

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA YANG EFEKTIF DI KANTOR CAMAT LEMBAR
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Communication Strategy To Increase Effective Performance In The Office Of The
Camat Lembar Regency Of Lombok Barat



Oleh :

BAIQ ELY SASIH
NIM. 218110001

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA YANG EFEKTIF DI KANTOR CAMAT LEMBAR
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Oleh ;

BAIQ ELY SASIH
NIM. 218110001

Untuk memenuhi ujian Skripsi
Pada tanggal 07 Februari 2022

Menyetujui,
Pembimbing

Dosen Pembimbing I,

Dosen pembimbing II,



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901



Iwin Ardyawin, S.Sos., MA.
NIDN. 0818059002

Mengetahui,

Ketua Program Administrasi Publik



✓ RAHMAD HIDAYAT, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA YANG EFEKTIF DI KANTOR CAMAT LEMBAR
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Oleh :

BAIQ ELY SASIH
NIM. 218110001

Telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 07 Februari 2022
dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim penguji :

Rahmad Hidavat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

(PU)

✓ (.....)

Iwin Ardvawin, S.Sos., M.A.
NIDN. 0818059002

(PP)

(.....)

Dedy Iswanto, S.T., M.M.
NIDN. 0818087901

(PN)

(.....)

Mengetahui Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Baiq Ely Sasih

NIM : 218110012

Dengan menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun diperguruan lain).
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nam pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, 01 Maret 2022



(Baiq Ely Sasih)
NIM. 218110001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baia, ely sasih
 NIM : 218110001
 Tempat/Tgl Lahir : Teluk Sepang 15 Januari 1992
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 No. Hp : 081 717 366 133
 Email : Baiaelysasih15@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja
yang Efektif di Kantor Camat Lembar
Kabupaten Lombok Barat

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 09 Maret2022

Penulis



Baia, Ely Sasih
NIM. 218110001

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A. #
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baia - Ely Sasih
 NIM : 218110001
 Tempat/Tgl Lahir : Teluk Sepang 15 Januari 1992
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 081 77 366 133 / Baiaelysasih15@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja yang Efektif Di Kantor Camat Lembang Kabupaten Lembang Barat

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 09 Maret2022

Penulis



Baia Ely Sasih
NIM. 218110001

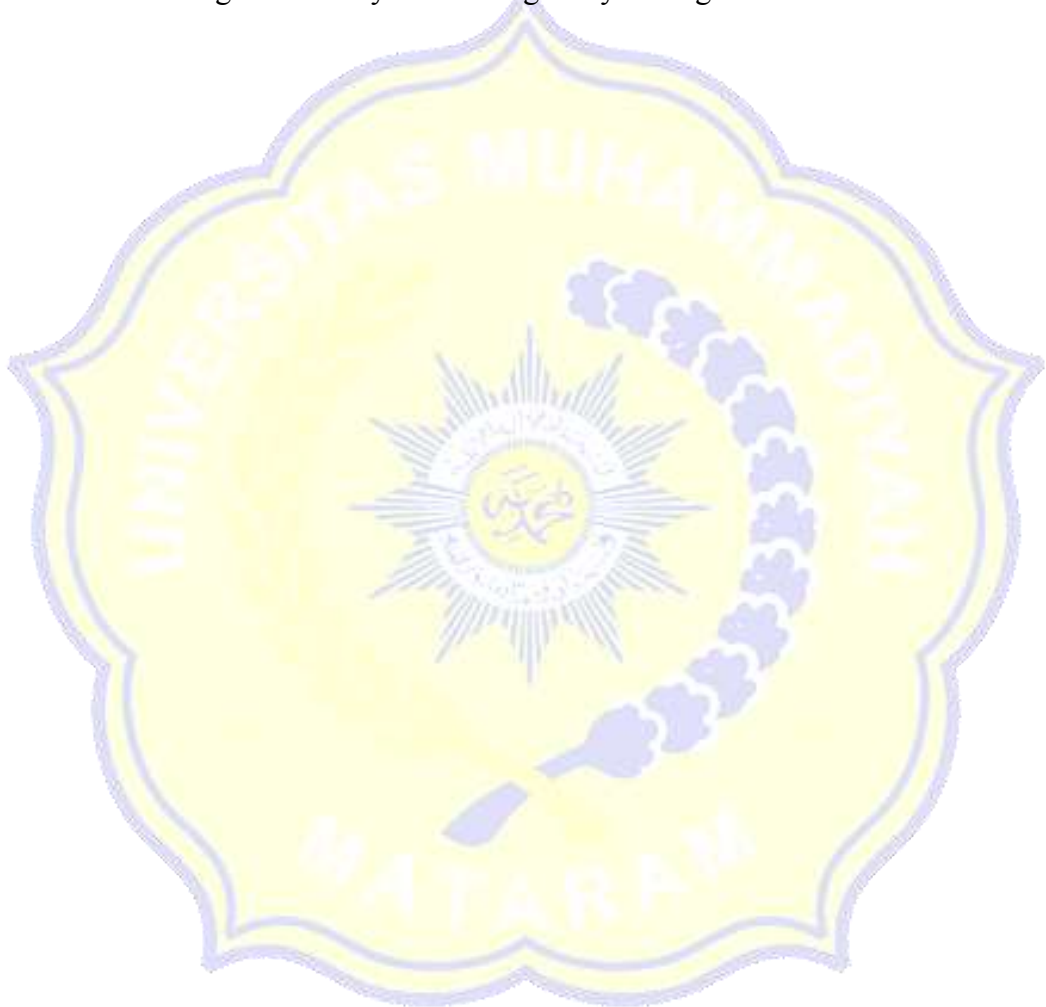
Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar. S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

PERSEMBAHAN

“Karya ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya yang telah membesarkan saya yang penuh dengan kasih sayang, serta keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah mendukung saya dari awal kuliah sampai dengan selesainya semua tugas saya sebagai mahasiswa ini”



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur saya sampaikan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta nikmat-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dan tidak lupa saya sampaikan Salam serta sholawat kepada Nabi kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita keluar dari jaman kebodohan menuju jaman yang penuh dengan ilmu seperti yang penulis rasakan saat ini.

Tujuan dari penulisan proposal adalah untuk menyelesaikan proses perkuliahan dan meraih gelar sarjana walaupun skripsi ini dibuat sesederna dan jauh dari kata sempurna semoga dengan adanya skripsi ini dapat menjadi sumber pengetahuan bagi kita semua, Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat. S.AP., M.AP. Selaku ketua Program Studi Administrasi Publik, dan Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan petunjuk dengan sabar dan teliti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., MA. Selaku Dosen Pembimbing II, yang juga selalu sabar memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Orang Tua Peneliti yang sudah memberikan do'a, motivasi, serta dukungan semangat bagi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, serta semangat motivasi kepada peneliti
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik konstruktif sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan dunia pendidikan.

