

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.¹

Adapun fungsi komunikasi dalam kepemimpinan yaitu :

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

¹ 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 arah².

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 membangun³.

Pemimpin adalah sosok kharismatik pemberi dorongan, penggerak atau dinamisator dan koodinator. Untuk mencapai tujuan, pemimpin memanfaatkan

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

³ *Ibid.*, h. 139

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 tersebut⁴.

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 yang dilakukan berdasarkan visi yang jelas oleh seorang pemimpi. Guna

⁴ *Ibid.*, h. 140.

menghadapi perubahan pesat ini dengan baik, pemimpin harus memiliki serangkaian kompetensi yang pokok seperti kemampuan antisipasi, kecepatan.⁵

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.⁶

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 camat harus memotivasi dan mengontrol bawahannya terdapat kendala, dimana

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

⁶ Pandji Anoraga, *Op.cit.*, h. 10

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 efektif⁷.

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 menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari. Camat selaku pemimpin adalah pusat

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

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.⁸

Semangat kerja mempengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan seseorang. Pentingnya semangat kerja dapat dilihat sebagai bagian fundamental dari kegiatan manajemen sehingga sesuatu dapat ditunjukkan kepada pengarah potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan, menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi serta kebersamaan dalam menjalankan tugas perorangan maupun organisasi.⁹

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

⁹ *Ibid.*, h. 80-82

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.

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 Anindiastuti, 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	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

	Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa			menggunakan pola komunikasi formal dan secara struktural. Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi.
--	--	--	--	---

Tabel 1. Pembeding 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 jadikan 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 contoh¹⁰, Sedangkan menurut Sri Suksesi 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 organisasi¹¹.

b. Pola Komunikasi dalam Organisasi

Berikut adalah beberapa pola komunikasi yang umumnya dilakukan dalam sebuah organisasi yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi di kelompok kerja dalam berbagai bentuk jejaring komunikasi, dan pola komunikasi dalam struktur organisasi¹².

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

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

¹² *Ibid.*, h. 175

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 pesan¹³.

Kedua, komunikasi tulisan adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui mediator berupa sesuatu yang dapat menyampaikan pesan pengirim kepada penerima pesan sehingga

¹³ Suranto. (2011). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu, h.78

maksud dari pesan dapat dengan mudah diterima.¹⁴ 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 formal¹⁵

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

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

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

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 pemimpinnya¹⁶. 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 kelompok¹⁷.

2. Pola Y

Pada pola Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Anggota dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya¹⁸. sekalipun sumber informasi berasal dari satu sumber, tetapi dalam proses penyebarannya kepada seluruh anggota tidak selalu harus melalui dirinya. Informasi tersebut dapat disebarakan melalui dirinya maupun melalui anggota yang lain. Pola komunikasi yang dilakukan

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

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

¹⁸ Abdullah Masmuh. Op.cit., h. 58.

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 penyaringan¹⁹. 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 komunikasi bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkelanjutan.

