

**Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**  
*Internal Communication Relationship to the Employee Performance of Population and Civil Registration District Kampar*

**Oleh: Bima Syahputra**  
**Pembimbing: Evawani Elysa Lubis, M.Si**  
**Email: [bimasyahputra13@gmail.com](mailto:bimasyahputra13@gmail.com)**

**Jurusan Ilmu Komunikasi – Konsentrasi Manajemen Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Riau**

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*The organization is a container from a group of people who held a collaboration to achieve common goals. The success of organization can be realized if every individual in the organization have the performance against organization. In addition in an organization of the communication also has an important role. A better communication in the structure of can give rise to a sense of the solidarity and loyalty between employees with an organization / the institution concerned. The aim of this research is to find out how significant a strong relationship between internal communication with the employee performance in conducting the duty of department population and civil registration in Kampar.*

*Methods used in this research namely quantitative methods with explanation survey, researchers collected data using a questionnaire. The location of this research is in the population and civil registration district Kampar. The number of samples for this research as many as 56 respondents, the withdrawal of the sample use quotas sampling techniques. To know how much the relationship between both side variables, researchers used moment products correlation analysis. While the questionnaire to data processing conducted using the product of service solution statistic ( spss ) 20.0 version for windows.*

*This research result indicates that the relationship between internal communication with the employee performance department of population and civil registration district Kampar , Obtained t value of 0.674 which means the amount included in a category strong interprets a correlation coefficient in accordance in the guidebooks. This shows that internal communication correlation with the employee performance run well on the office of population and civil registration district Kampar. This indicates that, vertical communication and communication horizontally synchronization in these agencies showed that the percentage is a good enough, so can increase the employee performance .Thus  $H_0$  were rejected and  $H_a$  accepted.*

**Keywords: Internal Communication, Employee Performance, Population And Civil Registration District Kampar**

## PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah dari pada sekelompok orang yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan organisasi dapat tercapai apabila setiap individu dalam organisasi memiliki kinerja terhadap organisasi. Selain itu di dalam sebuah organisasi komunikasi juga memiliki peranan yang penting. Komunikasi yang baik di dalam organisasi dapat menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antara pegawai dengan organisasi/lembaga yang bersangkutan (Wursanto, 2005:159).

Komunikasi dalam organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide, di antara para anggota organisasi secara timbal-balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wursanto, 2005:157). Hal ini sangat penting sekali apabila hanya terjadi satu arah saja yaitu dari pimpinan kepada bawahan atau sebaliknya maka komunikasi tidak dapat berjalan lancar. Sedangkan komunikasi horizontal mengalir antar anggota-anggota organisasi yang berada dalam level yang sama. Komunikasi ini digunakan dalam rangka koordinasi pelaksanaan tugas, saling membagi informasi dan pemecahan masalah-masalah. Komunikasi organisasi yang lancar akan memberikan rasa puas dalam diri pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Lebih lanjut, pegawai yang puas pada pekerjaannya cenderung menjadi lebih kinerja pada organisasi. Chusmir (dalam Jewell dan Siegall, 2008: 519) mengatakan bahwa kepuasan pekerjaan merupakan salah satu faktor situasional yang mempengaruhi kinerja organisasi seseorang. Komunikasi internal erat hubungannya dengan kinerja pegawai dalam organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Yatri Indah

Kusumastuti yaitu manfaat komunikasi internal salah satunya dengan komunikasi meningkatkan kinerja terhadap organisasi (Kusumastuti 2009: 27).

Masalah-masalah dalam komunikasi seperti tidak tersampainya informasi dan instruksi dari atasan kepada bawahan atau sebaliknya, serta adanya kesalah pahaman dalam penerimaan informasi di antara sesama rekan kerja nantinya dapat membuat pegawai merasa tidak nyaman dalam organisasi. Pendek kata organisasi harus memberi perhatian yang penuh dan membuat pegawai percaya terhadap organisasi, sehingga akan membentuk kinerja pegawai yang lebih kuat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan organisasi yang bergerak di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Merupakan instansi pemerintah dalam pembuatan akte kelahiran penduduk, pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Pindah Datang, Surat Kematian, dan Pembuatan Akte Kelahiran Non Muslim.