Mataram, 01 Maret 2022

Penulis

BAIQ ELY SASIH

ABSTRAK

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA YANG EFEKTIF DI KANTOR CAMAT LEMBAR
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Baiq Ely Sasih¹, Rahmad Hidayat,S.AP.,M.AP²,Iwin Ardyawin,S.Sos.,MA³

¹Mahasiswa

²Pembimbing Utama

³Pembimbing Pendamping

Kepemimpinan dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal. Oleh karena itu strategi dibutuhkan seseorang dalam melakukan atau melaksanakan sesuatu tindakan. Karena pada dasarnya berhasil atau tidaknya suatu rencana tergantung dari strategi apa yang di rencanakan oleh pihak tertentu, oleh sebab itu strategi akan berjalan dengan baik jika didukung oleh komunikasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Strategi komunikasi yang dilakukan pegawai kantor camat dalam meningkatkan kinerja yang efektif yaitu dengan melakukan koordinasi dengan pimpinan terkait pekerjaan yang dilakukan serta rutin melaksanakan evaluasi kerja. Komunikasi yang dibangun oleh pihak Kantor Camat Lembar sampai sekarang masih sangat efektif dan berjalan dengan baik. Faktor ataupun kendala yang dialami oleh pihak Kantor Camat Lembar sendiri tidak terlalu signifikan dan dapat diatasi dengan cara melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan para pimpinan.

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi, Kinerja Efektif

ABSTRACT

COMMUNICATION STRATEGY TO INCREASE EFFECTIVE PERFORMANCE IN THE OFFICE OF THE LEMBAR SUBDISTRICTS, WEST LOMBOK REGENCY

Baiq Ely Sasih¹, Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP², Iwin Ardyawin, S.Sos., MA³

¹Student

²First Consultant

³Second Consultant

To achieve a particular corporate goal and maximize employee performance, leadership can promote and manage all parts of his group or company. As a result, someone carrying out an activity requires a strategy because the success or failure of a plan is primarily determined by the strategy pursued by a particular party. As a result, if the approach is supported by communication, it will be successful. The qualitative research method was applied in this study. The research is conducted in natural settings. The sub-district office employees' communication approach for enhancing effective performance is to coordinate with the leadership on the work being done and conduct work evaluations regularly. To date, the Lembar Head Office's communications have proven to be quite successful and efficient. The Lembar Head Office's issues or hurdles are minor, and they may be solved via solid communication and collaboration with the leaders.

Keywords: *Strategy, Communication, Effective Performance*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
PERNYATAAN BERSEDIA DIPUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Kajian Teori	9
2.2.1. Konsep Strategi	9
2.2.2. Konsep Komunikasi	10
2.2.3. Stategi Komunikasi	16
2.2.4. Konsep Model Komunikasi.....	21
2.2.5. Kinerja Efektif.....	23
2.3. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis penelitian	28
3.2. Lokasi dan waktu penelitian.....	28

3.3. Teknik Pemilihan informan.....	29
3.4. Jenis dan sumber data.....	29
3.5. Tehnik pengumpulan data.....	31
3.6. Tehnik analisis data.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.1.1. Profil Kecamatan Lembar	36
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan	37
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Lembar	39
4.2. Hasil penelitian.....	40
4.2.1. Strategi Komunikasi Pegawai Di Kantor Camat Lembar Dalam Menunjang Kinerja Yang Efektif	40
4.2.2. Faktor Penghambat Pegawai Di Kantor Camat Lembar Dalam Menunjang Kinerja Yang Efektif	45

BAB V PENUTUP

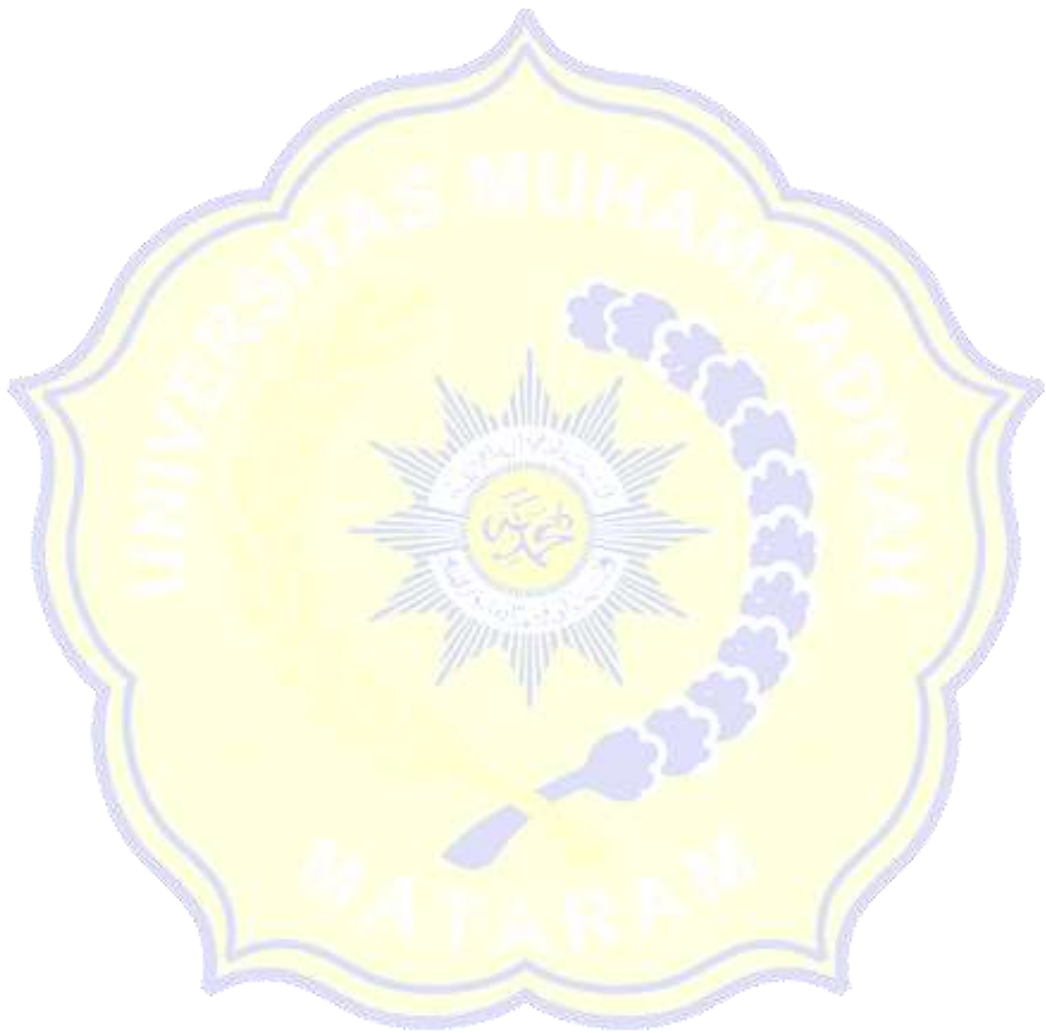
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
--------------------------------------	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pemberian kewenangan pemerintah kepada daerah, secara tidak langsung membawa konsekuensi pemerintah pusat terhadap daerah dan juga menambah akan tanggung jawab kepada daerah itu sendiri. Dengan demikian otonomi daerah ada nilai positif maupun negatifnya, demikian seorang pemimpin dan kepala pemerintahan di daerah harus bisa sedemikian rupa untuk mengelola dan mengatur urusan organisasi instansi pemerintahannya, mengurus disini adalah penyerahan urusan pemerintahan kepada pihak Eksekutif sehingga pemerintah daerah.