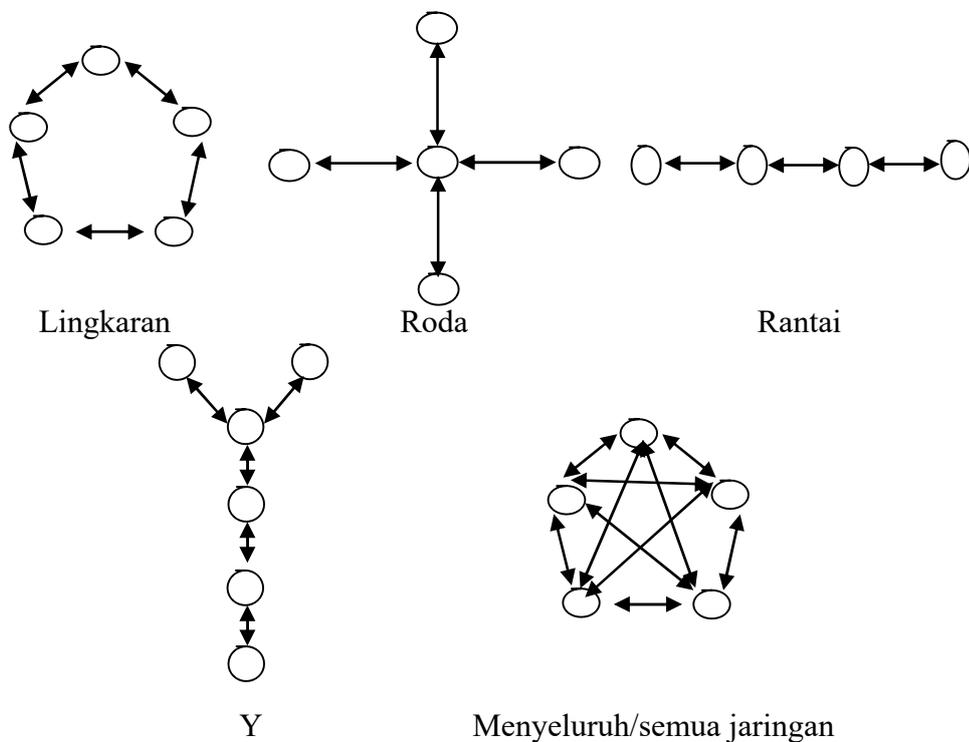
4. Pola lingkaran

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.

¹⁹ Poppy Ruliana, *op.cit.*, h. 88

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 organisasi²⁰. Pola ini yang paling terdesentralisasi sangat memungkinkan terjadinya aliran informasi secara bebas diantara semua anggota kelompok. Semua orang dapat berpartisipasi secara adil.



²⁰ *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-lain²¹.

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

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 bawahan²².

c. Ideologi

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

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.²³ Perlu untuk diperhatikan bahwa respon yang baik dari pemimpin terhadap suatu masalah adalah

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

²³ Arni Muhammad *op.cit.*, h., 109.

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

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

²⁴ Arni Muhammad., *Op.cit.*, h. 117

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.²⁵ 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.

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 didepan. Karena itu di dalam proses rapat harus terjadi komunikasi dua arah.²⁶ 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

²⁵ Suranto Aw, *Op.cit.*, h. 82

²⁶ Denny Richard. (2006). *Communicate to Win*. Jakarta: PT Gramedia Puataka Utama,

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 efisien²⁷.

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, yaitu²⁸:

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.

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

²⁸ *Ibid.*, h. 439

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 tujuan²⁹.

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

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

didasari oleh kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu berdasarkan penerimaan kelompoknya khususnya dalam mencapai tujuan tertentu³⁰.

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:

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.

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

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 pesan³¹.

³¹ *Ibid.*, h. 38

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-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 dimilikinya³².

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 adalah³³:

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

Kebutuhan semacam ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja 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.

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

³² Saefullah Kurniawan, *Op.cit.*, h. 23

³³ Poppy Ruliana, *Op.cit.*, h. 132.

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 Pegawai³⁴.

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 yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas³⁵.

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

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

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

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 meningkat³⁶.

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

³⁶ Malayu Hasibuan S.P, *Op.cit.*, h. 97

metode alamiah.³⁷. 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 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

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

camat Kertapati dalam proses pola komunikasi yang di lakukan oleh camat Kertapati.

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data melalui tanya jawab dengan camat guna untuk menggalih 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 melalukan penelitian di kantor Kecamatan Kertapati.

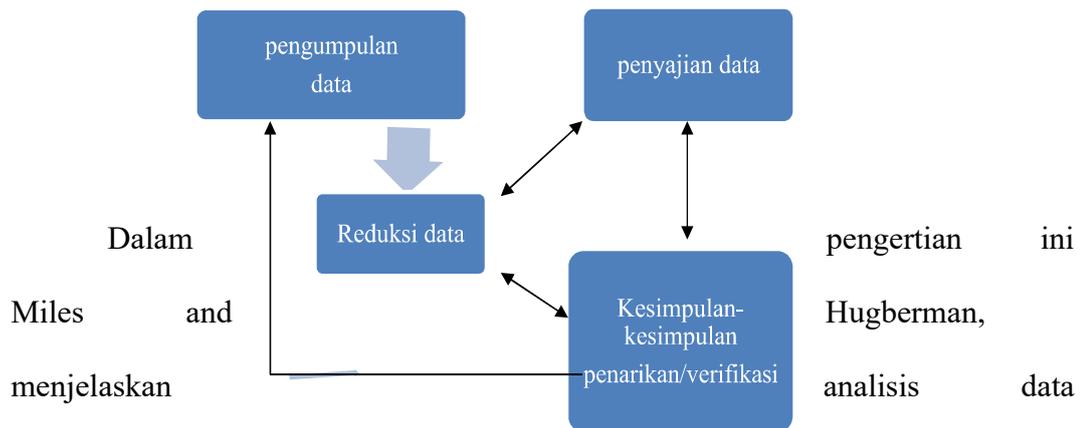
4. Lokasi Penelitian

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 :



kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan penarikan kesimpulan analisis, verifikasi menjadi gambar keberhasilan secara berurutan³⁸.

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

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

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.