

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**ANALISIS KOMUNIKASI  
ATASAN DENGAN BAWAHAN DINAS  
LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KOTA PEKANBARU DALAM PENGELOLAAN  
SAMPAH PASAR PAGI DI ARENGKA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**NURJASILA**

**NPM : 149110144  
KOSENTRASI : HUMAS  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Nurjasila  
NPM : 149110144  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Humas  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Penelitian : "Analisis Komunikasi Atasan dengan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah di Pasar Pagi Arengka".


Format sistematika dan pembahasan materi masing – masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan – ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 15 Desember 2019

Pembimbing I,

  
Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si

Pembimbing II,

  
Al Sukri, M.I.Kom

Turut Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

  
Dr. Muhd AR Imam Riauan, M.I.Kom

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Nurjasila  
NPM : 149110144  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Humas  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Hari/Tanggal Ujian Komprehensif : 04 Maret 2020  
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah di Pasar Pagi Arengka

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 1 April 2020

Ketua,

  
Dr. Abdul Aziz, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

  
Al Sukri, M.I.Kom

Anggota,

  
Tessa Shasrini, B.Comm, M.HrD

Mengetahui  
Wakil Dekan 1,

  
Cutra Aslinda, M.I. Kom

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor :0214 /UIR-FIKOM/ Kpts/ 2017 tanggal 29 Februari 2020 dihadapan Tim Penguji pada hari ini Rabu Tanggal 04 Maret 2020 Jam :14.00 – 15.00. WIB bertempat di Ruang Rapat Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiwi atas :

Nama : Nurjasila  
NPM : 149110144  
Bidang Konsenterasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Penelitian : **"Analisis Komunikasi Atasan dengan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah di Pasar Pagi Arengka".**  
Nilai Ujian : Angka : " 67.41 " ; Huruf: " B- "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Abdul Aziz,S.Sos,M.Si	Ketua	
2.	Al Sukri, M.I.Kom	Sekret /Notulen	
3.	Tessa Shasrini, B.Comm, M.HrD	Anggota	

Pekanbaru, 1 April 2020  
Dekan

  
**Dr. Abdul Aziz, S.Sos,M.Si.**  
NIP : 196506181994031004

**HALAMAN PENGESAHAN**

---

**ANALISIS KOMUNIKASI  
ATASAN DENGAN BAWAHAN DINAS  
LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
KOTA PEKANBARU DALAM PENGELOLAAN SAMPAH  
PASAR PAGI DI ARENGKA**

Yang Diajukan Oleh:

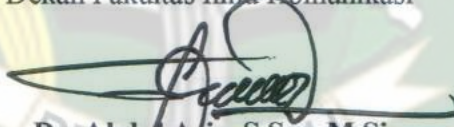
NURJASILA  
149110144

Pada tanggal:

1 April 2020

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



**Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si**  
**NIP:196506181994031004**

Dewan Penguji,

Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si

Al Sukri, M.I.Kom

Tessa Shasrini, B.Comm, M.HrD

Tanda Tangan,



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurjasila  
Tempat / Tanggal Lahir : Muara Jalai/ 09 Agustus 1995  
NPM : 149110144  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Alamat / No Telp : Jalan Air Dingin, Gg Lestari, Marpoyan Damai/  
082386883775  
Judul Skripsi : "Analisis Komunikasi Atasan ke Bawahan Dinas  
Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru  
dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka".

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis karya (skripsi) di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima saksi pembatalan nilai skripsi atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 14 Januari 2020  
Yang Menyatakan,



Nurjasila

## ABSTRAK

### ANALISIS KOMUNIKASI ATASAN KE BAWAHAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA PEKANBARU DALAM PENGELOLAAN SAMPAH PASAR PAGI ARENGKA

Nurjasila  
149110144

Dalam organisasi atau instansi pemerintahan, komunikasi memiliki pesan penting, karena tanpa adanya komunikasi kegiatan tidak dapat berjalan lancar, maka diperlukan menjalin hubungan komunikasi yang baik bagi atasan ke bawahan. Dengan komunikasi akan menghasilkan kinerja yang baik, bawahan akan lebih baik dan produktif sehingga mereka akan memberikan waktu lebih banyak untuk bekerja serta melakukan pekerjaan dengan baik untuk instansi tempat mereka bekerja. Seperti komunikasi vertikal yang terjadi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru tepat pada Jalan Datuk Setia Maharaja, No.4, Riau dan Pasar Pagi Arengka Pekanbaru, Riau. Penelitian ini yang pertama (1) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi atasan ke bawahan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru, yang ke (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi atasan ke bawahan yang dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penyajian analisis secara deskriptif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi sebagai penunjang. Subjek penelitian ini adalah satu ketua Pengawas Penyapuan, satu orang bagian Sarana dan Prasarana Pengangkutan, dua orang Petugas Penyapuan, satu orang Kabid DLHK. Sedangkan objek penelitiannya adalah komunikasi dari atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi atasan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru tidak tersampaikan dengan baik kepada bawahannya. Dimana adanya petugas yang tidak sepenuhnya memahami pesan atasan pekerjaan sesuai instruksi yang diperintahkan atau adanya pesan atau instruksi tidak dapat diterima dengan baik.