Kepemimpinan dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal. Dalam sebuah organisasi tentunya harus memiliki pola komunikasi yang baik dimana nantinya dari pola komunikasi inilah akan menghasilkan tingkat kepuasan dalam berorganisasi dan pelayanan publik yang maksimal. Yang dimaksud dengan kepuasan organisasi menurut Redding adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara merata dan keseluruhan.

Realitas ini dapat dilihat ketika seseorang menyadari bahwa semua aktivitas keteraturan dan ketertiban hingga urusan yang berbelit-belit dalam

birokrasi merupakan mekanisme yang di desain secara sengaja oleh pemerintah.⁷ Bagian terakhir dari perbedaan terminologi pemerintah oleh finer menyisakan satu pengertian yang menarik, yaitu hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Menurutnya relasi antara pemerintah dan yang diperintah berkaitan dengan sejauh mana peranan pemerintahan dalam melakukan intervensi terhadap warga negara bagi upaya mencapai tujuan.

Oleh karena itu strategi dibutuhkan seseorang dalam melakukan atau melaksanakan sesuatu tindakan. Karena pada dasarnya berhasil atau tidaknya suatu rencana tergantung dari strategi apa yang di rencanakan oleh pihak tertentu, oleh sebab itu strategi akan berjalan dengan baik jika didukung oleh komunikasi, sebuah strategi komunikasi yang efektif akan mempengaruhi.

Dikutip dalam buku (onong uchjana effendi :2006:32). Bahwa Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication managemen*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.Strategi komunikasi ini harus harus mampu menunjukan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda-beda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi.

Tujuan sentral dari strategi komunikasi menurut R.Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam bukunya, *techniques forEffective Communication*, menyatakan bahwa tujuan sentral kegiatan komunikasi terdiri atas tujuan utama yaitu: *to secure understanding*, memastika pesan tersebut

tersampaikan dengan baik dan dipahami, untuk selanjutnya di bina (*to establish acceptance*) dan setelah itu kegiatan di motivasikan (*to motivate action*).

Menurut para ahli sendiri bahawa strategi komunikasi ialah menurut Effendi (2003:301), strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi. Sedangkan menurut Rogers mengungkapkan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru.

Membuat strategi komunikasi artinya membuat perhitungan yang cermat mengenai situasi dan kondisi yang akan ditempuh dan dihadapi pada masa yang akan datang guna mencapai suatu tujuan, atau dengan kata lain bahwa menggunakan strategi komunikasi berarti menggunakan menggunakan beberapa cara berkomunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada khalayak dengan mudah dan cepat. (Zukiah Lubis :2010:8)

Strategi komunikasi adalah serangkaian tindakan yang direncanakan dengan baik untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan metode, teknik, dan pendekatan komunikasi. Ada tiga pendekatan dalam strategi komunikasi menurut Berger (Griffin, 2006:130), yaitu strategi pasif, aktif, dan

interaktif (Ditha Prasanti :2017:137). Dengan demikian seorang pemimpin daerah, terkhusus camat di instansinya harus memiliki pola komunikasi yang baik dan benar, sehingga dengan komunikasi tersebut dapat mempengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai dan para stafnya. Kepemimpinan yang ada di kantor camat lembar Kabupaten Lombok Barat yang dipimpin oleh seorang camat yang membawahi beberapa orang pegawai dan membutuhkan kepemimpinan yang tegas sehingga kantor Camat lembar Kabupaten Lombok Barat dapat menciptakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ada diwilayah tersebut. Salah satu permasalahan yang terjadi dikantor Camat lembar Kabupaten Lombok Barat yang merupakan permasalahan dalam pembuatan dokumen kependudukan sehingga terjadi keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat yang tidak maksimal. Berdasarkan kutipan di atas peneliti mengambil sebuah kesimpulan bahwa strategi komunikasi sangat mempengaruhi dalam sebuah tindakan salah satunya tindakan Camat lembar Kabupaten Lombok Barat. Demi mewujudkan perubahan sikap perilaku dari masyarakat secara luas, akan tetapi tanpa adanya kesadaran dan kemauan masyarakat maka dari itu pihak dari Camat lembar Kabupaten Lombok Barat sendiri perlu melakukan sebuah tindakan salah satunya sosialisasi langsung terhadap masyarakat setempat.

Dengan demikian untuk mengatur dan mengurus lembaga pemerintahan ini pemimpin harus memiliki pola komunikasi yang baik terhadap sebuah organisasi pemerintahan tersebut, kekuasaan dan keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pemerintahan, dipengaruhi

oleh kepemimpinan, melalui kepemimpinan tersebut dan juga harus didukung oleh kapasitas organisasi pemerintahan yang memadai, maka penyelenggaraan dan tata pemerintahan yang baik akan terwujud, dan sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu penyebab dan akan menjadi faktor utama runtuhnya kinerja birokrasi di Indonesia.

Oleh sebab itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang bagaimana **Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja yang Efektif di Kantor Camat Lembar Kabupaten Lombok Barat.**

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana strategi komunikasi pegawai di kantor camat lembar dalam menunjang kinerja yang efektif ?
2. Apa saja faktor penghambat pegawai di kantor camat lembar dalam menunjang kinerja yang efektif ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan tingkat komunikasi pegawai di kantor camat lembar dalam menunjang kinerja yang efektif
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan pegawai di kantor camat lembar dalam menunjang kinerja yang efektif ?