Komunikasi dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mempunyai peranan penting. Setiap hari kerja melayani masyarakat dalam pengurusan, kadang kala ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan Dinas ini disebabkan lamanya pengurusan surat-surat dan adanya pungutan liar yang dilakukan pegawai, sehingga pernah terjadi aksi unjuk rasa yang dilakukan Ormas-Ormas setempat.

Dari halaman digital Riau Terkini edisi 20 Mei 2014 diberitakan bahwa belasan mahasiswa yang mengatas namakan BEM Riau melakukan aksi unjuk rasa di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Mereka menuntut Bupati Kampar memberhentikan Ranayus sebagai kepala Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil, sebab mereka menilai banyaknya pungli yang dilakukan oknum-oknum di dinas tersebut. Karna masalah ini penulis tertarik untuk meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

### **Komunikasi**

Davis (dalam Mangkunegara 2008:145) mengemukakan “*communication is the transfer of information and understanding from one person to another person*” (“komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”).

Filippo (dalam Mangkunegara 2008:145) mengartikan “*communication is the act of inducing others to interpret an idea in the manner intended by speaker or writer*”. ( komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis.

### **Komunikasi Internal**

Hadi dalam adiprakosa blogspot.com mengemukakan “Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dan lain-lain”. Menurut Brennan (dalam Effendy 2009:122) “komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi manajemen).

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi

internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Menurut Effendy (2009:122) “komunikasi internal ditunjang oleh dua komunikasi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal”. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, dan lain-lain kepada bawahannya. Bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan lain-lain kepada pimpinan. Atasan dan bawahan berkomunikasi sesuai dengan keinginan mereka (perilaku komunikasi yang diantisipasi), misalnya menanyakan pertanyaan yang relevan, mendiskusikan maksud seseorang secara terbuka, jujur, merupakan perilaku komunikatif yang diharapkan oleh atasan atau bawahan, dari dirinya sendiri atau dari orang lain.

Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh karyawan, bisa juga bertahap melalui eselon-eselon yang banyaknya bergantung pada besar dan kompleksnya organisasi, akan tetapi, bagaimanapun komunikasi vertikal yang lancar, terbuka, dan saling mengisi, merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik diantara jenis kepemimpinan lainnya, karena komunikasi menyangkut masalah hubungan manusia dengan manusia, maka suksesnya komunikasi ditentukan oleh *frame of refrence* manusia-manusia yang terlibat dalam proses komunikasi itu. Pada hakikatnya, tingkah laku manusia adalah pencerminan dari *frame of refrence-nya*. Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Handoko (2004: 272) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya. Dan perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain) untuk membuat sukses pertukaran informasi.

Menurut Brennan (dalam Effendy 2009:122) “komunikasi internal

adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi atau instansi yang menyebabkan terwujudnya organisasi tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam suatu organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlansung (operasi manajemen). Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Sikula dalam Mangkunegara (2008:145) mendefinisikan bahwa “*comunication is the process of transmitting information, meaning, and understanding from one person place, or thing to another person, place, or thing*”. (komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat, orang lain).

Berdasarkan uraian para ahli di atas, maka dapat kita ketahui bahwa komunikasi diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Dengan adanya proses komunikasi yang baik dalam organisasi/perusahaan maka akan ada proses penyampaian informasi baik dari atasan kepada bawahan. Tetapi proses komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau hanya agar orang lain juga bersedia menerima dan melakukan perbuatan atau kegiatan yang dikehendaki sehingga akan terjalin suasana yang harmonis kepada para bawahan mengetahui secara pasti keinginan atasan, dan apa yang harus dikerjakan kaitannya dengan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan yang telah ditetapkan. Seperti yang telah dikemukakan oleh Robbin (2004 : 146), sebagai berikut: komunikasi memelihara motivasi dengan memberi penjelasan kepada bawahan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja.

Komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki peranan yang sangat penting, menurut Gibson dan Hodgetts (1991) yang dikutip oleh Kusumastutin (2009: 13) menyatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengetahuan diantara anggota-anggota organisasi dengan maksud untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi sedangkan Zelko dan Dance dalam Arni Muhammad (2009:66) mengatakan bahwa: “komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa

adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

### **Kinerja**

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

Kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment* dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi (Keban, 2004 ; 126). Semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tingkat pencapaian tujuan organisasi. Jadi organisasi dikatakan memiliki kinerja yang optimal jika menghasilkan sesuatu yang menguntungkan bagi para pengurusnya.

