sup> Pandji Anoraga , *Psikologi Kepemimpinan*, h. 10

- d. Merencanakan Strategi
- e. Melakukan pembagian pekerjaan
- f. Melakukan aktifitas kelompok dan berbagi rasa

Seorang pemimpin yang efektif melihat organisasi sebagai sebuah jaringan hubungan dan memiliki keterampilan untuk membangun jaringan tersebut dengan cara berkomunikasi, seorang pemimpin memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu proses komunikasi karena seorang pemimpin akan berhadapan dengan bermacam-macam orang dengan kepribadian yang wataknya berbeda-beda, maupun latar belakang dalam suatu kepemimpinan organisasi terdapat dua unsur penting yang harus diperhatikan yakni pemimpin atau yang dipimpin antara kedua belah pihak tersebut harus melakukan komunikasi dua arah<sup>2</sup>.

Komunikasi pada dasarnya adalah bentuk interaksi antar individu dalam kelompok maupun organisasi, bentuk komunikasi yang dilakukan ternyata memiliki pola itu sendiri, sehingga memiliki jejaring komunikasi untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi itu sendiri, maka dari itu seorang pemimpin memerlukan pola komunikasi yang baik dan benar, kerja sama yang berjalan dengan baik, dimana interaksi yang terjadi dapat berjalan secara baik, dengan secara pasti komunikasi yang dilakukan pemimpin harus dapat berbentuk instruksi atau masukan saran, perintah, nasehat maupun kritikan yang sifatnya membangun<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup>Veithal Rivai Zainal, (2010). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, h. 138

<sup>3</sup> *Ibid.*, h. 139

Pemimpin adalah sosok kharismatik pemberi dorongan, penggerak atau dinamisator dan koodinator. Untuk mencapai tujuan, pemimpin memanfaatkan hal-hal yang dapat membantu bawahan. Seorang pemimpin juga orang yang mampu berdiri di depan untuk memberikan komando kepada bawahannya, sehingga tercipta ketenangan di dalam kelompok untuk menghadapi kesulitan dan kesusahan yang dialami dan memberikan semangat kepada anggota yang mengalami kemalasan dan putus asa, karena ada bawahan yang mampu mengerjakan pekerjaannya tetapi ia malas dan kurang bersemangat dalam mengerjakan tugasnya maka dari itu, dengan memiliki seorang pemimpin yang berkualitas, diharapkan dapat membuat lingkungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, hal ini juga dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi bawahannya, sehingga akan terbentuk pula motivasi kerja yang baik di lingkungan kerja tersebut<sup>4</sup>.

Pemimpin organisasi diharapkan untuk selalu memperhatikan bagaimana keadaan komunikasi orang-orang yang dipimpinnya agar kegiatan organisasi dapat terlaksana dengan baik, karena peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja pegawai secara keseluruhan dan memberikan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai, dengan memiliki perubahan perilaku yang di aplikasikan dalam peningkatan kerja.

Kepemimpinan visioner, adalah pola kepemimpinan yang ditujukan untuk memberi arti pada kerja dan usaha yang perlu dilakukan bersama-sama oleh para anggota pegawai dengan cara memberi arahan dan makna pada kerja dan usaha

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, h. 140.

yang dilakukan berdasarkan visi yang jelas oleh seorang pemimpi. Guna menghadapi perubahan pesat ini dengan baik, pemimpin harus memiliki serangkaian kompetensi yang pokok seperti kemampuan antisipasi, kecepatan.<sup>5</sup>

Gaya pemimpin ini dapat dilukiskan dengan kalimat “memimpin berdasarkan peraturan”. Perilaku pemimpin ditandai dengan keketatan pelaksanaan prosedur yang berlaku bagi pemimpin dan pegawainya. Pemimpin yang birokratis pada umumnya membuat keputusan-keputusan berdasarkan aturan yang ada secara kaku tanpa adanya fleksibilitas. Semua kegiatan hampir terpusat pada pimpinan dan sedikit saja kebebasan orang lain untuk berkreasi dan bertindak, itupun tidak boleh lepas dari ketentuan yang ada.<sup>6</sup>

Adapun karakteristik dari gaya kepemimpinan birokratis adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan menentukan semua keputusan yang bertalian dengan seluruh pekerjaan dan memerintahkan semua bawahan untuk melaksanakannya.
2. Pemimpin menentukan semua standar bagaimana bawahan melakukan tugas.
3. Adanya sanksi yang jelas jika seorang bawahan tidak menjalankan tugas sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan

Kondisi yang ada dikantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang, mengingat banyaknya agenda-agenda kerja yang harus diselesaikan membuat

---

<sup>5</sup> Diana Kartanegara. (2003). *Kepemimpinan visioner*. Jakarta: PT Gramedia Puataka Utama, h. 48

<sup>6</sup> Pandji Anoraga, *Op.cit.*, h. 10

camat harus memotivasi dan mengontrol bawahannya terdapat kendala, dimana kondisi ini mempunyai dampak pada terhambatnya pola komunikasi pimpinan dan bawahan membuat semangat kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati sedikit menurun. Sebagaimana penelitian yang dikutip oleh Robert Heller dan Tim Hindle menunjukkan bahwa jarak antara pengirim pesan dan penerima pesan akan menentukan frekuensi komunikasi, karena jarak yang cukup jauh terkadang sangat sulit untuk mendapatkan kesempatan berkomunikasi dengan cara yang baik dan efektif<sup>7</sup>.

Kertapati adalah salah satu Kecamatan yang ada di Kota Palembang. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Tugas Camat adalah mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kerja kecamatan Kertapati dalam forum musyawarah kepada masyarakat dalam perencanaan pembangunan didesa atau kelurahan dan kecamatan. Dalam menjalankan tugasnya seorang Camat bertanggung jawab langsung terhadap masalah yang ada di kecamatan, berfungsinya komunikasi secara kondusif antara dirinya selaku komunikator dengan pegawai selaku komunikan Camat juga bertindak sebagai seorang penyalur yang komunikatif untuk menyertakan anggota dalam kegiatan organisasi.

Kecamatan sebagai unit pemerintah dituntut untuk bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun di dalam

---

<sup>7</sup> Kurniawan Saefullah. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group, h. 298.

menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari. Camat selaku pemimpin adalah pusat kekuatan dan dinamisator bagi instansi pemerintahan, yang mengharuskan mereka berkomunikasi pada semua pihak baik melalui formal ataupun informal. Dalam hal ini, penulis melihat adanya masalah dimana pola komunikasi yang dilakukan Camat kepada bawahan masih berjalan cukup baik namun terdapat kendala informasi yang disampaikan, menyebabkan semangat kerja pegawai menurun yang menjadi hal terpenting bukanlah berapa kali komunikasi dilakukan, tetapi bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Camat Kertapati. Maka dengan demikian penulis menganggap bahwa penelitian ini harus dilakukan untuk mengetahui pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

semangat kerja adalah sesuatu yang membuat orang-orang senang mengabdikan kepada pekerjaannya dimana kepuasan, bekerja dan hubungan-hubungan kekeluargaan yang menyenangkan menjadi bagian dari padanya. Semangat kerja juga merupakan reaksi emosional dan mental dari seseorang terhadap pekerjaannya.<sup>8</sup>

Semangat kerja mempengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan seseorang. Pentingnya semangat kerja dapat dilihat sebagai bagian fundamen dari kegiatan manajemen sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarahannya dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan

---

<sup>8</sup> Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Group, Jakarta, h. 80-82

tingkat keinginan yang tinggi serta kebersamaan dalam menjalankan tugas perorangan maupun organisasi.<sup>9</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang?
2. Bagaimana pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui proses komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang?
2. Mengetahui pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang?

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai banyak kegunaan dan manfaat, baik untuk kalangan akademisi maupun non akademisi. Kegunaan penelitian yang dimaksud dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu ditinjau dari segi teoritis dan praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Kegunaan penelitian ini untuk mengembangkan ilmu komunikasi serta melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang telah di dapat dibangku perkuliahan.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 80-82

## 2. Secara Praktis

Secara substansi, penelitian ini sebagai bahan informasi dan sebagai masukan bagi pihak Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

## E. Tinjauan Pustaka

Hasil penelitian orang lain yang berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti:

No	Nama peneliti, Tahun/Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori	Hasil
1.	Rosi Anindiasuti, Skripsi, Ilmu Komunikasi FISIP UNHAS 2017/ Pola Komunikasi Kelompok Guna Menciptakan Kebersamaan Dikalangan Generasi Muda Buddha Dharma Indonesia Di Makassar.	Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menentukan informan secara purposive sampling	Teori yang digunakan teori De Vito mengenai keefektifan komunikasi antarpribadi	Hasil Penelitian menunjukkan Pola komunikasi Kelompok pada GM MNSBDI yaitu menggunakan pola komunikasi seluruh jaringan, yaitu anggota dapat mempengaruhi ketua maupun sebaliknya. Pada GM MNSBDI juga tidak ada junior senioritas
2.	Abdillah Kamal, Skripsi Ilmu Komunikasi FISIP UIN Syarif Hidayatullah 2014/ Pola Komunikasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia	Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan variabel-variabel	Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori komunikasi organisasi Horrison dan Doerfel	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi mempunyai Peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja Forum Komunikasi Pemuda Indonesia Adapun peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja Forum Komunikasi Pemuda Indonesia adalah adanya rasa solidaritas dan kekeluargaan sehingga menghasilkan kenyamanan dalam bekerja.

3.	Jumriati, Skripsi Dakwa dan Komunikasi Uin Alauddin Makasar 2017/Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Penelitian ini menggunakan teori Challagalla dan Shervani, Peran kepemimpinan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai Dispora Kabupaten Gowa dengan menggunakan pola komunikasi formal dan secara struktural. Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi.
----	---	---	---	--

**Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu**

Seperti penelitian pada umumnya, peneliti juga melakukan tinjauan pustaka. Dari suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya beberapa peneliti menjadikan tinjauan pustaka sebagai berikut:

Rosi Anindiasuti (2017) dalam skripsinya ditemukan hasil penelitian Pola komunikasi Kelompok pada GM MNSBDI yaitu menggunakan pola komunikasi seluruh jaringan, yaitu anggota dapat mempengaruhi ketua maupun sebaliknya. Pada GM MNSBDI juga tidak ada junior senioritas. Sedangkan penulis sekarang adalah terletak pada fokus penelitiannya yaitu pola komunikasi pemimpin atau Camat dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Penulis hanya mencari bagaimana pola komunikasi yang dilakukan Camat Kertapati dalam membangun motivasi kerja pegawai. Pola komunikasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia, yaitu bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berinteraksi.

Abdillah Kamal (2014), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja Forum Komunikasi Pemuda Indonesi adapun peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja forum komunikasi pemuda Indonesia adalah adanya rasa solidaritas dan kekeluargaan sehingga menghasilkan kenyamanan dalam bekerja. Sedangkan penulis sekarang adalah terletak pada fokus penelitiannya yaitu pola komunikasi pemimpin atau Camat dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Penulis hanya mencari bagaimana pola komunikasi yang dilakukan Camat Kertapati dalam membangun motivasi kerja pegawai. Pola komunikasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia, yaitu bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berinteraksi.

Jumriati (2017), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai Dispora Kabupaten Gowa dengan menggunakan pola komunikasi formal dan secara structural komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi. Sedangkan penulis sekarang adalah terletak pada fokus penelitiannya yaitu pola komunikasi pemimpin atau Camat dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Penulis hanya mencari bagaimana pola komunikasi yang dilakukan Camat Kertapati dalam membangun motivasi kerja pegawai. Pola komunikasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia, yaitu bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berinteraksi.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Pola Komunikasi**

- a. Pengertian Pola Komunikasi Menurut Poerwadarminta, dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan pola adalah gambar yang dipakai untuk contoh<sup>10</sup>, Sedangkan menurut Sri Suksesti pola adalah suatu bentuk struktur yang tetap. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku, baik secara langsung melalui lisan maupun tak langsung melalui media komunikasi pada dasarnya adalah bentuk interaksi antar individu dalam kelompok maupun organisasi.

Pada praktiknya, bentuk komunikasi yang dilakukan ternyata memiliki pola tersendiri, sehingga memiliki semacam jejaring komunikasi, jejaring komunikasi pada dasarnya merupakan pola bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berkomunikasi. Maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia. Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan tertentu mengenai “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi<sup>11</sup>.

- b. Pola Komunikasi dalam Organisasi

Berikut adalah beberapa pola komunikasi yang umumnya dilakukan dalam sebuah organisasi yaitu komunikasi interpersonal,

---

<sup>10</sup> Poerwadarminta W.J.S, 1976, Kamus Umum Bahasa Indonesia Jakarta: Balai Pustaka, h. 763

<sup>11</sup> Deddy Mulyana. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosda Karya, h. 174

komunikasi di kelompok kerja dalam berbagai bentuk jejaring komunikasi, dan pola komunikasi dalam struktur organisasi<sup>12</sup>.

### 1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi, komunikasi interpersonal ini biasa dilakukan antara individu dalam satu bagian, antara bagian dalam organisasi, antara bawahan, antara pimpinan, maupun antara pimpinan dan bawahan. Terdapat dua bentuk komunikasi yang biasa dilakukan dalam komunikasi interpersonal ini. Pertama, komunikasi lisan yaitu komunikasi yang terjadi dalam percakapan, tatap muka, diskusi kelompok, percakapan telepon dan dalam situasi-situasi lain ketika ucapan digunakan untuk mengekspresikan makna.

Komunikasi lisan sangat lazim karena beberapa alasan yaitu komunikasi lisan memicu umpan balik dan pertukaran pemikiran secara langsung dalam bentuk pernyataan ekspresi muka, persetujuan verbal dan gerak tubuh. Tetapi komunikasi lisan juga memiliki kelemahan, yakni komunikasi ini mungkin tidak akurat jika pembicara memilih kata-kata yang salah untuk menyatakan suatu makna atau melupakan detail-detail penting, jika proses komunikasi lisan mengalami gangguan, atau jika penerima melupakan sebagian dari pesan<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, h. 175

<sup>13</sup> Suranto. (2011). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu, h.78

Kedua, komunikasi tulisan adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui mediator berupa sesuatu yang dapat menyampaikan pesan pengirim kepada penerima pesan sehingga maksud dari pesan dapat dengan mudah diterima.<sup>14</sup> Salah satu kelemahan dari komunikasi tulisan adalah komunikasi tulisan mencegah umpan balik dan pertukaran pikiran secara langsung. Biasanya lebih sulit dan lebih memakan waktu dibanding komunikasi lisan. Tentu saja komunikasi tulisan menawarkan sejumlah keunggulan yaitu komunikasi tulisan biasanya sangat akurat dan menyediakan catatan permanen mengenai komunikasi. Pengirim bisa meluangkan waktu untuk mengumpulkan dan mencerna informasi sebelum dikirimkan. Komunikasi tulisan cenderung disukai jika pesan melibatkan detil-detil penting.