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap diadakan suatu penelitian pasti mempunyai manfaat sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain :

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk merangkum semua ilmu program studi administrasi publik dan diharapkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar (S-1) fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah mataram. Dengan gelar S.AP

1.4.2 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai saran dalam strategi komunikasi pegawai di kantor camat lembar kabupaten Lombok barat

1.4.3 Secara Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat informasi mengenai pentingnya memahami strategi komunikasi pegawai di kantor camat lembar kabupaten Lombok barat.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No.	1.
Peneliti/ Judul	Siti Rodiah (2020) Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kantor Camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo)
Metode	Keduanya menggunakan metode kualitatif
Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bertujuan ingin mengetahui kinerja pegawai Kecamatan dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, ingin mengetahui strategi Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, ingin mengetahui kendala yang dihadapi oleh Camat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo provinsi Jambi.
Persamaan/ Perbedaan	Persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif, Perbedaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah pada penelitian terdahulu membahas mengenai strategi Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor camat Tebo Ilir Kabupaten Tebo.
No.	2.
Peneliti/ Judul	Agung mukti wibowo (2018)Strategi peningkatan kinerja badan penanggulangan bencana daerah (BPBD) kabupaten pacitan dalam penanggulangan bencana

Metode	Kedua nya menggunakan metode kualitatif
Hasil	Upaya meningkatkan kinerja pegawai BNBD Kab. Pacitasn dalam dapat menerapkan (<i>strengths-opportunity</i>) untuk meningkatkan kualitas dari aparatur dalam melayanin untuk mneyeleaikan sebuah masalah termasuk bencana banjir dengan cara meningkatkan kerja sama tim dengan pihak-pihak yang bersangkutan , agar diselesaikan dengan baik, menggunakan anggaran dengan sebaik-baiknya. Dan memperluas jaringan kerja sama dengan daerah lain.
Persamaan/ Perbedaan	<p>➤ Persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas mengenai strategi dalam penanggulangan bencana</p> <p>Perbedaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah pada penelitian terdahulu ialah bagaimana meningkatkan strategi dalam menanggulangi bencana, sedangkan penelitian sekarang lebih ke strategi komunikasinya.</p>
No.	3.
Peneliti/ Judul	Khaerul afnan (2019) strategi meningkatkan evektivitas basarnas dalam penanggulanagn bencana banjir di bima
Metode	Kedua nya menggunakan metode kualitatif
Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan pos basarnas bima dilakukan untuk mengatasi kelemahan yang ada dengan memanfaatkan peluang yang dimiliki pos besarnas bima, cara pertama yang harus dilakukan adalah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk pos basarnas bima harus lebih mengencarkan keterlambatan anggaran yang diterima oleh pos basarbas bima

	<p>harus mampu di atasi oleh pos basarnas bima dengan memanfaatkan teknologi yang ada untuk mengirim laporan supaya pencairan anggaran lebih cepat, kedua hubungan politik yang baik, pos basarnas bima harus menjalin kerja sama yang baik dengan instansi terkait untuk di ajak kerja sama dalam penanggulangan bencana banjir di bima, dan ketiga melakukan sosialisasi terhadap masyarakat.</p>
<p>Persamaan/ Perbedaan</p>	<p>Persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif Perbedaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah pada penelitian terdahulu ialah membahas tentang strategi meningkatkan eektivitas basarnas dalam penanggulangan bencana Tujuannya adalah untuk menelaah, menganalisa dan menggambarkan efektivitas basarnas dalam menangulangi bencana banjir di kabupaten bima, sedangkan penelitian sekarang ialah, peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat komuikasi pegawai kantor camatdalam penanggulangan bencana di kab. Dompusendiri</p>

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Konsep strategi

Menurut Assuari (2011:3), strategi dirumuskan sebagai suatu tujuan yang ingin dicapai, upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan, oleh siapa yang mengerjakannya, bagaimana cara mengerjakannya, serta kepada siapa saja hal-hal tersebut pula dikomunikasikan, dan juga perlu dipahami mengapa hasil kinerja tersebut perlu dinilai. Menurut *bussines dictionary*, pengertian strategi ialah rencana

atau atau pilihan yang dipilih untuk mengubah sesuatu seperti yang diinginkan, sedangkan pengertian strategi ialah sesuatu yang direncanakan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk digunakan sebbaik mungkin. adapun menurut Effendi (2003:32), strategi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi berfungsi tidak hanya sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Menurut Widagdo (Rofianto, 2007:12), strategi menyangkut keputusan kebijaksanaan untuk perhitungan jangka panjang. Bersifat terpadu, integratif, simultan, sinergis, dan koheren, bisa tercermin dalam penentuan tujuan, target, program jangka panjang, prioritas kegiatan, dan alokasi sumber daya.

sehingga dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu perencanaan suatu lembaga untuk mencapai suatu tujuan yang sebelumnya sudah direncanakan, baik secara individu maupun kelompok baik dalam kegiatan mendesak maupun keperluan jangka panjang, sehingga terciptanya suatu kegiatan yang terbaik.

2.2.2 Konsep Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Sebagai manusia yang hidupnya selalau bersosialisasi maka manusia juga sering berhubungan melalui komunikasi, dengan

keingin mengetahui lingkungan sekitar, bahkan ingin mengetahui apa saja yang terjadi pada dirinya. Adapun menurut Laswell yang dikutip Cangara (2006:2). Mengatakan tiga fungsi mengapa manusia memerlukan komunikasi dalam hidupnya.

- a. Hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya
- b. Upaya manusia untuk beradaptasi dengan lingkungannya
- c. Upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi

Sedangkan dalam buku (H.A.W Widjaja:2008:8) istilah komunikasi dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan *communication*, berasal dari kata *comunication* atau dalam kata *communis* yang berarti sama atau sama maknanya dengan maksud untuk mengubah pikiran, sikap, perilaku, penerima dan melaksanakan apa yang diinginkan oleh komunikator.

Adapun menurut para ahli mendefinisikan bahwa komunikasi ialah.