Dengan demikian, kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan organisasi yang tertuang

dalam rumusan *strategic planning* suatu organisasi. Sistem pengukuran kinerja perusahaan merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer dalam menilai pencapaian suatu strategi organisasi melalui alat ukur finansial dan non finansial. Sementara pengertian penilaian kinerja menurut Prawiro-sentono, (2003 ; 102) adalah : Suatu proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada pegawai secara individual. Tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Dan Yuwono et al, (2003 ; 96) mengemukakan konsep pengukuran kinerja yang hampir sama dengan pendapat sebelumnya yaitu : Pengukuran kinerja merupakan tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan, hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Dengan demikian, pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas aktivitas pengendalian dan perencanaan. Sementara tujuan dari pengukuran kinerja adalah untuk membantu dalam menetapkan standar dan target, sarana atau rel, untuk kemajuan, memotivasi, mengkomunikasikan strategi organisasi dan mempengaruhi perubahan perilaku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang diperoleh oleh seseorang dari

bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja adalah sangat penting baik pegawai maupun organisasi, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi harus diperhatikan atau di tingkatkan. Menurut Fattah (2004:47) menyatakan bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai perlu ditingkatkan disiplin kerja, motivasi kerja, kepemimpinan, intelegensi, pemberian insentif, dan iklim organisasi. Sejalan dengan itu Cusway (2004:156) mengemukakan pemberian insentif bertujuan untuk mendorong kinerja yang lebih baik. Sedangkan Heidjrachman dan Husnan (2003:74) mengatakan bahwa banyak organisasi memberikan insentif kepada pegawai dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai tersebut dalam suatu organisasi. Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa dengan pemberian insentif dapat meningkatkan atau mendorong kinerja pegawai.

Pengertian kinerja oleh Maier dalam As'ad (2004:47) adalah sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas Lagt Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah "*succesfull role achievement*" yang diperoleh seseorang dari perbuatannya. (As'ad, 2000 ; 46). Dari batasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Penilaian harus dihindarkan adanya "*like*" dan "*dislike*" dari penilaian, agar objektivitas penilaian dapat terjadi. Kegiatan penilaian ini

penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia akan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang kinerja mereka yang ada. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dari masing-masingnya, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Perwiro Sentono, 2003 ; 99). Kinerja pegawai mengarah pada tingkatan prestasi kerja pegawai. Kinerja pegawai menrefleksikan bagaimana pegawai memenuhi keperluan pekerjaan dengan baik (Rue dan Byars, 2004 : 25).

Mathis dan Jackson (2004 : 35), mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan pegawai dan tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi, antara lain termasuk :

1. Kualitas keluaran
2. Kuantitas keluaran
3. Jangka waktu keluaran
4. Kehadiran di tempat kerja
5. Sikap kooperatif

Penilaian kinerja pegawai merupakan suatu proses organisasi untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan dilakukan penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada pegawai dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji dan lain sebagainya.

#### **Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Belum terdapat kesamaan antara organisasi yang satu dengan yang organisasi yang lain dalam menentukan

aspek atau unsur dalam menilai kinerja. Hal ini disebabkan selain terdapat perbedaan yang diharapkan dari masing-masing organisasi, juga karena belum terdapat standar baku tentang aspek-aspek kinerja yang harus dinilai.

Blumbergh dan Pringle (2003) mengajukan sebuah model untuk memprediksi kinerja pegawai. Model tersebut melibatkan variabel individual dan lingkungan yang saling berinteraksi dan terdiri atas tiga komponen yaitu: kesempatan/*opportunity*, kapasitas/*capacity* dan kemauan / *willingness* untuk berprestasi.

Variabel lingkungan dalam model tersebut adalah komponen kesempatan seperti rancangan pekerjaan, kondisi kerja, komunikasi, keanggotaan kelompok dan kepemimpinan. Kapasitas untuk melakukan prestasi meliputi: variabel fisik, fisiologi, pengetahuan dan keahlian yang sesuai, seperti misalnya: umur, pendidikan, energi, kesehatan, dan kemampuan. Sedangkan variabel motivasi adalah kemauan. Variabel ini merupakan karakteristik psikologi perseorangan dan meliputi nilai, sikap dan persepsi serta motivasi.