## 2. Jaringan komunikasi organisasi

Jaringan komunikasi (*communication network*) dalam suatu organisasi ialah proses bagaimana suatu pesan termasuk arus informasi dan intruksi yang disampaikan secara rinci, artinya ditentukan oleh jenjang hierarki resmi organisasi dari atas ke bawahan atau sebaliknya dan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan mereka, maka pesan tersebut merupakan jaringan komunikasi formal<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Muliaman Darmansyah Hadad. 2014. *Kepemimpinan perilaku organisasi*. Jakarta: Raja Gafindo Persada, h.130.

<sup>15</sup> Poppy Ruliana. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Raja Gafindo Persada, h.88.

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Di antara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi. Terdapat berbagai pola komunikasi dalam kelompok kerja yang dapat diidentifikasi, di antaranya adalah:

#### 1. Pola Roda

Pola roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika anggota, jika seseorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpinnya<sup>16</sup>. Pola komunikasi seperti ini biasanya dilakukan oleh sebuah kelompok dimana pemimpin memiliki kontrol penuh terhadap seluruh anggota. Sumber informasi yang didapatkan hanya melalui pemimpin yang menjadi satu-satunya sumber informasi. Dalam pola roda semua komunikasi mengalir melalui satu individu sentral yang biasanya diungkapkan pemimpin kelompok<sup>17</sup>.

#### 2. Pola Y

---

<sup>16</sup> Abdullah Masmuh. (2010). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan UMM, h. 57.

<sup>17</sup> A.Griffin, Emory. (2003). *A First Look at Communication Theory. Fifth Edition*. Boston: Mc Graw-Hill, h. 109

Pada pola Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Anggota dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya<sup>18</sup>. sekalipun sumber informasi berasal dari satu sumber, tetapi dalam proses penyebarannya kepada seluruh anggota tidak selalu harus melalui dirinya. Informasi tersebut dapat disebarkan melalui dirinya maupun melalui anggota yang lain. Pola komunikasi yang dilakukan dalam sebuah kelompok dimana pemimpin melakukan delegasi atau pelimpahan wewenang atau kepercayaan kepada sebagian dari anggota kelompoknya. Memiliki tingkat sentralisasi lebih rendah yakni dua orang dekat dengan pusat.

### 3. Pola bersambung atau pola rantai

Pola komunikasi ini terdapat lima lingkaran dalam jenjang hierarkinya dan hanya dikenal komunikasi sistem arus ke atas (*upward*) dan komunikasi ke bawah (*downward*) yang artinya menganut hubungan garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadinya suatu penyaringan<sup>19</sup>. Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi. Biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan. Pola

---

<sup>18</sup> Abdullah Masmuh. *Op.cit.*, h. 58.

<sup>19</sup> Poppy Ruliana, *op.cit.*, h. 88

komunikasi bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkelanjutan.

#### 4. Pola lingkaran

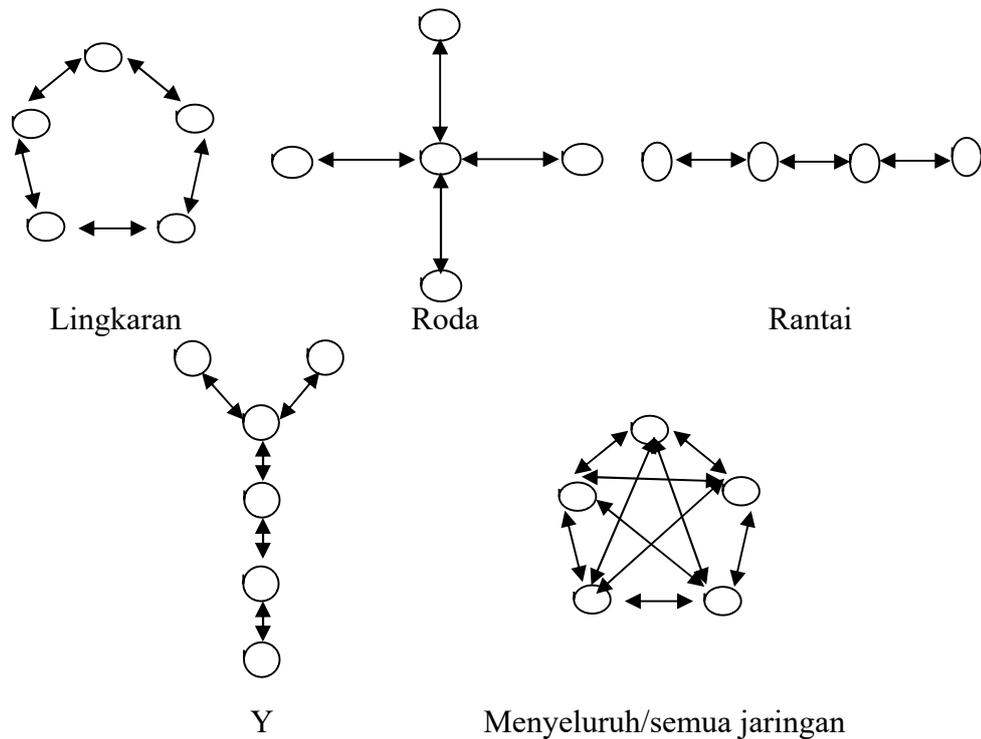
Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya.

#### 5. Pola menyeluruh atau pola semua saluran

Semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam pola menyeluruh, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum. Kelebihan dari pola ini adalah bahwa biasa informasi akan terminimalkan karena setiap orang mendapatkan klarifikasi informasi dari seluruh anggota organisasi<sup>20</sup>. Pola ini yang paling terdesentralisasi sangat memungkinkan terjadinya aliran informasi secara bebas diantara semua anggota kelompok. Semua orang dapat berpartisipasi secara adil.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, h. 302-303



c. Komunikasi dalam Struktur Organisasi

Komunikasi dalam struktur organisasi adalah pola bagaimana setiap bagian-bagian dalam organisasi saling berkomunikasi satu dengan lainnya, baik antar bagian yang tingkatannya sama (horizontal) maupun yang berbeda tingkatan (vertikal). Pola komunikasi dalam struktur organisasi secara garis besar dapat berupa komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang yang berada pada tingkatan organisasi yang lebih tinggi dengan tingkatan yang lebih rendah atau juga sebaliknya. Komunikasi vertikal biasanya dilakukan dalam hal komunikasi berupa pemberian tugas (dari atas ke bawah), maupun pelaporan dan pertanggung jawaban (dari bawah ke atas).

1. Pola komunikasi vertikal (dari atas ke bawah):

a. Instruksi tugas

Instruksi tugas adalah pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan dan bagaimana melakukannya. Menurut Lensufie, seorang pemimpin memiliki keahlian dimana ia mampu menggerakkan bawahan dalam bentuk perintah, otoritas, himbauan, istem traksaksional, motivasi, pemberian contoh dan lain-lain<sup>21</sup>

b. Rasional pekerjaan

Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi. Kegiatan mengkomunikasikan pesan secara rasional seharusnya dimiliki oleh pemimpin, yakni dapat meyakinkan bawahannya dengan menjelaskan bagaimana aktivitas tersebut dilakukan dengan suatu performa yang minimal harus dimiliki bawahan<sup>22</sup>.

c. Ideologi

Ideologi yaitu pesan yang disampaikan guna mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi, dengan tujuan memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

---

<sup>21</sup> Suranto Aw. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, h. 82.

<sup>22</sup> Manahan P Tampubolon. (2004). *Perilaku keorganisasian*. Indonesia, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya. h. 119.

d. Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi dan peraturan organisasi.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah pesan yang berisikan tentang informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Apabila tidak ada informasi dari atasan untuk mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaan tersebut sudah memuaskan.<sup>23</sup> Perlu untuk diperhatikan bahwa respon yang baik dari pemimpin terhadap suatu masalah adalah penting, tetapi terlalu cepat bereaksi tanpa pemikiran yang matang memberi kesan kurangnya kemampuan menguasai diri sendiri.

Melihat dari fungsi komunikasi Vertikal (bawah ke atas) ini, yaitu sebagai balikan bagi pemimpin, memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimuli kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan bagi instansinya. fungsi dari komunikasi bawah ke atas ini adalah:

- a. Atasan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi.
- b. Memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan, ide dan saran.

---

<sup>23</sup> Arni Muhammad *op.cit.*, h., 109.

- c. Memberikan informasi bagi pembuatan keputusan.
- d. Membantu bawahan mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas dan organisasi.<sup>24</sup>

## 2. Pola Komunikasi Horizontal

Adapun komunikasi horizontal biasanya dilakukan antara seseorang dengan orang lain yang memiliki tingkatan organisasi yang sama. Bentuk komunikasi yang dilakukan diantaranya adalah komunikasi dalam rangka koordinasi, kerja sama, dan lain sebagainya. Tujuan komunikasi horizontal adalah untuk mengkoordinasi penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana kerja dan kegiatan, untuk memecahkan masalah. Ada empat tahap dalam pemecahan permasalahan secara kreatif dalam kelompok yang sudah tersusun dengan baik yaitu, penjabaran dan penjajakan masalah itu sendiri, pengembangan ide-ide alternative, seleksi, Tahapan yang terakhir adalah penerapan.<sup>25</sup> Selanjutnya, tujuan dari perbedaaan, serta menumbuhkan dukungan antar personal Medium penyebaran informasi ditentukan oleh kekayaan informasi itu sendiri. Kekayaan informasi terendah adalah informasi yang penyebarannya dilakukan melalui surat selebaran ataupun surat elektronik. Adapun kekayaan penyebaran informasi yang tergolong menengah adalah bila bila berbentuk pembicaraan telepon, tetapi yang terkaya adalah informasi yang diperoleh lewat pembicaraan langsung atau tatap muka.

---

<sup>24</sup> Arni Muhammad., *Op.cit.*, h. 117

<sup>25</sup> Suranto Aw, *Op.cit.*, h. 82

Komunikasi horizontal dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan rapat. Rapat yang baik adalah rapat yang ketika berakhir membuat setiap peserta terinspirasi, bersemangat, kembali antusias, tahu apa yang harus dikerjakan, dan bergairah menghadapi tantangan di depan. Karena itu di dalam proses rapat harus terjadi komunikasi dua arah.<sup>26</sup> Menurut Joewono, untuk mewujudkan kerja sama yang harmonis diperlukan sikap loyal yang tinggi dan saling pengertian.

Menurut Griffin, adapun tujuan komunikasi horizontal yaitu, memfasilitasi koordinasi antar unit yang saling bergantung, sebagai tujuan pemecahan masalah bersama dan lain-lainnya. Adapun yang dimaksud dengan koordinasi adalah proses mengintegrasikan memadukan mensinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien<sup>27</sup>.

Koordinasi adalah bagian penting di antara anggota-anggota organisasi yang pekerjaannya saling bergantung. Semakin banyak pekerjaan individu-individu atau unit-unit yang berbeda tetapi sangat kuat hubungannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya koordinasi terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pola komunikasi dalam struktur organisasi, yaitu<sup>28</sup>:

---

<sup>26</sup> Denny Richard. (2006). *Communicate to Win*. Jakarta: PT Gramedia Puataka Utama, h.92

<sup>27</sup> Usman Husaini. (2010). *Manajemen, edisi 3*. Jakarta: PT Bumi Aksara, h. 439

<sup>28</sup> *Ibid.*, h. 439

a. Jalur formal dari komunikasi

Pola komunikasi ini biasanya diawasi dan dikontrol oleh pimpinan karena pesan dan informasi yang disampaikan biasanya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi bagi pimpinan dalam memberitahu dan mengarahkan para anggotanya. Contoh : Laporan rutin setiap hari kerja sama pertemuan rutin.

b. Otoritas dari hierarki organisasi

Perbedaan tingkatan manajemen dalam sebuah organisasi akan juga menentukan pola komunikasi yang akan dibangun.

c. Spesialisasi jabatan

Adanya spesialisasi jabatan yang menghasilkan beberapa bagian yang berbeda dalam organisasi dapat mengetahui pola komunikasi, hasil yang ingin dibangun juga pasti berbeda.

d. Kepemilikan akan informasi

Mereka yang berada dalam suatu bagian umumnya lebih mengetahui dan menguasai berbagai informasi yang terkait dengan bagiannya dibandingkan dengan mereka yang berasal dari bagian lain.

## **2. Pemimpin**

a. Pengertian pemimpin

Pemimpin adalah seorang yang karena pengalaman, pengetahuan dan keterampilannya diakui oleh organisasi untuk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam

rangka mencapai tujuan. Menurut Hasibuan, pemimpin adalah seorang dengan kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan<sup>29</sup>.

Pemimpin juga diartikan sebagai seorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan atau kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Pemimpin menurut Kriyantono mengatakan bentuk dominasi yang didasari oleh kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu berdasarkan penerimaan kelompoknya khususnya dalam mencapai tujuan tertentu<sup>30</sup>.

#### b. Tugas Pemimpin

Pemimpin adalah anggota dari suatu perkumpulan yang diberi kedudukan tertentu dan diharapkan dapat bertindak sesuai dengan kedudukannya. Ia juga merupakan suatu lembaga utama dalam organisasi yang menjalankan organisasinya, keinginan yang akan digerakkan atau dijalankan sesuai dengan visi dan misinya.

Menurut James A.f. Stoner dalam *Perilaku Kepemimpinan*, tugas pokok yang harus dikerjakan oleh seorang pemimpin adalah sebagai berikut:

---

<sup>29</sup> Malayu Hasibuan S.P. (2008). *Manajemen Dasar, pengertian dan masalah* Jakarta: Bumi Aksara, h. 97.

<sup>30</sup> Kartini Kartono. (2002). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, h. 50.