- a. James A.F Stoner, dalam bukunya manajemen, mengatakan bahwa komunikasi ialah proses dimana seseorang berusaha memberikan sebuah informasi dengan cara pemindahan pesan.
- b. John R. Schererhorn cs. Dalam buku *managing organization behavior*, mengatakan bahwa komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antar pribadi untuk mengirim dan menerima simbol-simbol yang berkaitan bagi kepentingan mereka.

c. William F. Glueck, dalam buku: manajemen menyatakan bahwa komunikasi dapat dibagi menjadi 2 macam:

- 1) *Interpersonal communication*, komunikasi antar pribadi yaitu proses pertukaran sebuah informasi antara 2 orang atau lebih dalam suatu kelompok.
- 2) *Organizational communication*, yaitu dimana pembicara secara langsung memberikan informasi terhadap orang banyak dalam sebuah komunitas atau orang banyak

Komunikasi menurut Rogers yang dikutip oleh Cangara (2006:19) adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Effendi (2003:11) mengatakan komunikasi sebagai proses komunikasi, pada hakikatnya adalah proses menyampaikan pikiran, atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran ialah gagasan perasaan informasi dari seseorang yang muncul dengan tiba-tiba, lah berupa keyakinan, kepastian, keberanian yang tumbuh dari lubuk hati seseorang.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa komunikasi ialah penyampaian atau pemberian informasi kepada, komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila seorang atau komunika memahami apa yang disampaikan oleh

komunikator, dengan kata lain seorang harus memahami apa yang di sampaikan dengan hal ini dapat dikatakan bahwa komunikasi telah berhasil dengan baik dalam mengkomunikasikan sesuatu.

2. Jenis Komunikasi

dalam buku ilmu komunikasi (Widjaja:2000:98-99) menyatakan bahwa jenis-jenis komunikasi dapat dikelompokkan menjadi 4 macam, yaitu:

1. Komunikasi tertulis
2. Komunikasi lisan
3. Komunikasi nonverbal
4. Komunikasi satu arah
5. Komunikasi dua arah

Komunikasi tertulis ialah komunikasi yang dalam bentuknya menggunakan tulisan. Adapun keuntungan dalam komunikasi tertulis ialah komunikasi ini telah dipersiapkan dengan baik dan dipahami dulu, sehingga tersampaikan dengan baik.

Sedangkan komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan, komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung berhadapan atau tatap muka dan dapat pula melalui telepon. Kebaikan dari komunikasi lisan antara lain dapat dilakukan secara cepat, langsung, terhindar salah paham, jelas, dan informal.

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi dengan menggunakan mimik, dan bahasa isyarat. Bahasa isyarat bermacam-macam. Bahasa isyarat dapat menimbulkan salah tafsir terutama berbeda latar belakang budayanya.

Komunikasi satu arah adalah komunikasi yang bersifat koersif dapat berbentuk perintah. Intruksi, dan bersifat memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi.

Komunikasi dua arah adalah lebih bersifat informatif dan persuasif dan memerlukan hasil (*feed back*).

3. Bentuk Komunikasi

Bentuk dalam komunikasi dapat berupa :

- a. Interpersonal /*face to face* –bertemu secara fisik
- b. Group/kelompok - melalui perencanaan dan formal
- c. Media masa : elektronik dan cetak

4. Konsep komunikasi

Dalam buku (Widjaja, 2008:4:5) Pada mulanya komunikasi yang tetap hanya terdapat pada masyarakat kecil, kelompok orang yang hidup berdekatan yang merupakan satu unit politik. Tetapi sekarang, akibat dari kecepatan media informasi dan kompleksnya berbagai macam hubungan, maka komunikasi telah menjadi masalah semua orang.

Istilah komunikasi saat ini sudah demikian populer dan dipergunakan oleh kebanyakan orang. Ia dipergunakan dalam

semua kesempatan baik dalam pembahasan maupun membicarakan berbagai masalah. Komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, nurani ketegangan atau menlenyapkan persengketaan apabila muncul. Komunikasi ialah kebutuhan yang mutlak bagi kehidupan manusia. Dalam bahasa asing berbunyi: *“nature gave us two ears and only one mouth, so that we could listen twice as much as we speak”*.

Komunikasi memberikan sesuatu kepada orang lain dengan kontak tertentu atau dengan mempergunakan sesuatu alat. Banyak komunikasi terjadi dan berlangsung tetapi kadang-kadang tidak tercapai kepada sasaran tentang apa yang dikomunikasikan itu. Dimungkinkan adanya komunikasi yang baik antara pemberi pesan dan penerima pesan kalau terjalin persesuaian diantara keduanya. Terlaksananya komunikasi yang baik banyak rintangan yang ditemui dan dihadapi, baik rintangan yang bersifat fisik, individual, bahasa dan sampai perbedaan arati maksudnya oleh orang yang diajak omunikasi.

Dengan kata lain maka komunikasi merupakan suatu kegiatan manusia yang sedemikian otomatis. Dengan berkomunikasi orang dapat menyampaikan pengalamanya

kepada orang lain, sehingga pengalaman itu mejadi milik orang lai pula, tanpa mengalaminya sendiri, melalui komunikasi orang dapat merencanakan masa depannya, membentuk kelompok dan lain-lain dengan komunikasi manusia dapat menyampaikan informasi, opini, ide, konsepsi, pengetahuan, perasaan, sikap, perbuatan dan sebagainya kepada sesamanya secara timbal bali, baik baik sebagai penyampai maupun penerima komunikasi.

2.2.3 Strategi komunikasi

1. Pengertian strategi komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya Dimensi-Dimensi Komunikasi mengungkapkan bahwa, strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communications management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi”

2. Ruang lingkup strategi komunikasi

Straregi komunikasi terdiri dari beberapa aspek, dalam bentuk makro dan mikro. Dalam bentuk tersebut mempunyai fungsi yang sama :

- a. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal.
- b. Menjembatani “cultural gap” akibat kemudahan diperoleh dan dioperasionalkan media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

3. Perumusan strategi komunikasi

Menurut Anwar Arifin dalam buku “ilmu komunikasi sebuah pengantar ringkas” terdiri 3 faktor utama yang menjadikan sebuah tolak ukur berhasilnya strategi komunikasi:

- a. Mengenal khalayak

Khalayak tidak pasif tetapi aktif, sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi hubungan tetapi juga saling mempengaruhi. Khalayak dapat dipengaruhi oleh komunikator tetapi komunikator juga dapat dipengaruhi oleh komunikan atau khalayak.

- b. Menentukan pesan

Dalam mempengaruhi khalayak pesan sangat berperan penting, dimana mampu membangkitkan “perhatian”. Seorang khalayak sendiri dari sebuah pesan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan AA. Procedure atau From Attention To Action Procedure. Artinya

membangkitkan suatu perhatian. Agar membangkitkan semangat seseorang dalam melakukan kegiatan sesuai tujuan yang dirumuskan. Selain AA. Procedure, dikenal pula rumus klasik AIDDA yang juga dikenal dengan *adoption process*, yaitu *Attention, Interest, Desire, Decision*, dan *Action*. Artinya dimulai dengan membangkitkan perhatian (*attention*), kemudian menimbulkan minat dan kepentingan (*interest*), sehingga banyak memiliki hasrat (*desire*), untuk menerima keputusan untuk mengamalkan dalam tindakan (*action*).

c. Penggunaan media

Media komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah dalam menyampaikan sebuah informasi kepada khalayak, media komunikasi memiliki beberapa jenis dan kegunaan dari media itu juga berbeda-beda ada media cetak, tulis maupun media elektronik.