Peters dan O'Connor (2004) memberikan banyak contoh jenis variabel lingkungan yang ditemukan berhubungan dengan perbedaan kinerja. Diantaranya: persiapan tugas, dukungan anggaran, tersedianya waktu, peralatan, bahan baku dan pasokannya, informasi yang berhubungan dengan pekerjaan, dan pertolongan pelayanan dari orang lain.

Peran pengawas/*supervisor* juga telah diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan Michael et al., (2006) terhadap 411 orang pegawai paruh waktu pada kinerja individual atas dua bagian yaitu kinerja dalam peran/*in-role performance* dan perilaku extra peran/*extra-role performance*. *In-role performance*

diterjemahkan sebagai pemenuhan tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, Sedangkan *extra-role performance* diterjemahkan sebagai tindakan seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu diluar deskripsi pekerjaan mereka. Dasar dari penelitian ini adalah keyakinan bahwa pengawas produksi merupakan salah satu komponen kunci dalam persaingan industri manufaktur, dan pengawas selalu siap untuk mengambil tindakan yang berkaitan dengan perbaikan kinerja organisasi. Hasil penelitian mereka menemukan bukti bahwa dukungan dari pengawas memiliki pengaruh positif terhadap kinerja dan berpengaruh negatif terhadap perilaku penarikan diri/*withdrawal behavior*

### **Pengukuran Kinerja**

Belum terdapat kesamaan antara organisasi yang satu dengan yang organisasi yang lain dalam menentukan aspek atau unsur dalam menilai kinerja. Hal ini disebabkan selain terdapat perbedaan yang diharapkan dari masing-masing organisasi, juga karena belum terdapat standar baku tentang aspek-aspek kinerja yang harus dinilai.

Blumbergh dan Pringle (2003) mengajukan sebuah model untuk memprediksi kinerja pegawai. Model tersebut melibatkan variabel individual dan lingkungan yang saling berinteraksi dan terdiri atas tiga komponen yaitu: kesempatan/*opportunity*, kapasitas/*capacity* dan kemauan / *willingness* untuk berprestasi.

Variabel lingkungan dalam model tersebut adalah komponen kesempatan seperti rancangan pekerjaan, kondisi kerja, komunikasi, keanggotaan kelompok dan kepemimpinan. Kapasitas untuk melakukan prestasi meliputi: variabel fisik, fisiologi, pengetahuan dan keahlian yang sesuai, seperti misalnya: umur, pendidikan, energi, kesehatan, dan

kemampuan. Sedangkan variabel motivasi adalah kemauan. Variabel ini merupakan karakteristik psikologi perseorangan dan meliputi nilai, sikap dan persepsi serta motivasi.

Peters dan O'Connor (2004) memberikan banyak contoh jenis variabel lingkungan yang ditemukan berhubungan dengan perbedaan kinerja. Diantaranya: persiapan tugas, dukungan anggaran, tersedianya waktu, peralatan, bahan baku dan pasokannya, informasi yang berhubungan dengan pekerjaan, dan pertolongan pelayanan dari orang lain.

Peran pengawas/*supervisor* juga telah diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan Michael et al., (2006) terhadap 411 orang pegawai paruh waktu pada kinerja individual atas dua bagian yaitu kinerja dalam peran/*in-role performance* dan perilaku extra peran/*extra-role performance*. *In-role performance* diterjemahkan sebagai pemenuhan tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, Sedangkan *extra-role performance* diterjemahkan sebagai tindakan seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu diluar deskripsi pekerjaan mereka. Dasar dari penelitian ini adalah keyakinan bahwa pengawas produksi merupakan salah satu komponen kunci dalam persaingan industri manufaktur, dan pengawas selalu siap untuk mengambil tindakan yang berkaitan dengan perbaikan kinerja organisasi. Hasil penelitian mereka menemukan bukti bahwa dukungan dari pengawas memiliki pengaruh positif terhadap kinerja dan berpengaruh negatif terhadap perilaku penarikan diri/*withdrawal behavior*.

Selanjutnya menurut As'ad (2004;54), pengukuran kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya

- a. Kualitas hasil kerja pegawai



- b. Kuantitas hasil kerja pegawai
- c. Ketepatan penyelesaian tugas
- d. Pemahaman tentang ruang lingkup pekerjaan bagi seorang pegawai
- e. Pemahaman pegawai terhadap sasaran pekerjaan
- f. Kemandirian pegawai

Penilaian kinerja dapat terjadi dalam dua cara, secara informal dan secara sistematis (Mathis dan Jackson, 2004 ; 23). Penilaian informal dapat dilaksanakan setiap waktu dimana pihak atasan merasa perlu. Hubungan sehari-hari antara manajer dan pegawai memberikan kesempatan bagi kinerja pegawai untuk dinilai. Penilaian sistematis digunakan ketika kontak antara manajer dan pegawai bersifat formal dan sistemnya digunakan secara benar dengan melaporkan kesan dan observasi manajerial terhadap kinerja pegawai.