1. Pemimpin bertanggung jawab untuk bekerjasama dengan orang lain. Baik dengan atasan, bawahan, teman sejawat, orang lain yang berada diluar organisasi dan pemimpin lain yang ada dalam unit organisasi tersebut.
2. Pemimpin bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas, melakukan evaluasi dan mengatur tugas-tugas untuk mencapai hasil yang sebaik-baiknya.
3. Sumber daya yang ada pada diri pemimpin sangat terbatas, oleh karena itu pemimpin harus mampu mengatur tugas-tugas melalui urutan prioritasnya.
4. Pemimpin harus berpikir secara analisis dan konseptual, oleh karena itu harus mampu menjabarkan persoalan-persoalan secara tepat.
5. Konflik-konflik selalu terjadi dalam suatu organisasi, oleh karena itu pemimpin harus mampu menjadi mediator.
6. Pemimpin harus mampu bertindak persuasi dan mampu berkompromi, karena ia adalah wakil organisasi.
7. Seorang pemimpin harus mampu memecahkan masalah yang sulit

Mengenai hubungan organisasi dengan komunikasi, William V. Hanney dalam bukunya "*Organization Consists of a number of the people*", organisasi terdiri dari sejumlah orang, ia melibatkan keadaan saling bergantung, ketergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi. Seorang pemimpin juga harus memperhatikan cara-cara penyampaian pesan secara efektif kepada pegawai memberikan

saran-sarannya sebagai berikut yakni pemimpin hendaknya sanggup memberikan informasi kepada pegawai apabila dibutuhkan mereka. Jika pimpinan tidak mempunyai informasi yang dibutuhkan mereka maka perlu tindakan tegas dan berjanji akan mencarikan apa yang ingin di butuhkan oleh pegawai, pimpinan juga hendaklah membagi informasi yang dibutuhkan oleh pegawai, pimpinan juga hendaklah mengembangkan suatu perencanaan komunikasi dan terakhir adalah pimpinan juga hendaklah berusaha membentuk kepercayaan antara pengirim pesan dan penerima pesan<sup>31</sup>.

### **3. Motivasi Kerja**

#### **a. Pengertian Motivasi kerja**

Motivasi kerja adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam dan luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Untuk mempermudah pemahaman motivasi kerja.

Motivasi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan inspirasi, dan dorongan kepada pegawai untuk mengambil, tindakan-tindakan. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan pegawai agar mereka bersemangat dalam mencapai hasil yang maksimal sebagaimana yang dikehendaki orang-orang tersebut. Pengertian-

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 38

pengertian di atas juga dapat menjelaskan mengapa seorang pegawai bersedia melakukan suatu pekerjaan pada suatu organisasi.

Motivasi menjadi sesuatu yang penting untuk dipahami oleh semua pemimpin karena motivasi merupakan faktor dorongan mengapa individu atau sumber daya manusia dalam organisasi berperilaku dan bersikap dengan pola tertentu, termasuk juga terkait dengan kinerja apa yang ditunjukkan oleh individu tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi kerja adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang itu sendiri, baik berasal dari dalam dirinya maupun luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya<sup>32</sup>.

b. Teori Motivasi Kerja dari David Mc Clelland

Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Energi akan dimanfaatkan oleh karyawan karena dorongan oleh : kekuatan motif dan kekuatan dasar yang terlibat, harapan keberhasilannya, dan nilai insentif yang terletak pada tujuannya. Hal-hal yang memotivasi seseorang adalah<sup>33</sup>:

1. Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*).

Kebutuhan semacam ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Karena itu, kebutuhan

---

<sup>32</sup> Saefullah Kurniawan, *Op.cit.*, h. 23

<sup>33</sup> Poppy Ruliana, *Op.cit.*, h. 132.

semacam ini akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal.

2. Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*)

Kebutuhan semacam ini menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat kerja seseorang. Oleh karena itu, merangsang gairah bekerja karyawan karena setiap orang menginginkan hal-hal: kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia tinggal atau bekerja, kebutuhan akan perasaan dihormati, karena manusia merasa dirinya penting, kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal, dan kebutuhan akan perasaan ikut serta.

3. Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*)

Kebutuhan semacam ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja karyawan. Kebutuhan semacam ini akan merangsang dan memotivasi gairah kerja karyawan serta mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik.

Mc Clelland mengembangkan serangkaian faktor deskriptif yang menggambarkan seseorang dengan kebutuhan yang tinggi akan pencapaian. Hal tersebut adalah :

1. Suka menerima tanggung jawab untuk memecahkan masalah.
2. Cenderung menetapkan tujuan pencapaian yang moderat dan cenderung mengambil resiko yang telah diperhitungkan.

3. Menginginkan umpan-balik atas kinerja.

c. Tujuan motivasi

Teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh David Mc. Clelland, terdapat beberapa tujuan motivasi kerja yaitu menggerakkan semangat kerja pegawai, mempertahankan loyalitas, meningkatkan moral dan produktifitas kerja pegawai, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kedisiplinan, mempertinggi rasa tanggung jawab Pegawai terhadap tugas-tugasnya dan meningkatkan partisipasi dan semangat Pegawai<sup>34</sup>.

Motivasi mempunyai hubungan yang sangat erat dan sangat penting bagi seorang pemimpin organisasi untuk menggerakkan, mengarahkan dan mengatur segala potensi yang ada pada diri Pegawai untuk mencapai titik optimal sesuai dengan kemampuan dari pegawai tersebut. Sementara itu, Asas-asas motivasi kerja yaitu asas partisipasi, dalam upaya memotivasi kerja pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

Melibatkan seluruh pegawai dalam membuat keputusan akan lebih meningkatkan kualitas suatu keputusan, saat para partisipan memiliki informasi dan pengetahuan yang tidak dimiliki oleh pemimpin dan bersedia bekerja sama dalam menemukan solusi yang baik atas masalah keputusan. Asas komunikasi, pemimpin berkomunikasi segala sesuatu

---

<sup>34</sup> Malayu Hasibuan S.P. (2008). *Manajemen Dasar, pengertian dan masalah* Jakarta: Bumi Aksara, h. 98.

yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas<sup>35</sup>.

Pelaksanaan asas motivasi kerja tersebut diperlukan metode untuk mencapai motivasi kerja yang maksimal, diantara metode motivasi kerja tersebut adalah motivasi langsung dan tidak langsung. Motivasi langsung (*direct motivation*) adalah motivasi yang diberikan langsung kepada setiap pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya.

Kedua motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta memberikan kenyamanan kerja atau kelancaran tugas, sehingga para pegawai betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya, kursi yang empuk, computer buar yang canggih, ruangan kerja yang nyaman dan enak di lihat, suasana kerja menjadi baik dan penempatan pegawai yang tepat. Motivasi tidak langsung ini besar pengaruhnya untuk memberikan semangat bekerja pegawai, sehingga produktivitas kerja semangkin meningkat<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> Gery Yukl. (2007). *Kepemimpinan dalam Organisasi, edisi kelima*. Jakarta: PT Indeks, h. 101.

<sup>36</sup> Malayu Hasibuan S.P, *Op.cit.*, h. 97

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Metode pengkajian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sehingga tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, di mana peneliti mendeskripsikan dengan wawancara mendalam terhadap objek penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistic bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsinya, motivasi maupun tindakannya, dan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>37</sup> Diantaranya adalah penggunaan studi khusus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam. Terkait hal tersebut peneliti menggunakan metode ini dalam melakukan penelitian mengenai pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari informan yakni Camat Kertapati Palembang beserta pegawai yang berjumlah 4 orang yaitu Camat, Seketaris Camat, Humas, Kasi Pelayan Umum, berupa informasi tentang Pola komunikasi pemimpin dan motivasi kerja pegawai dengan

---

<sup>37</sup> Lexy J. Moeloeng. (1998). *Metode penelitian kualitatif* (Bsdung: Remaja Kerta Karya,). H. 6

menggunakan teknik purposive sampling, yaitu menentukan kriteria yang harus mendukung tujuan penelitian.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan, literatur-literatur, dan lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah. Seperti data mengenai struktur organisasi dan data uraian tugas dari organisasi kantor kecamatan Kertapati Kota Palembang.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini ialah penulis mengamati Kantor Kecamatan Kertapati dan pengamatan terhadap hal-hal yang dilakukan oleh camat Kertapati dalam proses pola komunikasi yang dilakukan oleh camat Kertapati.

- b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data melalui tanya jawab dengan camat guna untuk menggali data-data mengenai pola komunikasi yang dilakukan melalui camat. Peneliti membuat daftar pertanyaan secara garis besar kemudian pertanyaan tersebut dapat dikembangkan dengan diperolehnya jawaban-jawaban dari camat Kertapati.

- c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan bukti-bukti fisik yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh dari dokumentasi

adalah data mengenai gambaran umum dan bukti telah melakukan penelitian di kantor Kecamatan Kertapati.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Kertapati, Kota Palembang beralamat di Jalan. Sriwijaya Raya, Kelurahan. Karya Jaya No. 30862 Telp.0711-7077248. Kode Pos. 30259.

#### **5. Teknik Analisa Data**

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, yang dapat dikelola mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut analisa data adalah kata-kata yang dibangun dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum. Untuk lebih jelasnya proses analisa data yang dilakukan dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Dalam pengertian ini Miles and Hugberman, menjelaskan analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan penarikan kesimpulan analisis, verifikasi menjadi gambar keberhasilan secara berurutan<sup>38</sup>.

Sedangkan proses analisis data kualitatif berjalan sebagai berikut:

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberikan kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.

---

<sup>38</sup> Miles, Huberman. (1992). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Gafindo Persada, h.20.

- b. Mengumpulkan memilah-milah mengklasifikasi, mensintesiskan, membuat ihktisar dan membuat indeksnya.
- c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menentukan pola dan hubungan-hubungan serta membuat temuan-temuan umum.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penelitian, penulis membagi penelitian ini dalam empat bab pembahasan dimana masing-masing bab dapat dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teoritis dan, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM**

Gambaran umum berisikan tentang lokasi penelitian, yakni kantor kecamatan Kertapati Kota Palembang, struktur organisasi dan tugas-tugasnya.

### **BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari rumusan masalah dalam penelitian dalam hasil wawancara, observasi dan dokumentasi atau fenomena-fenomena yang didapat dari hasil temuan di lapangan.

### **BAB IV : PENUTUP**

Penutup berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis

dapatkan dan berupa saran yang disampaikan.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kecamatan Kertapati



**Gambar 1. Kantor Camat Kertapati**

Kecamatan adalah sebuah pembagian administratif negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang Camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Dalam bahasa Inggris kata kecamatan seringkali diterjemahkan kepada sub-distrik, meskipun tidak sedikit pula dokumen pemerintah Indonesia menerjemahkannya sebagai daerah (distrik)<sup>39</sup>.

Kecamatan Kertapati merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Sebarang Ulu 1 Kota Palembang pada tahun 2000 yang telah disahkan berdasarkan peraturan Daerah dan Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2000 tentang pedoman pembentukan Kecamatan dalam Kota Palembang. Sebelumnya Kota Palembang terdiri 15 Kecamatan setelah mengalami

---

<sup>39</sup> (Sumber: Data Kecamatan Kertapati 2018)

pemekaran bertambah menjadi 16 Kecamatan, hasil pemekaran tersebut yakni Kecamatan Kertapati, Pemekaran Kecamatan disahkan oleh Walikota Palembang Drs. Husni Thamrin dan melantik pejabat Kecamatan Kertapati di wilayah Kota Palembang<sup>40</sup>.

## **B. Letak Geografis**

Secara geografis, Kecamatan Kertapati berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Ilir Barat II
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kab. Ogan Ilir
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Seberang Ulu I
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Ogan Ilir

### **a. Kondisi Demografis**

Jumlah penduduk Kecamatan Kertapati Kota Palembang sampai dengan Bulan Desember 2017 sebanyak 92.683 jiwa yang terdiri dari :

1. Penduduk Laki-laki sebanyak 45.144 jiwa
2. Penduduk Perempuan sebanyak 47.539 jiwa

### **b. Luas Wilayah**

Kecamatan Kertapati Kota Palembang memiliki luas  $\pm$  4.284,9 Ha terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu :

---

<sup>40</sup> <https://www.palembang.go.id/new/> Diakses Pada Tanggal 12 Oktober 2019 11.45 WIB

### Luas Wilayah Kecamatan Kertapati

No.	Kelurahan	Luas (Ha)
1.	Kertapati	96
2.	Kemang Agung	302,7
3.	Ogan Baru	119
4.	Kemas Rindo	362,7
5.	Keramasan	1.400
6.	Karya Jaya	2.000
<b>JUMLAH</b>		<b>4.280,4</b>

Tabel 2. Luas Wilayah Kecamatan Kertapati  
Sumber : Seksi Pem Kec. Kertapati Desember 2019

#### C. Kondisi Pemerintahan

Penyelenggaraan Pemerintahan telah disesuaikan dengan Renstra 2013-2018 Kecamatan Kertapati Kota Palembang seperti yang tercantum antara lain :

1. Menyamakan pandangan, sikap dan komitmen antara pimpinan dan staf di dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya melalui perumusan bersama visi, misi, tujuan, dan strategi yang akan dilaksanakan selama lima tahun kedepan.
2. Meningkatkan kualitas perencanaan pembangunan dengan memberikan landasan penentuan program dan kegiatan tahunan secara sistematis, berkelanjutan dan akuntabel;
3. Menjamin adanya konsistensi perencanaan dan pemilihan program dan kegiatan prioritas Kecamatan Kertapati dengan perencanaan pembangunan daerah.

4. Sebagai pedoman pelaksanaan program dan kegiatan agar lebih terarah, efektif dan efisien sesuai perencanaan dan penganggaran;
5. Sebagai pedoman untuk penilaian kinerja Kecamatan Kertapati Kota Palembang dalam rangka akuntabilitas kinerja instansi publik.