**Kata kunci:** Komunikasi, Atasan, Bawahan, Pengelolaan Sampah

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF THE TOP COMMUNICATION TO LIFE ENVIRONMENT SERVICE AND CLEANLINESS OF PEKANBARU CITY IN ARENGKA MARKET WASTE MANAGEMENT

Nurjasila  
149110144

In organizations or government agencies, communication has an important message, because without communication activities cannot run smoothly, it is necessary to establish a good communication relationship for superiors. With communication will produce good performance, subordinates will be better and more productive so that they will give more time to work and do a good job for the institution where they work. As vertical communication that occurred at the Department of Environment and Cleanliness of Pekanbaru City right on Jalan Datuk Setia Maharaja, No.4, Riau and Par Pagi Arengka Pekanbaru, Riau. The first research (1) aims to find out and analyze the communication of rice cultivation carried out by the Department of the Environment and Hygiene (DLHK) in the management of Arengka Morning Market Pekanbaru, the second (2) to find out the supporting factors and inhibitors of the communication of biological superiors conducted in Department of Environment and Hygiene (DLHK) in the management of Arengka Pekanbaru Morning Market. This study uses qualitative research methods by presenting descriptive analysis and data collection techniques using observation, interviews, documentation as a support. The subjects of this study were one chairman of the Sweeping Supervisor, one person from the Transportation Facilities and Infrastructure, two Sweeping Officers, one Head of the DLHK. While the object of the research is the communication from the superiors of Dnas Environments in the Environment and Cleanliness of the City of Pekanbaru in the management of the Arengka Morning Market waste. The results showed that the superior communication of the Pekanbaru City Environment and Sanitation Office was not well conveyed to his subordinates. Where there are officers who do not fully understand the job supervisor's message according to the instructions instructed or the existence of the message or instruction cannot be received properly.

**Keywords:** Communication, Bosses, Subordinates, Waste Management



## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Sujud syukur tiada henti kepada ALLAH SWT yang telah memberikan ketabahan, dan kesempatan untuk sampai pada titik ini

Karya ini menulis persembahan kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu terimakasih atas segalanya yang tak pernah berhenti mendo'akan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi serta dorongan baik moril dan materil selama ini, semoga ALLAH selalu melimpahkan kasih sayang kepada keduanya

Kepada saudraku satu-satunya yang tersayang terimakasih selalu memberikan semangat dan dorongan kepada kakak agar segera menyelesaikan pendidikan, do'aku kepadamu semoga kelak adikku sukses dalam pendidikan dan cita-citanya

Dan kepada seluruh orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu selalu memberikan penulis semangat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu ini penulis mengucapkan terimakasih banyak semoga ALLAH membalas kebaikan semuanya, Amin

## MOTTO

JIKA ANDA GAGAL HARI INI, JANGAN PERNAH MENYERAH! ULANGI  
TERUS KEGAGALAN ANDA SAMPAI BOSS ANDA MENYERAH.

TIDAK ADA HAL YANG SIA-SIA DALAM BELAJAR KARENA ILMU  
AKAN BERMANFAAT PADA WAKTUNYA

JIKA TERPAKU PADA SERTIAP KATA ORANG YANG  
MEREMEHKANMU, MEREKA SEBENARNYA HANYA INGIN  
MENJATUHKANMU.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian skripsi ini yang berjudul “Analisis Komunikasi Atasan ke Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka”. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Proposal Penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si (Dosen Pembimbing I / Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau). Terima kasih telah dengan penuh kesabaran, ketelatenan dan kepiawaiannya dalam meluangkan waktu bimbingan akhirnya terciptalah skripsi ini.
2. Tessa Shasrini, B.Comm, M.Hrd (Dosen Pembimbing II/ Wakil Dekan II) Fikom UIR. Terimakasih karena telah meluangkan waktu serta membimbing dengan penuh sabar, sehingga skripsi ini selesai tepat swaktu.