Ukuran-ukuran dari Kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell yang dikutip oleh Faustino (2003:135) dalam bukunya *Human Resource Managemen* yaitu sebagai berikut :

- 1. *Quantity of Work*. Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
- 2. *Quality of Work*. kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

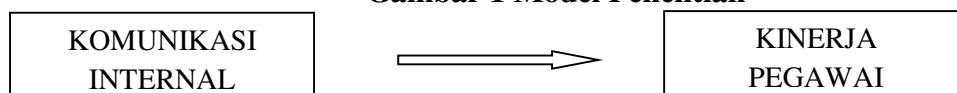
- 3. *Job Knowledge*. Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilanya.
- 4. *Creativeness*. Keaslian gagasan – gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- 5. *Cooperation*. Kesiediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi
- 6. *Dependability*. Kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- 7. *Initiative*. semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung-jawabnya.

*Personal Qualities*. menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

**Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran bertujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang teori/model yang digunakan sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan. Untuk menjelaskan permasalahan peneliti, penulis menerangkan dalam kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari suatu faktor yang berkaitan dengan faktor yang lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**Gambar 1 Model Penelitian**



Berdasarkan dari kerangka pikir di atas, maka dapat di uraikan variabel independen yang terdiri dari komunikasi internal dengan indikator (komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, dan komunikasi horizontal) berkaitan dengan variabel dependen yaitu kinerja dengan indikator

(kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan penyelesaian tugas, pemahaman ruang lingkup pekerjaan, pemahaman terhadap sasaran pekerjaan, dan kemandirian pegawai). Karena komunikasi internal merupakan komunikasi yang penting dalam sebuah organisasi penulis ingin mengetahui

seberapa besar hubungan dari komunikasi internal dengan kinerja pegawai yang terjadi dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar .

### **Teknik Pengukuran Data**

Pengukuran adalah upaya pemberian tanda angka atau bilangan pada suatu objek atau peristiwa dengan aturan-aturan tertentu. Pengukuran adalah upaya memberikan nilai-nilai pada variabel (Kriyantono, 2008:133). Berdasarkan penelitian terdahulu, pada penelitian ini digunakan beberapa skala yaitu skala ordinal untuk mengukur data dari responden.

Skala ordinal yaitu skala yang disusun berdasarkan rangking atau urutan dari jenjang paling tinggi ke paling rendah atau sebaliknya, namun jarak antar jenjang tidak sama (Kriyantono, 2006 : 137-141).

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan untuk judul ‘Hubungan komunikasi internal dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, adalah riset kuantitatif yang berbentuk eksplanatif korelasional. Jenis penyajian data dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu nilai pembahasan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka (Sony, 2004:267). Analisa kuantitatif adalah analisis berupa data yang diperoleh dari responden yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisis dan diolah menggunakan teori statistic sebagai alat pemecahan masalah yang akan dihadapi, sehingga metode ini akan memberikan kepastian dalam mengam-bil keputusan.

Sementara itu jenis atau tipe riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi. Eksplanasi dimaksudkan untuk menjelaskan generalisasi sampel terhadap

populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan yang lain. Jadi penelitian eksplanasi memiliki kredibilitas untuk mengukur hubungan sebab akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik inferensial (Bungin, 2005: 38)

Penelitian eksplanatif atau yang bersifat menerangkan, yaitu penelitian yang dapat dilakukan kalau pengetahuan tentang masalahnya sudah cukup, artinya sudah ada beberapa teori tertentu dan sudah ada berbagai penelitian empiris yang menguji berbagai hipotesa tertentu sehingga terkumpul berbagai generalisasi empiris. Penelitian yang bisa berbentuk eksperimen selalu bertolak dari suatu hipotesa yang diperoleh dari suatu teori tertentu.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Jl. Arrahman Saleh di Bangkinang dimana jadwal penelitian dimulai dari proses pengumpulan data, pengolahan dan penyuntingan data akan dilakukan pada bulan Juli 2014 sampai dengan selesai.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **Polulasi**

Menurut Rochaety ( 2009:63) ‘ Populasi adalah sekelompok orang, Kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai kateristik tertentu. Pendapat lain menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan unit analisis / hasil pengukuran yang dibatasi oleh suatu kreteria tertentu ’’. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2013 yang berjumlah 130 orang.