#### **D. Visi dan Misi Kecamatan Kertapati**

##### **a. Visi**

Visi Kecamatan Kertapati Kota Palembang dirumuskan dengan memperhatikan visi Kepala Daerah yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang Tahun 2013 – 2018 yaitu “palembang emas 2018” yaitu Palembang yang Elok, Madani, Aman dan Sejahtera Tahun 2018. Berdasarkan pada visi Kota Palembang diatas, Visi Kecamatan Kertapati Kota Palembang ditetapkan sebagai berikut:

“Kecamatan berkualitas, memberdayakan masyarakat dengan semangat pengabdian untuk melayani”

Kecamatan berkualitas apabila:

##### **1. Memiliki Aparatur yang berkualitas**

Kecamatan didasarkan pada potensi pegawai kecamatan dan kelurahan dan bertujuan untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar kecamatan lebih akomodatif terhadap dinamika dan aspirasi masyarakat, sehingga secara efektif dan efisien dapat mewujudkan visi daerah yaitu mewujudkan pemerintahan yang amanah, mandiri dan bersih sehingga

membantu mewujudkan terciptanya kondisi Kota Palembang yang Madani dan Aman.

2. Optimalnya Fungsi Koordinasi Kecamatan dan Kelurahan :

Koordinasi antara Kecamatan dan Kelurahan dibutuhkan agar dapat menunjang pembangunan dan lebih mengintensifkan lagi penagihan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) sebagai pendanaan pembangunan itu sendiri.

3. Optimalnya Fungsi Koordinasi Kecamatan dan Instansi Terkait :

Harus disadari bahwa untuk mencapai/menunjang terwujudnya visi Kecamatan Kertapati Kota Palembang tidak dapat berjalan sendiri, harus ada koordinasi dengan instansi-instansi terkait.

a. Misi

Visi dijabarkan lebih lanjut ke dalam misi yang akan menjadi tanggung jawab Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Dengan pernyataan misi diharapkan seluruh anggota organisasi dan pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dapat mengetahui dan mengenal keberadaan serta peranan instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan.

Misi Kecamatan Kertapati Kota Palembang adalah:

1. Meningkatkan kualitas dari aparatur penyelenggara Pemerintahan Kelurahan dan Kecamatan.
2. Mengoptimalkan fungsi koordinasi antara Kelurahan dan Kecamatan, Kecamatan dengan instansi terkait dan Kecamatan dengan pemegang kepentingan lainnya.

3. Melibatkan masyarakat dalam pembangunan, baik pembangunan fisik maupun dibidang keagamaan.
4. Memaksimalkan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga tercipta kepuasan dan rasa memiliki dikalangan masyarakat Kecamatan<sup>41</sup>.

#### **E. Prioritas Kecamatan**

Kecamatan Kertapati Kota Palembang merupakan salah satu Instansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dimana penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan mencakup bidang Pemerintahan Umum yaitu Otonomi Daerah, Pelayanan Administrasi Umum, AKD, Perangkat Daerah, Kepegawaian, dan Persandian.

Jenis pelayanan yang diberikan Kecamatan Kertapati Kota Palembang adalah pelayanan langsung kepada masyarakat, yang meliputi :

1. Pelaporan data dan kondisi kependudukan, pelayanan dan hal-hal yang sesuai tugas pokok dan fungsi berkaitan dengan wilayah Kecamatan.
2. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kecamatan.
3. Pelayanan administrasi umum, rekomendasi ijin usaha dan rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan.
4. Pembuatan surat pengakuan hak dan surat pengoperan hak.
5. Pembuatan surat pernyataan waris dan kuasa waris.

---

<sup>41</sup> <http://kertapati.palembang.go.id/> Diakses pada tanggal 12 Oktober 2019 Pukul 11.34 WIB.

6. Penyelenggaraan pengendalian dan evaluasi kebersihan lingkungan, bantuan korban bencana, kepemudaan dan lembaga swadaya masyarakat di wilayah Kecamatan.
7. Penjaringan aspirasi dan partisipasi masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Daerah.
8. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam membantu pembangunan Daerah.
9. Memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan peraturan kepada masyarakat yang membutuhkan serta kepada instansi yang terkait.

Berdasarkan aspek pelayanan yang diberikan Kecamatan Kertapati Kota Palembang, maka yang menjadi target pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya yaitu :

1. Unsur Pimpinan (Walikota Palembang, Wakil Walikota Palembang, Sekretaris Daerah) pelaporan data dan kondisi kependudukan, pelayanan dan hal-hal yang sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kecamatan.
  2. Kecamatan sebagai SKPD yang memberikan pelaporan dan pemberian informasi kepada instansi/unit kerja terkait sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kecamatan.
  3. Pemangku kepentingan dalam hal menjaring aspirasi dan partisipasi dalam perencanaan pembangunan serta penyediaan informasi pembangunan.
- a. Program dan Kegiatan

Dalam rangka mencapai visi, misi, tujuan, sasaran dan kebijakan yang telah ditetapkan, maka diperlukan suatu program yang merupakan kumpulan beberapa kegiatan secara sistematis yang terpadu dan

dilaksanakan oleh setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang berkerjasama dengan instansi terkait lainnya maupun dengan masyarakat.

Program dan kegiatan yang dilaksanakan Kecamatan Kertapati Kota Palembang pada tahun 2016 dibidang urusan otonomi daerah, pemerintahan umum, AKD, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian meliputi 7 (Tujuh) program, yaitu :

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
3. Program Peningkatan Disiplin Aparatur
4. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
5. Program Peningkatan Kualitas dan Produktifitas Perijinan dan Non Perijinan
6. Program Koordinasi, Fasilitasi, Konsultasi dan Supervisi Pembangunan Daerah
7. Program Peningkatan Kegiatan Keagamaan

Program-program tersebut akan dicapai melalui 34 (tiga puluh empat) kegiatan, yaitu :

1. Penyediaan Jasa Surat Menyurat
2. Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
3. Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor
4. Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional

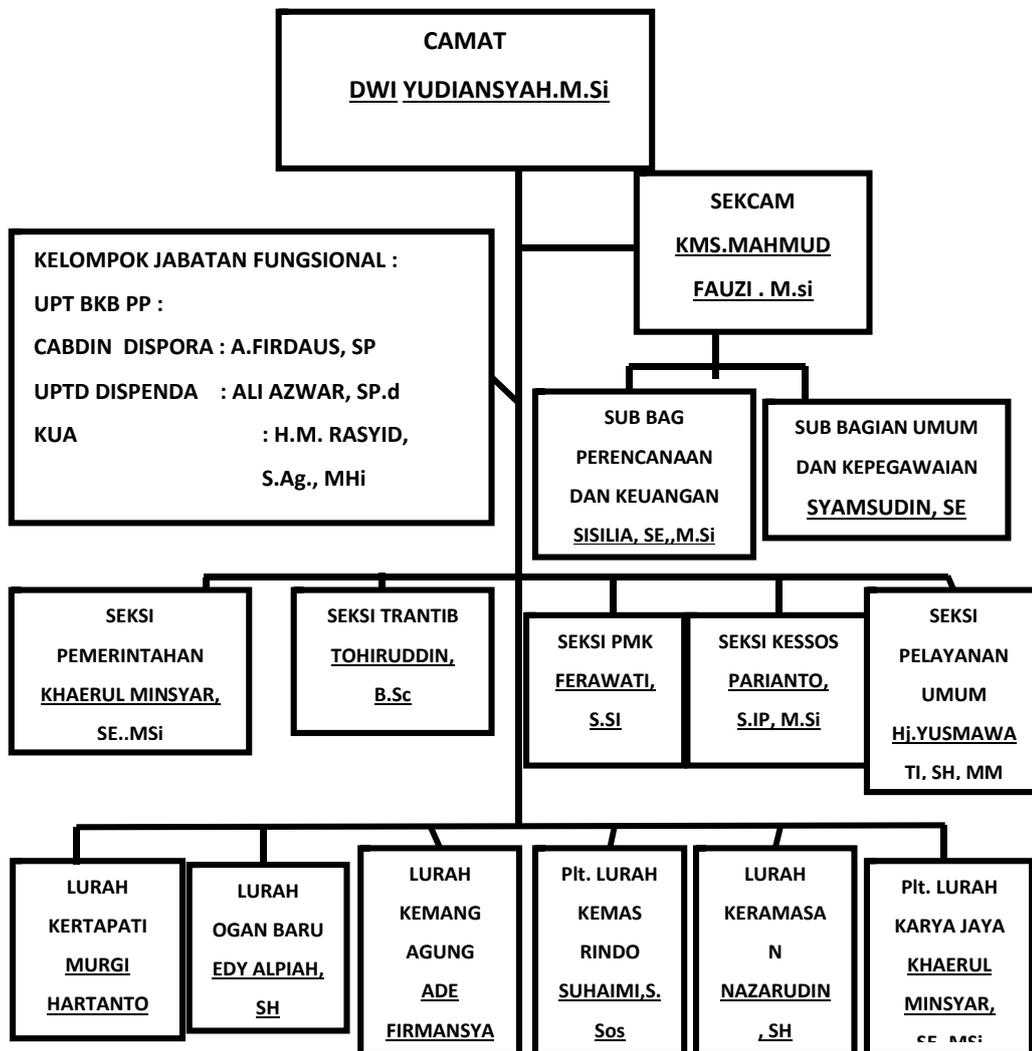
5. Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan
6. Penyediaan Jasa Perbaikan Peralatan Kerja
7. Penyediaan Alat Tulis Kantor
8. Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan
9. Penyediaan Komponen Instalasi Listrik / Penerangan Bangunan Kantor
10. Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor
11. Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan
12. Penyediaan Makanan dan Minuman
13. Rapat-Rapat Koordinasi dan Konsultasi Ke Luar Daerah
14. Penyediaan Jasa Tenaga Pegawai Tidak Tetap
15. Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional
16. Rehabilitasi sedang/berat Gedung Kantor
17. Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Perlengkapannya
18. Pengadaan Pakaian Khusus hari-hari tertentu
19. Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD
20. Penyusunan Pelaporan Keuangan Semesteran
21. Penyusunan Pelaporan Keuangan Akhir Tahun
22. Penelitian, Pengendalian dan Evaluasi Pemberian Perijinan
23. Musrenbang Tingkat kecamatan
24. Musrenbang Tingkat kelurahan
25. Penilaian Keberhasilan Lurah

26. Penilaian Keberhasilan Camat
27. Pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK)
28. Pembinaan RT/RW
29. Pemeliharaan Lingkungan Kecamatan/Kelurahan
30. Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
31. Fasilitas Program Pembangunan Infrastruktur/Non Infrastruktur
32. Pelaksanaan MTQ Tingkat Kota Palembang
33. Peningkatan Kualitas Keimanan dan Ketaqwaan Masyarakat Kota Palembang
34. Pelaksanaan Safari Ramadhan

b. Rencana Kerja

Adapun Rencana Kerja Kecamatan Kertapati Kota Palembang Tahun 2018 merupakan penjabaran dari target kinerja yang harus dicapai dalam 1 (satu) tahun anggaran yang pelaksanaan program kegiatan menunjukkan nilai kuantitatif yang melekat pada setiap indikator kinerja, baik pada tingkat sasaran strategis maupun tingkat Indikator kegiatan, dan merupakan pembandingan bagi proses pengukuran keberhasilan Satuan Kerja Perangkat daerah (SKPD) yang dilakukan pada akhir periode pelaksanaan kegiatan yang dimana yang menjadi prioritas.

## F. Struktur Organisasi Kecamatan Kertapati



Bagan 1. Struktur Organisasi Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

## G. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Kecamatan Kertapati

Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta tata Kerja Kecamatan dalam Kota Palembang adalah sebagai berikut :



a. Camat

Camat merupakan Pemimpin Kecamatan atau Kota yang berkedudukan sebagai kordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah Kecamatan. Camat Mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. Camat sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) Peraturan ini, juga mempunyai fungsi yang meliputi :

- 1) Menyelenggarakan urusan Pemerintah umum
- 2) Melaksanakan kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
- 3) Mengupayakan Ketentraman dan Ketertiban umum
- 4) Melaksanakan pemeliharaan prasarana dan sarana Pelayanan umum
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan Pemerintah yang dilakukan oleh perangkat Daerah di Kecamatan
- 6) Pembinaan pemerintah Kelurahan
- 7) Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- 8) Pembinaan Politik di Wilayahnya
- 9) Melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi Kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan unit kerja perangkat Daerah Kota yang ada di Kecamatan
- 10) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan

11) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>42</sup>

b. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam mengkoordinasikan Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan serta menyelenggarakan urusan Administrasi umum, Perkantoran, Kehumasan, dan Kepegawaian. Fungsi Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas :

- 1) Pengkoordinasian penyusunan Dokumen Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan
  - 2) Pelaksanaan urusan Administrasi Umum
  - 3) Pelaksanaan urusan Administrasi Kepegawaian
  - 4) Penyusunan rencana kerja Sekretariat
  - 5) Penyelenggaraan analisis dan pengembangan kinerja Kecamatan
  - 6) Mengkoordinasi penyelenggaraan tugas satuan organisasi
  - 7) Pelaksanaan Urusan Kehumasan, dan
  - 8) Pelaksanaan fasilitasi hukum dan perundang-undangan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan Camat.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) pasal ini, Sekretaris Kecamatan Kertapati dibantu oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> Dwi Yudiansyah.M.Si, Camat Kertapati, wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

<sup>43</sup> Kms.Mahmud Fauzi.M.Si, Sekcam Kertapati, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Umum dan Kepegawaian. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas mempunyai Fungsi membantu dan bertanggung jawab kepada Sekretaris dalam hal :

- 1) Menyusun rencana program dan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- 2) Mengelola Administrasi umum dan surat menyurat
- 3) Mengelola kearsipan dan kepustakaan
- 4) Melaksanakan fasilitasi penyusunan informasi jabatan dan beban kerja
- 5) Mengelola Administrasi barang, perlengkapan dan kendaraan dinas
- 6) Mengelola urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan
- 7) Mengelola Administrasi Kepegawaian dan Perjalanan Dinas
- 8) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya<sup>44</sup>.

d. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Perencanaan dan Keuangan. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dalam

---

<sup>44</sup> Syamsudin,SE, Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas mempunyai Fungsi membantu dan bertanggung jawab kepada Sekretaris dalam hal :

- 1) Menyusun rencana program dan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- 2) Menyusun rencana Anggaran Kerja Dinas
- 3) Menyusun rencana plafon kebutuhan anggaran dan penggunaan anggaran
- 4) Mengelola Administrasi Keuangan belanja langsung dan penggunaan anggaran
- 5) Menyusun dan menganalisa laporan Perencanaan dan Keuangan
- 6) Mengontrol kegiatan perbendaharaan, verifikasi dan pembukuan/akuntansi
- 7) Melaksanakan koordinasi penyusunan program dan kegiatan antar seksi
- 8) Menyusun dokumen Perencanaan dan Keuangan Kecamatan
- 9) Mengukur capaian kinerja program dan kegiatan Kecamatan
- 10) Monitoring dan evaluasi capaian kinerja Kecamatan
- 11) Menyusun dokumen pelaporan Kecamatan
- 12) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan
- 13) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Sisila.SE.M.Si, Sub Bag Perencanaan Dan Keuangan, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019.

e. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala seksi Pemerintahan dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas mempunyai Fungsi membantu dan bertanggung jawab kepada Camat dalam hal :

- 1) Menyusun rencana program dan kegiatan di bidang penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan
- 2) Menyelenggarakan kegiatan Pemerintahan
- 3) Menginventarisir dan mengevaluasi permasalahan Pemerintahan di Wilayah Kecamatan
- 4) Menyiapkan bahan pengusulan penetapan batas wilayah Kecamatan dan Kelurahan
- 5) Melakukan pembinaan penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan
- 6) Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayah kecamatan
- 7) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- 8) Melaksanakan administrasi bidang pemerintahan
- 9) Melaksanakan fasilitas dan kordinasi administrasi kependudukan
- 10) Melakukan koordinasi dan kerjasama bidang pemerintahan dengan instansi terkait
- 11) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan

12) Melaksanakan Tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan Fungsinya.<sup>46</sup>

f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas mempunyai fungsi membantu dan bertanggung jawab kepada camat dalam hal :

- 1) Menyusun rencana program dan kegiatan di bidang Ketentraman dan Ketertiban
- 2) Melakukan koordinasi dengan satuan Polisi Pamong Praja, Kepolisian Negara RI dan/atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban umum di wilayah Kecamatan
- 3) Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah Kecamatan untuk mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban umum di wilayah Kecamatan
- 4) Melaksanakan Administrasi bidang Trantib
- 5) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama bidang Ketentraman dan Ketertiban dengan instansi terkait.
- 6) Melaksanakan tugas keamanan kantor dan barang inventaris kantor
- 7) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan

---

<sup>46</sup> Khaerul Minsyar, SE.M.Si, Seksi Pemerintahan, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan Fungsinya<sup>47</sup>.

g. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas mempunyai fungsi membantu dan bertanggung jawab kepada Camat dalam hal :

- 1) Menyusun rencana program dan kegiatan di bidang Kesejahteraan Sosial
- 2) Memfasilitasi bantuan sosial terhadap masyarakat
- 3) Mengkoordinasikan kegiatan pembinaan pengembangan pendidikan dan kebudayaan di Kecamatan
- 4) Menyelenggarakan pembinaan kegiatan Kepemudaan, Karang Taruna dan Olahraga
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan pembinaan kesehatan masyarakat
- 6) Memfasilitasi dan mengkoordinasikan kegiatan keagamaan di wilayah Kecamatan
- 7) Melaksanakan administrasi bidang Kesejahteraan Sosial, melaksanakan Koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait
- 8) Melaksanakan Koordinasi dan kerjasama bidang Kesejahteraan Sosial dengan instansi terkait

---

<sup>47</sup> Tohiruddin, B.Sc, Seksi Trantib, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

- 9) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.<sup>48</sup>

h. Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi, mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Pelayanan Umum. Kepala Seksi Pelayanan Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas mempunyai fungsi membantu dan bertanggung jawab kepada camat dalam hal :

- 1) Menyusunan rencana program dan kegiatan di bidang Pelayanan Umum
- 2) Melaksanakan upaya pembinaan kebersihan yang ada di wilayah Kecamatan
- 3) Menyelenggarakan pemeliharaan prasarana dan Fasilitas umum
- 4) Melaksanakan administrasi bidang Pelayanan Umum
- 5) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama bidang Pelayanan Umum dengan instansi terkait
- 6) Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja, dan
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya<sup>49</sup>.

---

<sup>48</sup> Parianto, S.IP, M.Si, Seksi Kessos, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

<sup>49</sup> Hj. Yusmawati, SH, MM, Seksi Pelayanan Umum, Wawancara Tanggal 2 Oktober 2019

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Proses Komunikasi Pemimpin dalam Membangun Motivasi Kerja**

###### **Pegawai**

Komunikasi merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Sepanjang seseorang hidup, ia perlu berkomunikasi. Disadari atau tidak, komunikasi adalah kebutuhan bagi setiap manusia dan merupakan bagian kekal dari kehidupan sepanjang manusia itu ingin tetap bertahan dan meningkatkan kualitas kehidupannya<sup>50</sup>. Membangun motivasi kerja merupakan salah satu bagian dari proses komunikasi, dimana pada proses komunikasi ini melibatkan pemimpin sebagai komunikator dan pegawai sebagai komunikan. Atau bisa jadi sebaliknya pegawai menjadi komunikator dan pemimpin menjadi komunikan.

Pentingnya proses komunikasi juga ditekankan oleh Ruben dan Stewart, yang menyatakan bahwa komunikasi adalah kegiatan mendasar bagi seseorang untuk kehidupan pribadi, sosial, dan profesional. Komunikasi perlu dipelajari agar komunikasi itu berjalan dengan efektif. Namun komunikasi yang di maksud di sini adalah komunikasi yang mampu menempatkan diri seseorang dengan baik dalam suatu pergaulan dan kehidupan<sup>51</sup>.

---

<sup>50</sup> Nofrion. (2016), *Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran*, Jakarta: Kencana, h. 4.

<sup>51</sup> *Ibid*, h. 7.

Proses penyampaian pesan dalam memotivasi pegawai yang dilakukan oleh pemimpin di kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang, menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal.

#### 1. Komunikasi verbal

Komunikasi ini menggunakan bahasa, bahasa muncul dari sebuah kata-kata yang disatukan menjadi kalimat dan menimbulkan arti dalam proses penyampaian. Dalam kehidupan bahasa merupakan hal yang sangat penting untuk memahami suatu lingkungan, dengan bahasa kita dapat berkomunikasi dan berinteraksi sesama manusia. Bahasa juga berperan penting untuk mengembangkan pengetahuan dan hubungan kita dengan orang lain<sup>52</sup>. Aktivitas manusia dalam berkomunikasi yang paling mudah dikenali adalah berkomunikasi melalui kata-kata atau komunikasi verbal. Dalam konteks organisasi pun, komunikasi verbal ini cukup dominan dilakukan. Komunikasi yang dilakukan dengan pengucapan kata-kata lewat mulut yang dikeluarkan oleh komunikator. Komunikasi lisan dapat juga diartikan sebagai proses di mana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan orang lain untuk tujuan-tujuan tertentu.

Komunikasi yang biasa dilakukan pemimpin dalam memotivasi pegawai di Kantor Kecamatan Kertapati adalah dengan menggunakan komunikasi verbal. Seperti ketika dalam proses rapat bersama di kantor Kecamatan, percakapan didalam atau di luar kantor Kecamatan. Komunikasi verbal ini bisa berupa percakapan tatap muka antara pemimpin dan pegawai,

---

<sup>52</sup> Hafied Cangara. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, h. 115.

berbicara dalam proses penyelesaian pekerjaan atau masalah, atau percakapan melalui media telepon, komunikasi sering diidentikkan dengan menyampaikan sesuatu secara verbal atau biasa dinamakan percakapan<sup>53</sup>.

Pada saat proses memotivasi pegawai di Kantor Kecamatan, pemimpin menggunakan komunikasi verbal berupa kata-kata, untuk menyelesaikan masalah atau memberikan informasi berita dan pekerjaan kepada bawahannya. Komunikasi verbal digunakan karena dinilai efektif dalam proses penyampaian pesannya. Dalam kegiatan memotivasi melibatkan komunikasi verbal contohnya yaitu pada saat Bapak Camat mengapresiasi hasil kinerja pegawainya di depan seluruh pegawai yang lainnya, agar saling termotivasi untuk bekerja semaksimal mungkin dan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan bersama di Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

Berikut penjelasan dari hasil wawancara:

“Saya banyak memberikan motivasi kepada pegawai ini rata-rata melalui komunikasi verbal atau secara langsung melalui saya bercerita, misalnya cerita hidup saya menjadi camat, kan tidak langsung jadi camat walaupun kata orang masih muda sudah jadi camat. Setidaknya apa yang diperintahkan oleh atasan itu harus kita laksanakan, jangan berkata tidak dulu tapi jalankan saja dulu. Kalau masih tidak bisa baru berbicara. Saya memotivasi itu melalui gambaran cerita sebelum saya menjadi camat dulu, agar memberi motivasi kepada mereka dan juga memberi semangat untuk bekerja keras<sup>54</sup>.”

Hal tersebut juga diperkuat dalam teori motivasi David Mc Clelland bahwasannya energi tersebut akan dimanfaatkan oleh karyawan karena

---

<sup>53</sup>Yosal Iriantara dan Usep Syaripudin. (2013). *Komunikasi Pendidikan*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, Cet, Ke-1, h.84.

<sup>54</sup>Dwi Yudiansyah, Camat Kertapati. Wawancara tanggal 21 November 2019.

dorongan kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*). Kebutuhan semacam ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat bekerja seseorang. Karena itu, kebutuhan semacam ini akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal<sup>55</sup>. Pernyataan ini juga diperkuat oleh salah satu pegawai Kecamatan Kertapati bahwasanya ia bersemangat bekerja dan termotivasi oleh apresiasi yang diberikan Bapak Camat kepada mereka, dengan begitu mereka akan mendapatkan prestasi yang mereka inginkan. Berikut merupakan hasil wawancaranya:

“Di kantor Kecamatan Kertapati ini, kita sebagai pegawai selalu berusaha untuk mendapatkan prestasi. Karena jika memiliki kinerja yang baik serta semangat yang tinggi maka otomatis kita akan memiliki keinginan untuk mencapai prestasi di dalam bekerja serta mendapatkan apresiasi dari apa yang telah kita capai. Dengan begitu kebutuhan akan prestasi kita terpenuhi<sup>56</sup>.”

## 2. Komunikasi nonverbal

Komunikasi yang pesannya tidak di kemas dalam bentuk kata-kata, biasanya disebut dengan bahasa isyarat. Komunikasi nonverbal dapat berupa gerakan tubuh, contohnya yakni bertepuk tangan untuk menyatakan keberhasilan. Memberikan isyarat melalui mata, contohnya jika orang menyukai sesuatu maka pandangan matanya akan terfokus dan tertuju pada orang tersebut<sup>57</sup>.

---

<sup>55</sup> Poppy Ruliana, *op.cit.*, h. 132.

<sup>56</sup> Yusmawati, Seksi Pelayanan Umum. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

<sup>57</sup>Hafied Cangara. *op.cit.*, h. 123-127.

Tidak hanya berbentuk tanda komunikasi nonverbal juga berbentuk perbuatan atau tindakan, contohnya jika ada seseorang yang menghentakkan kakinya dengan kasar di depan umum itu menandakan ia sedang ada masalah. Komunikasi nonverbal juga dapat berbentuk visualisasi, manusia menunjukkan identitasnya melalui apa yang ia kenakan di depan orang lain. Contohnya seseorang menggunakan seragam loreng untuk menunjukkan bahwa ia seorang anggota TNI<sup>58</sup>.

Komunikasi nonverbal juga digunakan dalam memotivasi pegawai di kantor Kecamatan Kertapati, Bapak Camat menggunakan komunikasi nonverbal bersamaan dengan komunikasi verbal agar pesan yang disampaikan lebih jelas dan dapat lebih mudah diterima oleh seluruh pegawai dengan baik. Komunikasi nonverbal yang digunakan di kantor camat menggunakan simbol-simbol atau lambang serta bahasa tubuh yang digunakan untuk memperkuat komunikasi verbal. Misalnya pada saat Bapak Camat memberikan intruksi kerja kepada pegawainya, ia mengangkat tangan dan menggunakan jari-jari tangannya untuk membantu memperjelas apa yang dikatakannya. Bapak Camat juga menunjukkan gerakan tubuh yang tegas dan berwibawa agar pesan yang disampaikan pada saat proses komunikasi berlangsung dapat berjalan efektif dan dapat diterima sebaik mungkin oleh pegawainya. Seperti penjelasan dari hasil wawancara berikut ini:

“Selain komunikasi verbal, saya juga menggunakan komunikasi nonverbal dalam proses penyampaian pesan di Kantor Kecamatan. Komunikasi nonverbal yang saya gunakan berupa gerakan tubuh dan

---

<sup>58</sup> Agus M. Hardjana. (2003), *Komunikasi intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kasins, h. 27.

raut muka pada saat komunikasi berlangsung. Misalnya pada saat penyampaian intruksi kepada pegawai, saya menunjukkan raut muka yang serius dan diperkuat dengan postur tubuh yang tegap agar pada saat pegawai saya sedang berkomunikasi dengan saya, mereka juga serius dan mendengarkan arahan yang saya sampaikan dengan baik. Dengan begitu maka informasi yang saya sampaikan akan dapat diterima dengan baik dan efektif oleh pegawai<sup>59</sup>.”

Dari hasil pengamatan dan hasil wawancara bahwa proses komunikasi di Kantor Kecamatan Kertapati tidak hanya menggunakan komunikasi verbal, tetapi juga menggunakan komunikasi nonverbal. Pegawai akan lebih cepat menerima informasi dan perintah dari pimpinan jika pemimpin juga memberikan contoh yang baik serta memberikan tindakan yang nyata kepada seluruh pegawainya. Peranan pemimpin dalam proses penyampaian pesan saat memotivasi pegawai sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap hasil yang akan dicapai. Jika pemimpin menyampaikan pesan dengan baik dan efektif maka pegawai dapat menerima dan merespon pesan tersebut dengan baik pula, dan tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud.