Dalam ilmu komunikasi dikenal dengan komunikasi secara langsung atau *face to face* dan komunikasi massal. Jika dalam komunikasi bertemu secara langsung. Maka seseorang menggunakan komunikasi *face to face* jika sasaran banyak orang dan tersebar

dimana-mana, maka menggunakan jenis komunikasi massa.

4. Faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi

Dalam sebuah penyampaian pesan terhadap komunika tentu akan ada proses dan cara yang berbeda-beda, dalam penyampaian pesan ataupun informasi pasti akan ada faktor penghambat yang dilalui dalam penyampaianya, dan sebuah kesalahpahaman yang dilakukan

Ada beberapa empat macam hambatan yang dapat mengganggu dalam sistem komunikasi tersebut,yaitu:

1. Hambatan dalam proses penyampaian

Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunika. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi, dikarenakan faktor- faktor, feed backnya (hasil tidak tercapai), medium barrier (media atau alat dipergunakan kurang tepat)dan decoding barrier (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

2. Hambatan secara fisik (*physical barrier*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem dan gangguan pada sistem penguat suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah / seminar / pertemuan, dll. Hal ini dapat membuat pesan – pesan tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikannya

3. Hambatan semantic (*semantic barrier*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja bahasa yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknisnya kurang. Atau sebaliknya, tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan psiko-sosial (*phsycosocial barrier*)

Adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan,

kebutuhan serta harapan-harapandari kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda. Misalnya, seorang komunikator (pembicara) menyampaikan kata “momok“ yang dalam kamus besar bahasa Indonesia sudah benar. akan tetapi, kata tersebut dalam bahasa berkonotasi kurang baik. Jika kata tersebut diucapkan pada pidato atau kata sambutan dalam sebuah acara formal maka citra yang bersangkutan (komunikator) dapat turun karena adanya salah pengertian bahasa.

2.2.4 Konsep Model Komunikasi

Dalam Buku Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A yang berjudul dinamika komunikasi (2004:29), seperti halnya dengan strategi dalam bidang apapun, strategi komunikasi harus didukung oleh teori, sebab teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya.

Banyak teori komunikasi yang diketengahkan oleh para ahli, tetapi untuk strategi komunikasi yang memadai untuk dijadikan pendukung strategi komunikasi ialah apa yang dikemukakan oleh Harold Lasswell.

Harold D. Lasswell, seorang sarjana hukum pada Yale University, telah menghasilkan suatu pemikiran mengenai komunikasi yang dituangkan dalam bentuk *paper* yang kemudian

dimuat dalam buku *the communication of ideas*, Laswell menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan kegiatan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “*who, says what, in which channel, to whom, with what effect*”

- *Who* ?(siapa komunikatornya)
- *who, says what* ? (pesan apa yang dinyatakan)
- *in which channel* ? (media apa yang digunakannya)
- *to whom* ? (siapa komunikan)
- *with what effect* ? (efek apa yang diharapkan)

Rumus laswell ini tampaknya sederhana saja, tetapi jika kita kaji lebih jauh, pertanyaan “efek apa yang diharapkan “, secara implisit mengandung pertanyaan lain yang perlu dijawab dengan saksama. Pertanyaan tersebut ialah:

- *when* (kapan dilaksanakannya)
- *how* (bagaimana melaksanakannya)
- *why* (mengapa dilaksanakan demikian)

seperti yang dipaparkan di atas tentang teori yang dijadikan sebagai pendukung dalam penelitian ini, hanya saja peneliti lebih mengfokuskan pada bagaian “*who, says what, in which channel, to whom*”

2.2.5 Kinerja Efektif

Karakteristik Penilaian Kinerja yang Efektif Penilaian kinerja dilakukan dengan tujuan mengevaluasi kinerja untuk meningkatkan kemampuan individu, kelompok dan seluruh organisasi. Sistem tersebut juga membantu dalam membuat keputusan-keputusan administratif seperti kenaikan gaji, promosi, demosi, dan lain sebagainya. Terlebih lagi, sistem penilaian dapat dipertahankan secara hukum. Meskipun tidak ada sistem penilaian yang benar-benar efektif, setiap sistem penilaian seharusnya memiliki karakteristik tertentu. Suatu penilaian kinerja yang akurat seharusnya mengembangkan rancangan untuk meningkatkan kinerja individu dan kelompok. Sistem penilaian tersebut harus secara jujur menginformasikan kepada karyawan bagaimana mereka bekerja dalam organisasi. Berikut ini karakteristik penilaian kinerja yang efektif menurut Mondy, dkk (2002) yaitu:

1. Kriteria yang sesuai dengan pekerjaan (job-related criteria). Keterkaitan dengan pekerjaan mungkin adalah kriteria yang paling mendasar dalam penilaian kinerja karyawan. Kriteria evaluasi seharusnya ditentukan melalui analisis jabatan.
2. Kinerja yang diharapkan (performance expectations). Atasan dan bawahan harus menyetujui kinerja yang diharapkan pada periode penilaian mendatang. Jika kinerja

yang diharapkan telah dipahami secara jelas, karyawan dapat mengevaluasi kinerja mereka sendiri dan melakukan perbaikan tanpa harus menunggu penilaian kinerja formal.

3. Standarisasi (standardization). Karyawan yang berada dalam kategori pekerjaan yang sama dibawah supervisor yang sama seharusnya dinilai dengan menggunakan instrumen evaluasi yang sama pula. Penting juga diperhatikan bahwa penilaian dilakukan secara teratur dalam periode yang sama.
4. Penilai yang terlatih (trained appraisers). Tanggung jawab dalam mengevaluasi kinerja karyawan sering dibebankan pada individu yang secara langsung mengobservasi contoh kinerja yang representatif. Biasanya individu yang dimaksud adalah atasan langsung karyawan yang dinilai. Kelemahan dalam sistem penilaian adalah bahwa penilai jarang menerima pelatihan tentang bagaimana melaksanakan evaluasi yang efektif. Pelatihan tersebut seharusnya menjadi proses yang berkelanjutan untuk memastikan akurasi dan konsistensi penilaian.
5. Komunikasi terbuka yang berkelanjutan (continuous open communication). Sebagian besar karyawan memiliki keinginan yang sangat kuat untuk mengetahui bagaimana

baiknya kinerja mereka. Sistem penilaian yang baik memberikan *feed back* yang berkelanjutan.