#### **Sampel**

Oleh karena sampel yang relative sedikit, maka metode pengambilan sampel adalah *sampling kuota* .Sampel

merupakan sub kelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi. Jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003: 146).

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Kelonggaran atau ketidaktelitian karena kesalahan yang di tolerir, misalnya 10%

$$N = \frac{130}{1 + 130(10\%)^2}$$

$$N = \frac{130}{2.30} = 56.52$$

= 56 orang

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 56 orang Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1**  
**Jumlah Sampel Berdasarkan Divisi**

No	Divisi	Sampel
1	Bagian Umum dan Kepegawaian	2
2	Bagian Perencanaan	3
3	Bagian Keuangan	2
4	Bagian Administrasi Kependudukan	25
5	Bagian Pengendalian Kependudukan	14
6	Bidang Administrasi Catatan Sipil	10
	Jumlah	56

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan, 2014

### Jenis dan Sumber Data

#### Data Primer

Data primer, yaitu data yang penulis peroleh melalui riset lapangan dengan mengadakan penelitian langsung kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian guna mendapatkan sejumlah informasi dan keterangan yang dibutuhkan, data primer ini berupa wawancara langsung kepada pimpinan perusahaan terutama bagian personalia dan staf-stafnya. Data primer ini dapat juga berupa kuisisioner pada sumber yang dapat diharapkan jawabannya serta membantu penulis dalam penelitiannya.

#### Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang penulis peroleh dari perusahaan tentang jumlah karyawan, dan laporan-laporan

dari berbagai sumber yang ada kaitannya dengan komunikasi internal dan kinerja pegawai.

#### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan informasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan atau angket kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Dengan teknik ini peneliti menyebarkan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun dalam daftar dan menyesuaikan dengan kajian penelitian. Adapun jumlah kuisisioner yang akan disebarkan sesuai dengan jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 56 responden.

## Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian eksplanatif kuantitatif. Untuk mengukur kekuatan antara dua variabel, yaitu komunikasi internal sebagai variabel independen dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen, digunakan *korelasi product moment* atau sering juga disebut korelasi sederhana.

Rumus yang digunakan adalah :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x^2)] [n \sum Y^2 - (\sum Y^2)]}}$$

Dimana :

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah data pengamatan

X = variabel independen, yaitu komunikasi internal

Y = variabel dependen, yaitu kinerja pegawai

$\sum X$  = jumlah variabel X

$\sum Y$  = jumlah variabel Y

$\sum X^2$  = jumlah variabel X kuadrat

$\sum Y^2$  = jumlah variabel Y kuadrat

$\sum XY$  = jumlah perkalian variabel X dengan variabel Y

Nilai koefisien r dalam penelitian ini berkisar antara -1 sampai +2 dengan keterangan sebagai berikut :

3.1 Jika nilai  $r > 0$  artinya terdapat hubungan linier positif, yaitu semakin besar nilai variabel independen maka semakin besar pula nilai variabel dependen, atau semakin kecil nilai variabel

independen maka semakin kecil pula nilai variabel dependen.

3.2 Jika nilai  $r < 0$  artinya terdapat hubungan linier negative, yaitu semakin besar nilai variabel independen maka semakin kecil nilai variabel dependen, atau semakin kecil variabel independen maka semakin besar nilai variabel dependen.

3.3 Jika nilai  $r = 0$  artinya tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.4 Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$  artinya terdapat hubungan linier sempurna, yaitu terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan terhadap 130 responden yakni seluruh divisi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berikut hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner. dari 56 orang responden pada golongan umur 26-30 tahun adalah jumlah yang terbanyak yaitu 28 orang atau 48.31%. Sementara itu untuk golongan umur >35 tahun sebanyak 7 orang atau 10.11% adalah jumlah yang paling sedikit. Jadi responden dominan berumur 26-30 tahun.

Dari kuesioner yang telah disebar, didapat hasil olahan data sebagai berikut.