Unsur komunikasi yang terlibat dalam proses memotivasi di Kantor Kecamatan Kertapati antara lain yakni:

a. Komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sekelompok orang (komunikan) dan diharapkan komunikan bersedia menerima dan melaksanakan pesan menurut stimulus yang disampaikan sehingga proses komunikasinya terus berjalan dengan baik. Pada saat proses memotivasi di kantor Kecamatan

---

<sup>59</sup>Dwi Yudiansyah, Camat Kertapati. Wawancara tanggal 21 November 2019

Kertapati yang lebih sering menjadi komunikator yaitu Bapak Camat selaku pemimpin di kantor Kecamatan. Karena Bapak Camat lebih berperan aktif menyampaikan pesan kepada pegawai-pegawainya.

b. Komunikasikan

Komunikasikan adalah seseorang yang menerima pesan dari seorang komunikator. Pesan yang diterima diolah oleh komunikasikan. Pada saat proses komunikasi dalam memotivasi di kantor Kecamatan Kertapati yang menjadi komunikasikan ialah para pegawai, karena mereka menerima dan merespon pesan yang disampaikan oleh komunikator pada saat proses komunikasi sedang berlangsung.

c. Pesan

Pesan yaitu suatu informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikasikan, pesan dapat berupa pesan verbal dan pesan nonverbal. Penyampaian pesan dapat menggunakan kata-kata, tulisan, simbol dan lain sebagainya dengan tujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain. Pesan yang disampaikan berupa sebuah motivasi untuk menyemangati dan memberikan dukungan kepada pegawai untuk meningkatkan serta memaksimalkan kinerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

d. Media

Media merupakan sarana untuk menyampaikan pesan. Media dalam proses komunikasi ini berupa alat bantu yang mempermudah

penyampaian pesan. Di Kantor Kecamatan Kertapati media yang digunakan antara lain yaitu bagan, poster, website dan lain sebagainya.

e. *Feedback* (Umpan Balik)

Umpan balik merupakan respon atau tanggapan saat melakukan proses komunikasi. Umpan balik sangat penting dalam konteks komunikasi, umpan balik diharapkan pada saat proses komunikasi dalam memotivasi karena jika umpan baliknya baik maka proses komunikasinya berjalan lancar dan sukses. Pada proses komunikasi di Kantor Kecamatan Kertapati *feedback* di berikan oleh pegawai kepada pemimpin.

f. *Effect* (Dampak)

Effek merupakan dampak dari pesan yang dikirimkan oleh komunikator kepada komunikan, efek disini lebih menjelaskan tentang perubahan sikap setelah komunikan mendapatkan pesan dari komunikator. Setelah melakukan penelitian dan wawancara, *effect* atau dampak yang terjadi setelah proses komunikasi dilakukan yakni ada dua, yang pertama pegawai menerima dengan baik motivasi yang diberikan pemimpin dan mereka menerapkan pada pekerjaan yang dilakukan di kantor kecamatan dan mereka merubah sikap yang kurang baik menjadi lebih baik. Efek ini bersifat positif dan berdampak baik pada kinerja karyawan, serta proses komunikasi yang dilakukan berjalan dengan baik dan efektif. Sedangkan yang kedua efek negatif

yaitu pegawai tidak menerapkan motivasi dari pemimpin tersebut dan proses komunikasi yang terjadi kurang efektif dan belum maksimal.

Proses komunikasi yang dilakukan antara pemimpin dengan pegawai ada dua yaitu, secara formal dan secara struktural.

#### 1. Komunikasi Formal

Komunikasi formal adalah komunikasi resmi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi<sup>60</sup>. Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan di dalam lembaga formal melalui garis perintah dari pimpinan, berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing, komunikasi yang pertama yaitu secara formal adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah instansi dengan cara resmi yang dilakukan oleh pimpinan dengan staff. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu informan berikut ini:

“Kami biasanya jika ada masalah tidak langsung ke saya, kan disini ada kepala divisi masing-masing dan sekretaris camat, baru saya selaku camat, jadi bertahap. Kalau masalah di RT selesaikan dulu wilayah RT, baru misalnya tidak bisa diselesaikan di RT naik ke kelurahan kalau lurah tidak bisa juga baru naik ke kecamatan, di kecamatan juga kan ada kepala divisinya itu di selesaikan dulu di rapatkan, kalau memang perlu betul di mediasi oleh saya selaku camat baru saya yang mediasinya. Sistemnya perjenjang tidak langsung semua masalah langsung di serahkan ke saya<sup>61</sup>.”

---

<sup>60</sup>Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grasindo, h. 54.

<sup>61</sup>Dwi Yudiansyah, Camat Kertapati. Wawancara tanggal 21 November 2019.

Dari penjelasan tersebut, proses komunikasi yang terjadi di Kantor Kecamatan Kertapati memiliki peraturan atau jenjang dalam berkomunikasi. Tidak langsung berkomunikasi dengan Camat tetapi ada proses komunikasi dengan bawahan Camat sebelum di lanjutkan ke Camat. Hal ini juga di perjelas oleh Sekretaris Camat yang mengatakan bahwa sebelum berkomunikasi dengan Camat pegawai-pegawai dapat menyampaikan pesan tersebut kepada Sekretaris Camat terlebih dahulu baru nanti diteruskan ke Bapak Camat. Berikut kutipan wawancaranya:

“Jalinan komunikasi yang ada di sini yakni sebelum menyampaikan pesan kepada Bapak Camat, biasanya kami berdiskusi sesama pegawai terlebih dahulu apa masalah yang sedang terjadi, dan bagaimana mencari solusinya. Nanti baru kita bahas lagi dengan Bapak Camat pada waktu rapat bersama<sup>62</sup>.”

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi secara formal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kertapati sudah berjalan dengan efektif baik terhadap pimpinan maupun pegawainya, karena di Kantor Kecamatan Kertapati sudah mempunyai struktur organisasi dan masing-masing pegawainya sudah mempunyai tugas. Secara formal yang dimaksud adalah alur komunikasi yang terarah antara pemimpin dan pegawainya.

## 2. Komunikasi Struktural

Proses komunikasi yang terjadi dalam lingkup kantor kecamatan kertapati tidak terlepas dari kerja sama yang mereka lakukan secara struktural. Adanya tahapan dalam pengambilan keputusan dengan mengadakan rapat kerja agar program-program kerja dapat terealisasikan dengan baik sehingga tidak

---

<sup>62</sup>Kms.Mahmud Fauzi, Sekretaris Camat Kertapati. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dan tujuan utama di kantor kecamatan kertapati dapat tercapai. Seperti pernyataan salah satu informan berikut ini:

“Komunikasi struktural di Kantor Kecamatan Kertapati ini biasanya kita sering melakukan rapat bersama untuk penyelesaian masalah, atau bahkan untuk mencari solusi bersama demi mencapai tujuan. Pada saat rapat semua pegawai berhak memberikan masukan atau menyampaikan pendapat untuk kemajuan kantor ini. Kadang rapat juga dilakukan untuk persiapan suatu acara atau bahkan untuk pembagian intruksi kerja dari bapak camat<sup>63</sup>.”

Peneliti melihat bahwa proses komunikasi secara skruktural ini dinyatakan efektif, karena seluruh pegawai dapat bekerja sama demi kemajuan dan untuk mencapai tujuan dari kantor kecamatan itu sendiri. Proses komunikasi secara struktural ini juga dapat membantu pegawai dalam menyampaikan atau memberikan pendapat pada saat proses komunikasi sedang berlangsung. Jadi terjadilah komunikasi yang terbuka antar sesama pegawai di kantor kecamatan. Dengan begitu komunikasi akan lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh seluruh pegawai.

#### **B. Pola Komunikasi Pemimpin dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai**

Sebuah organisasi atau instansi tentu harus memiliki pola komunikasi organisasi dalam instansi, agar instansi yang dipimpin dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan. Dimana yang di maksud pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langlah-langkah pada suatu aktifitas dengan komponen-komponen yang

---

<sup>63</sup>Yusmawati, Seksi Pelayanan Umum. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

Kantor Kecamatan Kertapati menggunakan pola komunikasi, karena komunikasi yang dilakukan secara formal dan bertahap. Ada beberapa tingkat jabatan dalam kantor ini, jabatan tertinggi dari Camat ke sekretaris dan sub bagian perencanaan dan keuangan, sub bagian umum dan kepegawaian atau seksi-seksi. Jika penyampaian informasi dari sub bagian atau seksi-seksi harus melalui proses dari tingkat jabatan yang rendah sampai tertinggi, tidak boleh langsung ke camat dan proses penyampaian informasi itu melalui rapat.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dapat diketahui bahwa pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai dilakukan dalam bentuk komunikasi vertikal dan horizontal. Adapun bentuk komunikasi vertikal terlihat adanya instruksi tugas, pesan secara rasional, ideologi, informasi dan umpan balik. Sedangkan dalam bentuk komunikasi horizontal dapat dilihat melalui interaksi yang terjadi saat koordinasi tugas-tugas para pegawai dan tindakan pemecahan masalah secara bersama-sama.

#### 1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah (*downward communication*), dan komunikasi ke atas (*upward communication*). Komunikasi ke bawah terjadi jika informasi berpindah dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah. Pola komunikasi vertikal ini juga sama dengan pola rantai, dimana pola ini dikenal dengan sistem arus ke atas (*upward*) dan komunikasi ke bawah (*downward*).

Pola ini digunakan oleh pemimpin kelompok atau manajer untuk menetapkan tujuan, memberikan intruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan atau prosedur kepada bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja<sup>64</sup>.

Komunikasi vertikal terlihat adanya instruksi tugas, pesan secara rasional, ideologi, informasi dan evaluasi.

a. Intruksi tugas

Instruksi tugas yang dimaksudkan disini adalah camat mampu menyampaikan pesan secara jelas kepada para pegawainya mengenai apa yang diharapkan dan bagaimana semestinya melakukannya. Camat memotivasi pegawainya melalui pemberian tugas kepada pegawainya, jika pegawai tersebut mampu menjalankan tugas dengan baik dan benar maka camat akan mengapresiasi dan memberikan dukungan sebaik mungkin serta memberikan hadiah akan prestasi yang telah dicapai.

Setelah melakukan penelitian dan wawancara, penulis menilai bahwa situasi yang ada di kantor camat sudah kondusif. Hal ini terlihat dari jalannya komunikasi yang efektif dan bersifat terbuka terhadap masukan dan pendapat, baik itu antara Camat dengan pegawai maupun sesama pegawai. Komitmennya untuk membuat situasi nyaman dan tidak kaku terlihat dari sikap Camat yang tidak membatasi adanya perbedaan jabatan antara pimpinan dan bawahan. Berikut merupakan pernyataan dari salah satu informan:

---

<sup>64</sup> Khalid Efendi, (2019). *Menyusun dan Menandatangani Naskah Dinas*. Yogyakarta: CV Budi Utama, h. 15.

“Jalinan interaksi yang ada di kantor camat ini baik, bahkan sangat baik. Kami sesama pegawai dan dengan atasan juga baik. Menjalin kekeluargaan dan persaudaraan yang baik. Apalagi kalau soal pekerjaan kita saling membantu dan saling mendukung<sup>65</sup>.”

Instruksi tugas yang disampaikan Camat tidak memiliki kekhususan tersendiri. Hanya saja Camat memberikan intruksi tugas sesuai tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing dari pegawai yang berada di kantor kecamatan, karena pengalaman bekerja pegawai yang sudah cukup lama membuat Camat merasa yakin bahwa tugas yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik. Dengan begitu pesan yang disampaikan Camat dapat diterima dan dimemahami oleh para pegawai. Berikut merupakan kutipan wawancara dari salah satu informan:

“Bapak camat mengintruksikan kepada pegawai baik terutama kepada sub-sub bagian dan seksi-seksi yang ada di kecamatan maupun lurah agar untuk menjalankan tugas sesuai tupoksi (tugas pokok dan fungsi) sebaik - baiknya. Agar tujuan yang ada dapat dicapai dengan semaksimal mungkin<sup>66</sup>.”

Menurut analisa penulis, instruksi yang dilakukan Camat telah berjalan sesuai dengan harapan organisasi. Camat sebagai komunikator menentukan tugas apa dan bagaimana tugas tersebut dilakukan pegawai, sesuai dengan apa yang diharapkan. Pesan yang disampaikan bervariasi seperti perintah langsung, diskripsi tugas, prosedur manual, program latihan tertentu dan sebagainya. Sedangkan dalam bentuk himbuan, tampak pada pernyataan beliau yang menyampaikan bahwa segala sesuatu yang sebelumnya sudah dinilai baik agar dilanjutkan dan tetap

---

<sup>65</sup>Parianto, Seksi Kessos. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

<sup>66</sup>Khaerul Minsyar, Seksi Pemerintahan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

menjaga keharmonisannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Linsufiie bahwa seorang pemimpin mempunyai kapabilitas atau keahlian dimana ia mampu menggerakkan bawahan dalam bentuk perintah, otoritas, himbauan, sistem traksaksional, motivasi, pemberian contoh dan lain sebagainya<sup>67</sup>.

Intruksi tugas yang disampaikan Camat juga dapat dipahami dan dimengerti dengan baik oleh para pegawainya, karena jika kesulitan dalam menyelesaikan tugas, senantiasa terbantu oleh sikap Camat yang terbuka dan mau bekerja sama dan mau berbagi ilmu serta selalu memotivasi pegawai-pegawainya dengan baik. Berikut merupakan pernyataan dari informan:

"Saya sangat paham dengan pengarahan dan penjelasan dari beliau kita sangat memahami dan mudah menerima, karena beliau menyampaikannya dengan baik serta membuat kami termotivasi dan bersemangat dalam menjalankan tugas tersebut<sup>68</sup>."

Diperkuat juga oleh informan selanjutnya, dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

"Seluruh informasi dan intruksi dari camat dapat dipahami oleh para pegawai apapun bentuknya, itu akan tetap dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemimpin. Jadi setiap pemimpin itu beda-beda karakternya pada saat memberikan informasi. Tapi semua itu dapat kita pahami informasi dan intruksi yang mereka sampaikan<sup>69</sup>."

---

<sup>67</sup> Tikno Lensufiie. (2010). Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa, Jakarta: Erlangga, h. 91.

<sup>68</sup> Khaerul Minsyar, Seksi Pemerintahan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

<sup>69</sup> Sisilia, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

## b. Rasional

Pesan secara rasional, dimana Camat harus benar-benar dengan jelas mengkomunikasikan tujuan aktivitas yang dilakukan pegawai dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi. Dengan adanya penjelasan tentang arah sebuah pekerjaan, maka pegawai akan bersemangat bekerja untuk mencapai tujuan. Hal ini menjadi penting karena penekanan pesan secara rasional yang disampaikan Camat ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi.

Sesuai dengan pernyataan dari informan berikut ini:

“Tujuan yang di inginkan bapak camat kami pertama agar setiap tugas-tugas yang diberikan itu untuk diselesaikan sebaik dan secepat mungkin. Dan yang paling penting bapak camat sangat menekankan kepada kita agar untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat didalam segala bentuk urusan jadi beliau intinya ingin memberikan yang terbaik. Itu yang dapat saya tangkap dari keinginan beliau<sup>70</sup>.”