6. Review atas kinerja (performance reviews). Berkaitan dengan kebutuhan komunikasi berkelanjutan antara manajer dan karyawannya, waktu khusus s eha rusnya di a loka s ikan untuk melakukan diskusi mengenai kinerja karyawan. Beberapa sistem penilaian didesain untuk meningkatkan kinerja, oleh karena itu diskusi mengenai hasil penilaiansangatdiperlukan.

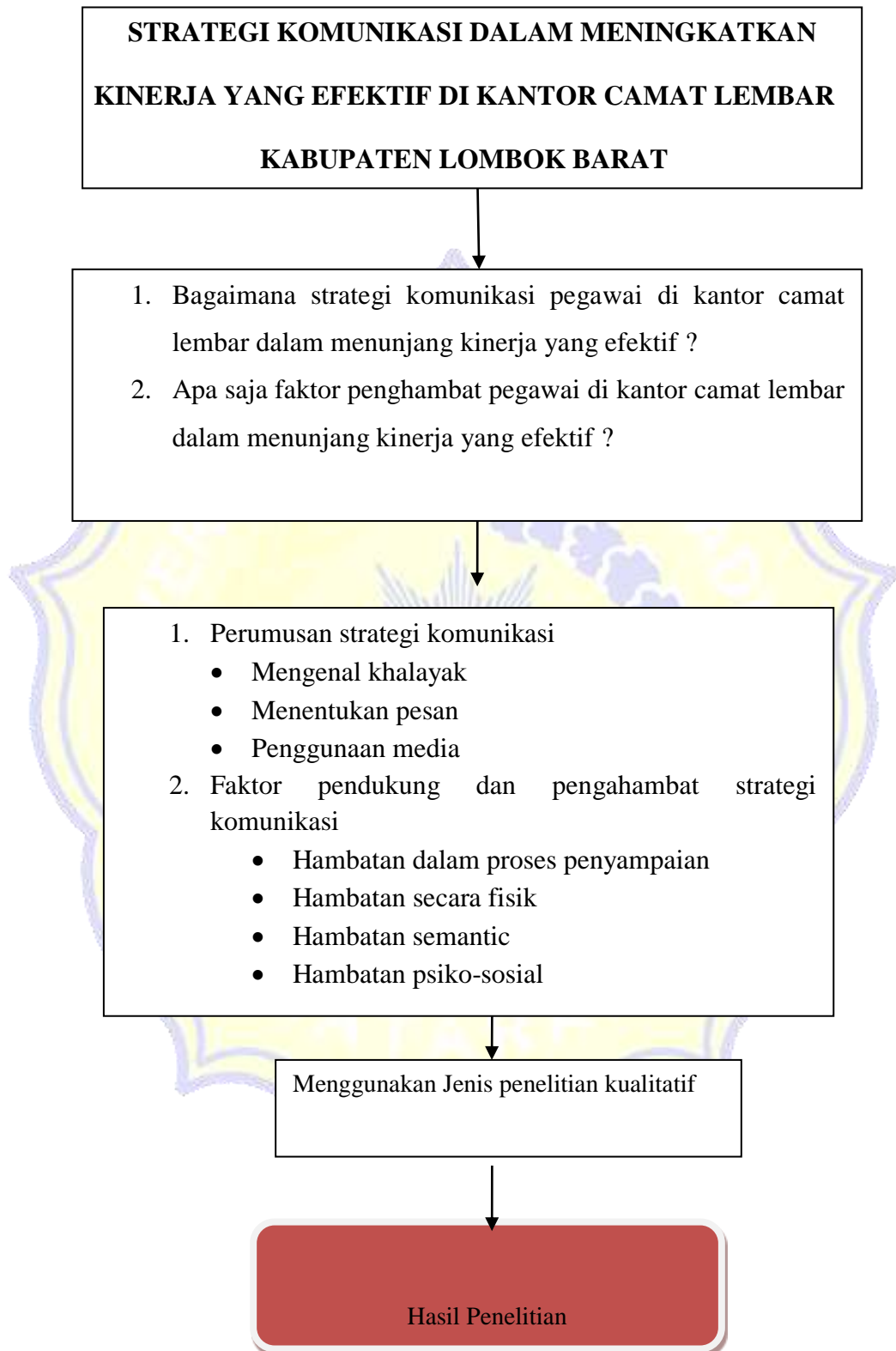
7. Proses yang benar (due process). Memastikan berjalannya proses penilaian adalah penting. Jika prosedur formal mengenai keluhan penilaian tidak ada maka seharusnya dikembangkan prosedur yang memungkinkan karyawan untuk mengetahui hasil penilaian yang mereka anggap tidak akurat atau tidak adil. Prosedur tersebut harus dapat mengatasi keluhan dan melakukan penilaiansecaraobyektif.

Menelaah karakteristik penilaian kinerja efektif di atas, melalui feedback memungkinkan untuk terpenuhinya karakteristik komunikasi terbuka, reviewatas kinerjadan proses yang benar. Melalui feedback, terjadi komunikasi terbuka antara yang menilai dan yang dinilai sehingga dapat dilakukan review atas kinerja karyawan. Melalui feedback dapat juga dipastikan apakah proses

penilaian sudah terlaksana dengan benar karena karyawan dapat mengetahui hasil penilaian dan memiliki kesempatan untuk konfirmasi terkait dengan hasil penilaian tersebut.

Delpo (2007) menjelaskan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses, bukan suatu dokumen. Sistem penilaian kinerja yang baik meliputi observasi, dokumentasi, dan komunikasi. Penilaian kinerja yang baik seharusnya memungkinkan adanya jalur komunikasi yang terbuka sehingga atasan dapat mengetahui apa saja kesulitan bawahannya. Penilaian kinerja menstrukturisasi hubungan antara organisasi dengan karyawan. Penilaian kinerja yang efektif juga dapat menjadi perlindungan hukum yang penting bagi organisasi, terutama ketika bermasalah secara hukum dengan karyawan. Sebagian besar masalah hukum bersumber dari permasalahan emosional dari karyawan. Karyawan yang merasa diperlakukan tidak adil atau yang terkejut dengan keputusan manajemen yang kurang menyenangkan akan cenderung komplain dan menuntut perusahaan. Dengan adanya feedback sebagai sarana komunikasi antara organisasi dan karyawan, diharapkan dapat menciptakan situasi menjadi lebih adil, dengan demikian dapat mengurangi peluang ketidakpuasan karyawan.