**Tabel 2**  
**Komunikasi Internal**

No	Komunikasi	Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	TB	STB	
A. Komunikasi atas ke bawah	Frekuensi	14	23	18	1	0	56
	Skor	70	92	54	2	0	218
	Frekuensi	9	28	17	2	0	56

Skor	45	112	51	4	0	212
Frekuensi	7	31	14	4	0	56
Skor	35	124	42	8	0	209
Frekuensi	1	15	30	10	0	56
Skor	5	60	90	20	0	175
Frekuensi	1	19	29	7	0	56
Skor	5	76	87	14	0	182
Frekuensi	3	21	25	7	0	56
Skor	15	84	75	14	0	188
<b>B. Komunikasi bawah ke atas</b>						
Frekuensi	2	22	19	13	0	56
Skor	10	88	57	26	0	181
Frekuensi	0	17	30	8	1	56
Skor	0	68	90	16	1	175
Frekuensi	2	18	25	11	0	56
Skor	10	72	75	22	0	179
Frekuensi	2	16	29	9	0	56
Skor	10	64	87	18	0	179
<b>C. Komunikasi horizontal</b>						
Frekuensi	6	17	22	11	0	56
Skor	30	68	66	22	0	186
Frekuensi	2	23	24	6	1	56
Skor	10	92	72	12	1	187
<b>Frekuensi</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
Skor	5	64	96	14	0	179
Frekuensi	1	22	23	9	1	56
Skor	5	88	69	18	1	181
<b>Jumlah</b>	<b>21</b>	<b>206</b>	<b>288</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>616</b>
<b>Total Skor</b>	<b>105</b>	<b>824</b>	<b>864</b>	<b>196</b>	<b>3</b>	<b>1992</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti,2014

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti, bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti mengaitkan hasil

penelitian dengan teori yang digunakan yakni teori komunikasi internal dari Kusumastuti. Kusumastuti dalam bukunya membagi komunikasi internal menjadi 3 bagian yakni, komunikasi atas ke bawah, komunikasi bawah ke atas dan

komunikasi horizontal. Menurut dari hasil penelitian rata-rata responden menjawab baik terhadap pernyataan yang dijawab oleh responden, yakni dengan jumlah skor 84. Salah satu indikator yang memperoleh jumlah responden sebanyak 23 yang menanggapi yakni arahan dan instruksi kerja yang jelas dari pimpinan mendapati tanggapan baik dari responden, hal ini dinilai dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Selanjutnya komunikasi bawah ke atas, rata-rata responden menanggapi kategori cukup baik dalam variabel ini, dapat dilihat dalam tabel dengan skor jawaban 87. Salah satu indikatornya adalah pegawai membantu mengurangi tekanan dan frustrasi akibat suasana kerja, 30 responden menanggapi cukup baik pada pernyataan tersebut. Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi bawah ke atas yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tergolong cukup baik untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Begitu pula pada variabel komunikasi horizontal, dari sebanyak 56 responden yang menanggapi didapati bahwa komunikasi horizontal yang terjadi pada Dinas ini tergolong cukup baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa pegawai melakukan koordinasi antara

bagian untuk mencapai kesediaan bekerjasama antar pegawai agar timbul suasana kerja yang baik antar sesama pegawai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil suatu kesimpulan komunikasi terhadap kinerja sebanyak 56 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi internal dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.674 dengan tingkat probabilitas 0.005, yang artinya nilai tersebut termasuk dalam kategori kuat sesuai dalam pedoman interpretasi koefisien korelasi maka ada korelasi komunikasi terhadap kinerja pegawai.

Ini menunjukkan bahwa korelasi komunikasi internal dengan kinerja pegawai berjalan dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Persentase tersebut menunjukkan bahwa, komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal dalam instansi tersebut menunjukkan persentase yang cukup baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## Daftar Pustaka

- As'ad, Moh. 2004. *Psikologi Industri. Edisi ketiga*. Yogyakarta : Liberty.
- Effendy, Onong U.. 2009. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju.
- Kusumastuti, Y. I. 2009, *Komunikasi Bisnis Membangun Hubungan Baik Dan Kredibilitas*, Bogor: IPB Press.
- Mangkunegara, A.A. Anwar P. 2004. Bandung : *Manajemen Sumber Daya Manusia* .
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek*. Jakarta : PT Raja Grafindo Perkasa.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi* . Yogyakarta: Andi