Berdasarkan analisa penulis, pesan secara rasional mampu dikomunikasikan Camat kepada para pegawai. Hal ini tampak pada rutinitas kerja pegawai yang berjalan dengan lancar. Tujuan dari tugas yang dilaksanakan oleh para pegawai Kecamatan Kertapati tentunya tidak lepas dari visi Kecamatan Kertapati yakni kecamatan berkualitas, memberdayakan masyarakat dengan semangat pengabdian untuk melayani.

Sesuai dengan yang dikatakan oleh Manahan P. Tampubolon bahwasanya pemimpin yang mampu meyakinkan bawahannya secara

---

<sup>70</sup> Khaerul Minsyar, Seksi Pemerintahan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

rasional akan dapat menjelaskan bagaimana aktivitas harus dilakukan dengan suatu performa yang minimal harus dimiliki. Ini berarti pegawai akan mampu mematuhi Camat apabila mendapatkan penjelasan serta alasan mengapa pelaksanaan suatu tugas dibutuhkan dan dibuat suatu kesepakatan di dalam menentukan sasaran dan tujuan dari kelompoknya<sup>71</sup>.

### c. Ideologi

Seperti yang telah diutarakan bahwa tugas pokok dari kecamatan adalah mewujudkan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Maka, tugas yang dilaksanakan pegawai tentunya mewujudkan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Camat perlu menyampaikan pesan ideologi berupa ide dan masukan kepada para pegawai, seperti masukan untuk penggunaan kata-kata yang tepat pada saat proses komunikasi sedang berlangsung.

Dengan adanya pelaksanaan tugas yang baik dari pegawai, membuat secara tidak langsung dapat meningkatkan kredibilitas kantor Kecamatan Kertapati di tengah-tengah masyarakat. Penyampaian pesan tentang kesesuaian tugas dengan visi misi Kecamatan Kertapati disampaikan saat rapat kerja yang dilakukan secara bersama dengan para pegawai. Berikut merupakan penjelasan dari informan:

“Tugas dan visi misi di kantor kecamatan ini kita sesuaikan, kita sebagai pegawai yang melayani masyarakat tentunya harus dapat membantu masyarakat menyelesaikan masalahnya yang

---

<sup>71</sup> Manahan P. Tampubolon. (2004). *Perilaku Keorganisasian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, h. 119.

berhubungan dengan kantor camat, misalnya untuk pengurusan KTP, KK atau yang lain sebagainya kita siap membantu jika ada hubungannya dengan kecamatan<sup>72</sup>.”

Selanjutnya Camat juga mengatakan bahwa cara penyampaian yang baik itu tanpa paksaan dan kekerasan dari pemimpin, hal itu juga menjadi faktor bangkitnya semangat kerja pegawai. Camat juga menyadari bahwa pemahaman sebuah pesan akan mudah diterima oleh para pegawai jika pemimpin mampu menggiring para bawahan tanpa memaksakan kehendak yang diinginkan dengan cara kasar. Hal ini diperjelas lewat kutipan wawancara berikut ini:

“Saya selalu menggunakan komunikasi yang baik pada saat proses penyampaian pesan, tidak menggunakan kalimat kasar bahkan terkesan memaksa. Karena saya tau pegawai sudah mengetahui visi dan misi kantor camat ini, jadi tidak perlu adanya pemaksaan apalagi kekerasan didalam komunikasi. Karena saya tau jika dipaksa maka hasilnya juga akan kurang baik, biarlah pegawai berpikir tanggungjawab masing-masing. Dengan begitu moral dari pegawai akan terbentuk sendiri dengan baik dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan<sup>73</sup>.”

Menurut analisa penulis, bahwa kegiatan mengkomunikasikan pesan secara ideologi telah mampu disampaikan Camat. Hal ini tampak pada pelaksanaan kerja yang berjalan dengan lancar sehingga mampu meningkatkan kredibilitas dari kantor kelurahan itu sendiri. Pemahaman pesan ideologi akan mampu tersampaikan jika pemimpin menggiring pesan tanpa paksaan.

---

<sup>72</sup>Sisilia, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

<sup>73</sup>Dwi Yudiansyah, Camat Kertapati. Wawancara tanggal 21 November 2019.

#### d. Informasi

Bentuk peraturan yang ada dikantor Kecamatan Kertapati adalah bentuk peraturan secara tertulis dan tidak tertulis. Untuk peraturan yang tertulis, seperti peraturan tentang keluar masuknya jam kerja para pegawai. Sedangkan yang tidak tertulis, hanya berupa peraturan yang telah disepakati bersama dan dipahami sesama pegawai. Dalam proses memotivasi karyawan, jika karyawan melanggar aturan yang telah ditetapkan Camat akan segera memanggil pegawai keruarganya dan menegur pegawai tersebut secara baik-baik. Jika sudah satu kali di ingatkan tetapi masih melanggar maka akan diberikan surat peringatan kepada pegawai tersebut. Berikut kutipan wawancaranya:

“kalau untuk tindakan camat itu biasanya pertama sekali secara lisan, dipanggil kalau ada pegawai yang melakukan pelanggaran itu dipanggil secara lisan di ruangan camat kemudian dilihat satu kali apakah berubah, jika tidak maka diberikan surat peringatan. Tapi alhamdulillah sampai sejauh ini belum ada pegawai kita yang diberikan surat peringatan. Jadi sekedar lisan dipanggil dan mereka sudah mengerti apa tujuan mereka untuk bekerja. Jadi semuanya bisa di atasi oleh camat dengan pendekatan kepada pegawainya<sup>74</sup>.”

Penyampaian pesan tentang peraturan yang ada dikantor Kecamatan Kertapati telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai tujuan. Diperkuat juga oleh Arni Muhammad bahwasanya informasi yang dimaksud adalah pesan tentang peraturan. Terlihat dari tindakan yang dilakukan Camat kepada pegawai jika terjadi pelanggaran

---

<sup>74</sup>Syamsudin, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

peraturan yaitu dengan memberikan teguran. Sebenarnya teguran bukanlah hal yang buruk, jika disampaikan dengan tepat oleh pemimpin, maka teguran tersebut akan menjadi sebuah hal yang baik yang akan mengubah cara kerja pegawai bahkan pribadinya menjadi lebih baik. Sebagai bawahan harus menerimanya sebagai suatu dorongan untuk berprestasi agar menjadi lebih baik. Dari hal ini tampak bahwa Camat tidak hanya sebatas memberikan pemberian teguran tetapi lebih kepada bagaimana teguran itu dapat mempengaruhi bawahan agar menjadi lebih baik yaitu dengan menekankan kembali kelebihannya, sehingga rasa percaya diri pegawai menjadi utuh dan bersemangat<sup>75</sup>.

e. Evaluasi

Pesan yang disampaikan Camat tentang ketepatan pegawai dalam melakukan pekerjaan atau informasi tentang hasil kerja pegawai yang disampaikan Camat, baik itu berupa kritikan maupun pujian. Kegiatan ini berupa koreksi dari Camat, baik itu dari ketepatan kata-kata yang digunakan maupun susunan kalimat menurut Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) terhadap surat-surat yang masuk.

Bentuk koreksi yang dilakukan adalah berupa perbaikan kata-kata pada surat-surat yang masuk saat itu. Jika ada ketidaksesuaian kata dalam surat tersebut maka Camat akan langsung menyuruh pegawai untuk memperbaikinya. Masukan dalam memperbaiki kesalahan tersebut juga dilakukan beliau saat itu juga dengan solusi menyampaikan kata-kata

---

<sup>75</sup>Arni Muhammad. (2009). *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, h. 109.

yang tepat untuk digunakan pada surat tersebut. Sesuai pernyataan berikut ini:

“Saya selalu melihat dan memeriksa hasil kinerja pegawai saya, jika ada kekeliruan maka akan segera saya perbaiki. Contoh kecilnya saja pada surat masuk dan keluar, jika ada salah penulisan maka akan segera saya suruh pegawai saya memperbaikinya karena lewat surat tersebut orang bisa melihat bagaimana kantor camat ini melalui surat itu. Jadi sebisa mungkin saya memberitahu pegawai saya untuk menghindari kesalahan seperti itu<sup>76</sup>.”

Diperkuat juga oleh pendapat pegawai yang memberikan keterangan, bahwasanya memang benar adanya koreksi dan saran yang disampaikan Camat. Hasil koreksi kerja juga diselipi saran dan masukan Camat. Beliau juga menambahkan bahwa kemampuan untuk menerima kritikan adalah faktor penting dalam mencapai kesuksesan. Seseorang yang tidak dapat mengakui kesalahan berisiko mengalami kemunduran dalam bekerja. Berikut merupakan kutipannya:

“Bapak camat selalu memberikan masukan serta saran pada saat beliau memeriksa pekerjaan pegawai-pegawainya. Iya juga menyampaikan dengan baik jika ada kesalahan dalam bekerja, maka kita akan segera memperbaikinya<sup>77</sup>.”

Kegiatan mengkomunikasikan pesan telah berjalan dengan baik. Camat mampu meluruskan hal yang sifatnya kecil tetapi berdampak besar. Dari evaluasi yang dilakukan dapat diketahui kemajuan, keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan untuk mencapai tujuan. Perlu disadari bahwa surat adalah gambaran personal dari perusahaan atau organisasi, dimana

---

<sup>76</sup>Dwi Yudiansyah, Camat Kertapati. Wawancara tanggal 21 November 2019.

<sup>77</sup>Syamsudin, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

maksud yang akan disampaikan tergambar dari penampilan pesan.

Respon yang baik dari Camat juga penting untuk diperhatikan, guna untuk menambah semangat kerja pegawai. Sebagaimana yang dikatakan oleh Joewono, bahwa responsive terhadap suatu masalah penting adalah baik, tetapi terlalu cepat bereaksi tanpa pemikiran yang matang memberi kesan kurangnya kemampuan menguasai diri sendiri. Dari pandangan inilah terlihat bahwa seorang pemimpin harus mampu menjadi pendengar yang aktif, pendengar yang mampu menganalisis setiap informasi yang berasal dari manapun. Kepekaan terhadap permasalahan dan isu yang sedang berkembang mutlak diperlukan<sup>78</sup>. Misalnya, pada saat Camat menerima informasi tentang keluhan masyarakat mengenai lamanya proses pembuatan KTP, maka Camat harus mampu mendengarkan informasi yang didapatkan lalu memberikan solusi dengan cepat dan tepat kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak kecamatan dan masyarakat.

## 2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal atau sering disebut juga dengan istilah komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi, dan

---

<sup>78</sup>Joewono. (2002). *Pokok-Pokok Pikiran Kepemimpinan*, Jakarta: PT Balai Pustaka, h. 11.

memberikan informasi kepada bagian atau departement yang memiliki kedudukan sejajar<sup>79</sup>.

Koordinasi yang dilakukan para pegawai tampak pada sikap saling memberikan informasi, seperti memberikan tanggapan dan saling bekerja sama untuk menyelesaikan tugas. Koordinasi yang terjalin antara sesama pegawai baik dan berjalan lancar. Seperti pernyataan informan berikut ini:

“Koordinasi di kantor camat ini bagus baik antar pegawai baik antar lain sektor juga baik, misalnya antara camat dengan pihak puskesmas, dengan pihak KUA dengan pihak UPTD, pihak polsek selama ini bagus<sup>80</sup>.”

Koordinasi yang dilakukan pegawai telah berjalan sesuai rencana dengan baik. Keterkaitan proses penyelesaian tugas, membuat satu sama lainnya saling berinteraksi. Koordinasi yaitu proses mengintegrasikan (memadukan), menyinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sebagaimana diketahui, manusia mempunyai kebutuhan berafiliasi yaitu ingin menjadi bagian dari suatu kelompok untuk dapat berinteraksi sosial. Manusia tidak hanya bersosialisasi dalam kerangka tugas/pekerjaan saja, akan tetapi dalam kaitan lingkungan sehari-hari di luar tugas-tugas rutin. Koordinasi adalah bagian penting di antara anggota-anggota atau unit-unit organisasi yang pekerjaannya saling bergantung. Semakin

---

<sup>79</sup> Nisa Novia. (2019). *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Radna Andi Wibowo, h. 32.

<sup>80</sup> Syamsudin, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

banyak pekerjaan individu-individu atau unit-unit yang berlainan tetapi erat hubungannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya koordinasi<sup>81</sup>.

Berbagai tujuan dari komunikasi horizontal salah satunya adalah dapat menyelesaikan konflik antara anggota, menjamin pemahaman yang sama, serta mengembangkan sokongan interpersonal<sup>82</sup>. Berdasarkan tujuan di atas maka komunikasi horizontal dapat dilakukan dalam kegiatan rapat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa kegiatan rapat adalah salah satu cara untuk mengetahui segala permasalahan yang ada, sebagai wadah yang menampung pendapat, masukan serta penyampaian solusi yang diberikan Camat. Rapat ini berjalan secara demokratis karena setiap pegawai berhak mengajukan pertanyaan, pendapat, masukan dan kritikan terhadap permasalahan yang terjadi. Biasanya hal yang disampaikan pegawai berupa pendapat tentang cara pelayanan terhadap masyarakat dan penyampaian keluhan masyarakat. Berikut merupakan pernyataan dari informan:

“Rapat itu sering dilakukan di kantor camat, kita rapat di ruangan pak camat, jadi kita sering rapat. itu apa lagi yang berkaitan dengan tugas-tugas yang sangat penting yang harus dilakukan oleh kasih maupun lurah-lurah beliau memanggil dan mengajak untuk rapat. Juga terhadap seluruh pegawai juga untuk memberikan pengarahan beliau selalu memberikan penghargaan<sup>83</sup>.”

Rapat yang baik adalah rapat yang ketika berakhir membuat setiap peserta terinspirasi, bersemangat, kembali antusias, tahu apa yang harus dikerjakan, dan bergairah menghadapi tantangan didepan. Karena itu di dalam

---

<sup>81</sup>Usman. (2010). *Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, h. 439.

<sup>82</sup> Arni Muhammad, *op.cit.*, h.122.

<sup>83</sup>Khaerul Minsyar, Seksi Pemerintahan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

proses rapat harus terjadi komunikasi dua arah. Sikap saling menghargai, saling memaafkan dan mau menerima kritikan dengan lapang dada juga diterapkan pegawai kantorkecamatan kertapati dalam menyikapi permasalahan yang ada.