2.3 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); dalam Prof. Dr. Sugiyono (2015) menyatakan penelitian kualitatif sebagai Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang strategi komunikasi pegawai di kantor camat lembar dalam menunjang kinerja yang efektif. Dengan menggunakan metode ini peneliti berharap dapat menjelaskan dan menggambarkan suatu kondisi apa adanya dan kemudian menarik sebuah kesimpulan agar dapat di pahami dan dimengerti oleh pembaca oleh karena itu peneliti merasa jenis penelitian kualitatif ini mampu menggambarkan tentang “strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja yang efektif di kantor camat lembar kabupaten lombok barat”.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Lembar, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat.

3.3 Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian ini beberapa pihak dijadikan sebagai informan terutama orang-orang yang dianggap mempunyai informasi penting dalam penelitian oleh sebab itu, dalam menentukan sebuah informan penelitian bukan dilihat dari jumlahnya, melainkan sejauh mana tingkat informasi (data) yang diperoleh dari informan yang terlibat langsung dalam sebuah fenomena yang terjadi dan memiliki informasi penting yang diperlukan penelitian kualitatif menggunakan *purposive sampling* (rulam ahmadi 201:83)

Adapun informan dalam penelitian ini yang dirasa peneliti memiliki dan mendukung informasi dalam penelitian di kantor camat lembar:

1. Camat Lembar
2. Sekertaris Camat
3. Kasi-kasi Camat
4. Bidang Pelayanan
5. Bidang Kemasyarakatan
6. Masyarakat

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenia data dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Data kualitatif

Menurut sugiyono (2014:13) mengatakan metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*);

objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *humaninstrument*, yaitu peneliti itu sendiri.

b. Data kuantitatif

Menurut A. Muri Yusuf (2014:58) mengatakan bahwa data yang bersifat kuantitatif dilakukan dengan menggunakan rancangan yang terstruktur, formal, dan spesifik serta mempunyai rencana operasional yang mendetail, dan juga data yang dilakukan menggunakan statistik, baik statistik diferensial maupun inferensial.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Sugiyono (2016:137) mengatakan sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data langsung kepada pengumpul data. Sedangkan dalam buku Saifuddin Azwar (2015:36) data primer diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa wawancara, observasi, maupun pengumpulan instrumen pengukuran yang khusus direncanakan sesuai dengan tujuannya.

Dimana yang yang dimaksud dalam data primer ini ialah peneliti menerima data langsung dengan cara wawancara, observasi

secara langsung di kantor camat lembar kabupaten lombok barat sendiri tanpa harus melalui pihak ke-3.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2016:137) mengatakan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Menurut Saifuddin Azwar (2015:36) data sekunder diperoleh dari sumber yang tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Ketetapan dan kecermatan informasi mengenai subjek dan variabel penelitian tergantung pada strategi dan alat pengambilan data yang dipergunakan. Hal ini, pada gilirannya, akan ikut menentukan ketetapan hasil penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu *kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data*. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validasi dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketetapan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara* bila dilihat dari *setting-nya* data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*). Maka tehnik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi (Sugiyono 2016:137).

3.5.1 Teknik Pengamatan (Observasi)

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila obyek penelitian bersifat perilaku atau tingkah laku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, dan penggunaan responden kecil dapat mengungkapkan tingkah laku nonverbal (A. Muri Yusuf, 2014;384)

Menurut Sutrisno Hadi (1986;145) (dalam buku Sugiyono 2016;145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Cara observasi disini ialah cara dimana seorang peneliti turun langsung kelapangan atau ketempat lokasi kejadian dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kejadian-kejadian yang terjadi di tempat penelitiannya tepatnya di Kantor Camat Lembar Kabupaten Lombok Barat.

3.5.2 Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan salah satu tehnik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung (A. Muri Yusuf, 2014;372).

Wawancara dapat dilakukan secara *terstruktur* maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun

dengan menggunakan telepon Tujuan dari wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.

Seperti yang dijelaskan diatas bahwa tehnik wawancara disini ialah menanyakan langsung atau mengidentifikasi secara langsung pada narasumber ataupun informan yang dianggap memiliki informasi tentang apa yang di teliti. Tehnik wawancara peneliti disini bisa di lakukan *face to face* atau dengan melakukan media komunikasi. Agar data yang diperoleh lebih akurat. Dengan menggunakan tehnik wawancara tidak terstruktur dimana pertanyaanya mengalir begitu saja, Karna pada dasarnya tehnik wawancara tidak terstrukur ialah tehnik wawancara yang tidak pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis. Agar peneliti dapat memiliki informasi yang lebih akurat, dan lebih mengalir dan mendalami lagi informasi yang ingin di dapat.

3.5.3 Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu, mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar dan sebagainya , (arikunto, 2014:160) sedangkan menurut (sugiyono, 2016:240) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang, teknik ini sangat penting dalam menunjang keberhasilan peneitian.

Motode dokumentasi disini dimaksudkan untuk menerima informasi-informasi yang bersifat dokumen, dimana kejadian-kejadian yang sudah berlalu dan sudah di arsipkan oleh pihaknya sendiri bisa berupa gambar,

ataupun tulisan-tulisan, sehingga memungkinkan untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan peneliti di kantor camat lembar kabupaten lombok barat. Dengan demikian teknik pengumpulan data dokumentasi suatu upaya untuk mendapatkan data yang utama dalam penelitian sehingga disebut juga data primer.

3.6 Teknik Analisis Data

Di karenakan pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif maka teknik analisis data yang akan diperoleh yaitu data kualitatif, menurut fossey, cs., (2002:728) dikutip dalam buku (A. Muri Yusuf 2014) mengemukakan tentang analisis data ialah menegaskan bahwa analisis data kualitatif merupakan proses mereviu dan memeriksa data, menyintesis dan menginterpretasikan data yang terkumpul sehingga dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena atau situasi sosial yang diteliti, dengan kata lain dapat dikatakan, bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah terkumpul, sehingga memungkinkan temuan peneliti dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.

Sedangkan dalam Buku Sugiyono (2014:91-99), Menurut Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas analisis data, yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman mengajurkan untuk menggunakan caramatrik dan diagram, mereka tidak menganjurkan dalam bentuk naratif untuk menyajikan tema karena dalam pandangan mereka penyajian dalam diagram dan matrik lebih efektif. Namun disini penulis menggunakan dalam bentuk naratif dengan teks yang singkat jelas dan padat.

3. *Conclusion Drawing/verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Menurut miles dan huberman, ketiga langkah tersebut dilakukan atau diulangi terus setiap setelah melakukan pengumpulan data dengan teknik apapun. Dengan demikian, ketiga tahap itu, harus dilakukan terus sampai penelitian berakhir.