### 3. Motivasi Kerja

#### a. Semangat kerja

Pola komunikasi camat dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor kecamatan kertapati kota Palembang, dalam penilaian penulis sangat baik sebab pola komunikasi camat mampu membangun rasa semangat kerja pegawai. Hal ini sesuai dengan informasi yang penulis dapat, bahwa pada setiap akhir tahun pemimpin (Bapak camat) selalu menyempatkan waktu untuk mengajak pegawai berlibur keluar kota sebagai bentuk apresiasi dan motivasi agar para pegawai terus semangat dalam bekerja. Selain itu, pemimpin juga memberikan fasilitas berupa komputer bukan hanya untuk pegawai pada sub bagian. Tetapi juga kepada seluruh pegawai, dimana para pegawai mendapatkan fasilitas komputer, jaringan wifi, suasana yang nyaman yang jauh dari kebisingan, interaksi yang baik antar sesama pegawai, dan fasilitas yang mendukung dapat mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal.

Berikut merupakan salah satu pernyataan dari informan:

“Pegawai-pegawai kita ini semuanya alhamdulillah walaupun dalam artian belum ada yang menonjol dapat ini dapat itu tapi alhamdulillah pertama disiplinnya tinggi jadi pegawai-pegawai itu walaupun dia pns tetap datang aktif sesuai waktu yang ditentukan. Jika ada pekerjaan diluar maka mereka bisa izin keluar setelah

melaksanakan absen di kantor. Itu bisa dilaksanakan tidak masalah. Dari kecamatan Camat selalu mengapresiasi apapun yang dilakukan seperti mereka ada kegiatan hari Jumat untuk olahraga ada di Balai itu silakan untuk bulu tangkis juga dipersilakan. Selalu mengarahkan yang kira-kira pegawai itu tidak bosan dengan pekerjaan, maka ada waktu istirahat seperti hari Jumat kita ada olahraga<sup>84</sup>.”

Diperkuat oleh pernyataan informan selanjutnya, yaitu:

“Salah satu acuan semangat kita untuk bekerja sebenarnya apresiasi dari atasan itu yang paling perlu. Kalau seandainya kita diterima dan didukung oleh atasan kita yang dibawah ini kan semangat, kalau seandainya kadang-kadang kita sudah bekerja dengan semangat sudah selesai sudah bagus, tapi malah tidak ada apresiasi dari atasan itu membuat kita tidak bersemangat lagi. Makanya jika ada apresiasi dari Camat kita bersemangat lagi dalam bekerja<sup>85</sup>.”

Apresiasi yang diberikan Camat direspon secara positif oleh para pegawai. Semangat kerja juga tampak pada kebersamaan pegawai di Kantor Kecamatan Kertapati. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Kriyantono yang mengatakan bahwa komunikasi bisa menjadi faktor pembangkit semangat kerja pegawai, semangat kerja yang baik adalah upaya mempermudah komunikasi dalam fungsi koordinasi dan kerjasama<sup>86</sup>.

Sesuai dengan teori motivasi David Mc Clelland, tentang kebutuhan akan afiliasi. Kebutuhan semacam ini menjadi daya pendorong yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu,

---

<sup>84</sup>Sisilia, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

<sup>85</sup>Syamsudin, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

<sup>86</sup>Kriyantono. (2008). *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Kencana, h. 346.

merangsang gairah bekerja karyawan karena setiap orang menginginkan hal-hal: kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia tinggal dan bekerja, kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting, kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal, dan kebutuhan akan perasaan ikut serta<sup>87</sup>.

b. Adanya kemampuan dalam berinteraksi

Pola komunikasi Camat juga mampu membangun interaksi yang baik. Hal ini tampak pada hasil wawancara penulis dengan salah satu informan, dimana sikap saling menghargai dan saling bekerja sama mampu diterapkan pegawai sebagai upaya menjalin interaksi yang baik.

Berikut kutipan wawancaranya:

“Kami berinteraksi dengan baik sesama pegawai maupun dengan pemimpin di kantor camat ini, karena kami sudah menjalin persaudaraan dan kekeluargaan yang baik<sup>88</sup>.”

Interaksi yang terjadi diantara sesama pegawai dan Camat mampu terjalin dengan baik. Pola komunikasi yang dilakukan Camat mampu membangun interaksi yang baik dilingkungan kecamatan. Hal ini tampak pada kegiatan pelaksanaan kerja yang baik, saling membantu, saling menanggapi dan saling memberikan saran demi kemajuan bersama. Untuk mewujudkan kerja sama yang yang harmonis diperlukan sikap loyal yang tinggi dan saling pengertian. Mampu berkomunikasi, berarti mampu mengeluarkan pendapat dengan baik sehingga orang atau pihak lain dapat

---

<sup>87</sup>Poppy Ruliana, *op.cit.*, h. 133.

<sup>88</sup>Khaerul Minsyar, Seksi Pemerintahan. Wawancara pada tanggal 21 November 2019

menerima dengan baik dan memiliki pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan<sup>89</sup>.

c. Dorongan untuk berprestasi

Dorongan untuk berprestasi para pegawai mampu dibangun oleh pola komunikasi Camat. Adanya dukungan yang diberikan Camat mampu membuat pegawai termotivasi untuk terus berprestasi. Sikapnya yang terbuka dan menghargai perbedaan pendapat, membuat pegawai leluasa untuk selalu bertanya dan saling bertukar pikiran. Sebagaimana yang dituturkan Joewono yang mengatakan bahwa “jika anda sudah merasa baik, berarti anda mati. Esensi untuk berhasil dan maju adalah rasa belum puas”. Komunikasi terbuka adalah melibatkan pertukaran informasi secara teratur antara pimpinan dan bawahan. Segala upaya yang ditempuh, dibicarakan secara terbuka dan setiap anggota mampu memberikan saran<sup>90</sup>. Sesuai dengan teori motivasi David Mc Clelland, tentang kebutuhan akan kekuasaan, kebutuhan semacam ini akan merangsang dan memotivasi gairah kerja karyawan serta mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan dan kedudukan yang terbaik. Seperti pernyataan berikut hasil wawancara:

“Untuk mencapai kebutuhan akan kekuasaan, kita disini sama-sama belajar dan bekerja sama agar mencapai kedudukan yang kita inginkan, serta mendapatkan kekuasaan sesuai kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang sudah kita miliki. Akan tetapi semangat dan motivasi serta apresiasi dari Bapak Camat juga

---

<sup>89</sup> Joewono, *op.cit.*, h. 10.

<sup>90</sup>*Ibid.*, h. 99.

membuat kita makin bersemangat dan makin berusaha untuk mencapai kedudukan yang kita impikan<sup>91</sup>.”

---

<sup>91</sup> <sup>91</sup>Sisilia, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.Wawancara pada tanggal 21 November 2019.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis buat pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Proses Komunikasi Pemimpin dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai

Proses komunikasi yang terjadi di Kantor Kecamatan Kertapati menggunakan, Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata dalam proses penyampaian pesannya. Pada hasil penelitian ini, Camat menggunakan komunikasi verbal pada saat memotivasi pegawainya melalui cerita dan pada saat pemberian intruksi kerja serta pada saat diskusi penyelesaian masalah.

Komunikasi nonverbal Komunikasi yang menggunakan isyarat atau simbol serta bahasa tubuh pada saat proses penyampaian pesan. Pada penelitian ini, Camat tidak hanya menggunakan komunikasi verbal tetapi juga menggunakan komunikasi nonverbal untuk membantu proses komunikasi dalam memotivasi karyawan. Komunikasi nonverbal ini digunakan saat Camat mengapresiasi hasil kinerja karyawan dengan memberikan tepuk tangan atas pencapaian prestasi.

Komunikasi formal merupakan komunikasi resmi dan alur komunikasi yang dilakukan terarah antara pemimpin dan pegawainya. Komunikasi secara formal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kertapati sudah berjalan dengan

efektif baik terhadap pimpinan maupun pegawainya, karena di Kantor Kecamatan Kertapati sudah mempunyai struktur organisasi dan masing-masing pegawainya sudah mempunyai tugas.

komunikasi struktural merupakan komunikasi yang terstruktur. Proses komunikasi yang terjadi dalam lingkup kantor kecamatan kertapati tidak terlepas dari kerja sama yang mereka lakukan secara terstruktur dan terencana bersama. Adanya tahapan dalam pengambilan keputusan dengan mengadakan rapat kerja agar program-program kerja dapat terealisasikan dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dan tujuan utama di kantor kecamatan kertapati dapat tercapai.

## 2. Pola Komunikasi Pemimpin dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai

Ada dua pola komunikasi yang digunakan, yaitu pola komunikasi vertikal dan pola komunikasi horizontal.

Pola komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah (*downward communication*), dan komunikasi ke atas (*upward communication*). Komunikasi ke bawah terjadi jika informasi berpindah dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah. Pola komunikasi vertikal ini juga sama dengan pola rantai, dimana pola ini dikenal dengan sistem arus ke atas (*upward*) dan komunikasi ke bawah (*downward*). Pola ini digunakan oleh pemimpin kelompok atau manajer untuk menetapkan tujuan, memberikan intruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan atau prosedur kepada bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kinerja. Komunikasi vertikal terlihat

adanya instruksi tugas, pesan secara rasional, ideologi, informasi dan umpan balik.

Pola komunikasi horizontal atau sering disebut juga dengan istilah komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/ sederajat dalam suatu organisasi. Koordinasi yang terjalin antara sesama pegawai baik dan berjalan lancar. Keterkaitan proses penyelesaian tugas, membuat satu sama lainnya saling berinteraksi.

Motivasi Kerja Pola komunikasi Camat dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang, dalam penilaian penulis sudah baik sebab pola komunikasi Camat mampu membangun rasa semangat kerja pegawai. Hal ini terlihat dari hasil penelitian serta hasil wawancara penulis dengan beberapa informan yang menjelaskan bahwa semangat kerja pegawai yang didukung oleh apresiasi yang diberikan oleh Camat kepada bawahannya, suasana yang nyaman yang jauh dari kebisingan, interaksi yang baik antar sesama pegawai, dan fasilitas yang mendukung dapat mewujudkan pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penarikan kesimpulan, peneliti juga memberikan saran antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Kecamatan Kertapati kota Palembang, agar tetap terus melayani masyarakat dengan baik dan nyaman mungkin. Karena kebaikan serta bantuan kalian sangat berarti bagi masyarakat.

2. Kepada Bapak Camat, agar tetap dapat memberikan motivasi yang bermanfaat serta menjadi contoh yang baik bagi pegawai-pegawainya baik di kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang maupun bagi lurah-lurah yang ada di lingkungan Kecamatan Kertapati.
3. Untuk semua pegawai, agar tetap bekerja sebaik dan seprofesional mungkin untuk kemajuan kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang serta untuk mencapai tujuan bersama.
4. Untuk seluruh masyarakat di sekitar Kertapati, semoga dapat melibatkan diri serta dapat membantu dalam mencapai tujuan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

### Dari Buku

- Cangara, Hafied, (2018), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Denny, Richard, (2006), *Communicate to Win*. Jakarta: PT Gramedia Puataka Utama.
- Efendi, Khalid, (2019), *Menyusun dan Menandatangani Naskah Dinas*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Emory A, Griffin, (2003), *A First Look at Communication Theory. Fifth Edition* Boston: McGraw-Hil.
- Hasibuan S.P, Malayu, (2008), *Manajemen Dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husaini Usman, (2010), *Manajemen, edisi 3*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iriantara, Yosel dan Usep Syaripudin, (2013), *Komunikasi Pendidikan*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- J Lexy, Moeloeng, (1998), *Metode penelitian kualitatif* (Bandung: Remaja Karya Kerta Karya.
- Joewono, Heri, F,X, (2002), *Pokok-pokok pikiran kepemimpinan abad 21*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kartono, kartini, (2002), *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafind Persada.
- Kriyantono, (2008), *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Kencana.
- Lensufiie, Tikno, (2010), *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*, Jakarta: Erlangga.
- M Agus, Hardjana, (2003), *Komunikasi intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kasins.
- Mangkunegara, Prabu Anwar, (2004) *Managemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

- Masmuh, Abdullah, (2010), *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UPT Penerbitan UMM.
- Miles, Huberman, (1992), *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Gafindo Persada.
- Muhammad, Arni, ( 2009), *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliaman, Darmansyah Hadad, (2014), *Kepemimpinan perilaku organisasi*. Jakarta:Raja Gafindo Persada.
- Mulyana, Deddy, (2009), *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosda Karya.
- Nofrion, (2016), *Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran*, Jakarta: Kencana.
- Novia, Nisa, (2019), *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: Radna Andi Wibowo.
- P Manahan, Tampubolon, (2004). *Perilaku keorganisasian*. Indonesia, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarminta W.J.S, (1976), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Rakhmat, Jalaluddin, (2004), *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Rosda Karya.
- Rivai, Veithal, (2010), *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruliana, Poppy, (2014), *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Raja Gafindo Persada.
- Saefullah, Kurniawan, (2005), *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Suranto, (2011), *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Usman, (2010), *Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Yukl, Gery, (2007), *Kepemimpinan dalam Organisasi*, edisi kelima. Jakarta: PT Indeks.

### **Dari Website**

<http://kertapati.palembang.go.id/> Diakses pada tanggal 12 Oktober 2019 Pukul 11.34 WIB.

<https://www.palembang.go.id/new/> Diakses Pada Tanggal 12 Oktober 2019 11.45 WIB.

### **Dari Skripsi dan Jurnal**

Rosi Anindiastuti, (2017), "*Pola Komunikasi Kelompok Guna Menciptakan Kebersamaan Dikalangan Generasi Muda Buddha Dharma Indonesia Di Makassar.*"

Abdillah Kamal, (2014), "*Pola Komunikasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia.*"

Jumriati, (2017), "*Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa.*"

### **Observasi dan Hasil Wawancara**

Wawancara dengan pemimpin di Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

Wawancara dengan pegawai-pegawai di Kantor Kecamatan Kertapati Kota Palembang.



Foto Wawancara Bersama Informan



Kegiatan Apel Pagi di Kantor Kecamatan Kertapati



Rapat Bersama Pegawai Kantor Kecamatan Kertapati





Ruangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kertapati



Upacara Bersama Seluruh Pegawai Kecamatan Kertapati beserta para Lurah