3. Kepada Ayahanda dan Ibunda Terimakasih telah memberikan dukungan materil maupun moril. Serta terimakasih kepada seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk Suami tercinta terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi maupun materil. Serta terimakasih sekali lagi turut menemani bersama dalam membantu untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis.
7. Semoga Tuhan memberikan pahala atas jasa dan kebaikan mereka semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 14 Januari 2020  
Penulis

Nurjasila

## DAFTAR ISI

<b>Judul (Cover)</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Moto.....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>x</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Fokus Penelitian.....	13
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
A. KajianLiteratur .....	16
1. Pengertian Analisis.....	16
2. Komunikasi .....	18
3. Komunikasi Organisasi .....	22
4. Komunikasi vertikal .....	27
B. Definisi Operasional .....	39
C. PenelitianTerdahulu .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	43
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	44
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
D. Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Teknik PemeriksaanKeabsahan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
1. Ketentuan Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.....	51
2. Visi dan Sasaran Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan .....	53

B. Hasil Penelitian .....	55
1. Profil Informen.....	55
2. Analisis Komunikasi Atasan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka.....	56
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Atasan Ke Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.....	68
C. Pembahasan Penelitian .....	69
1. Komunikasi Atasan Kebawahan Pada DLHK dalam Mengelola Sampah Pasar Pagi Arengka .....	69
2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi Atasan ke Bawahan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan ..	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
1. Kesimpulan .....	78
2. Saran .....	79

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru (Type A) .....	5
II.1 Pokok Pehatian Dari Analisis Komunikasi Organisasi.....	15



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
II.1 Tabel Penelitian Terdahulu Tentang Analisis Komunikasi dari Atasan Kebawah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka.....	39
III.1 Tabel Waktu Penelitian tentang Analisis Komunikasi dari Atasan Kebawah pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka.....	45





# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Komunikasi pada umumnya adalah hal yang mempunyai suatu peranan penting pada kelangsungan kehidupan manusia. Hal ini dikarenakan komunikasi digunakan oleh manusia setiap saat. Adanya komunikasi dapat membantu terkait kepentingan bersama, yaitu memberikan informasi atau pesan tentang sesuatu secara individu maupun kelompok atau secara lisan maupun secara tulisan.

Banyak pakar menilai bahwa komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang hidup bermasyarakat. Profesor Scramm (dalam Cangara, 2012: 1) menyebutkan bahwa komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi masyarakat dapat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi.

Kegiatan berkomunikasi setiap manusia dapat memberikan informasi kepada manusia lainnya. Pemberian informasi antar manusia tersebut dilakukan secara berulang kali dan saling memberi respon sehingga komunikasinya dapat berlanjut secara terus menerus. Termasuk dalam penyelesaian suatu masalah, baik masalah keluarga, dimasyarakat bahkan masalah pemerintah dengan masyarakat itu sendiri, komunikasi merupakan salah satu syarat utama yang ada di dalamnya.

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan didalam kehidupan manusia. Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu. Disamping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi membantu masyarakat; membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu pengetahuan (Winardi, 2003: 1).

Dalam organisasi atau instansi pemerintahan, komunikasi memiliki pesan penting, karena tanpa adanya komunikasi kegiatan tidak dapat berjalan lancar. Maka dengan adanya komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengetahui kepribadian masing-masing baik antara pimpinan maupun pegawai dimana memiliki persepsi kebutuhan dan keinginan berbeda. Untuk itu, perlu bagi pimpinan menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pegawai atau bawahan. Karena dengan Komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik. Bawahan akan lebih baik dan produktif sehingga mereka akan memberikan waktu lebih banyak untuk bekerja serta melakukan pekerjaan dengan baik untuk instansi tempat bekerjanya. Dengan demikian, kinerja akan meningkat terutama bila semua saluran komunikasi terbuka bagi mereka untuk berkomunikasi.

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Penilaian pekerjaan merupakan suatu proses yang mengukur kinerja pada umumnya menyangkut segala aspek. Kinerja yang baik tergantung pada tingkat kepuasan dan motivasi. Dimana pimpinan dapat memberikan penjelasan kepada bawahan tentang apa yang harus dilakukan.

Seberapa baik yang mereka mengerjakan dan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja sesuai standar (Pace & Faules : 2005).

Untuk itu instansi pemerintah dalam pelayanan masyarakat, perlu mengetahui arus komunikasi yang baik agar bawahan mendapat kepuasan bekerja dan pimpinan terbuka terhadap bawahan dalam memberikan informasi sehingga terwujud tingkat kinerja yang baik agar tercapai tujuan yaitu dapat terselesainya permasalahan dalam masyarakat. Kepuasan bekerja bagi bawahan tidak hanya dinilai dari segi finansial saja, tetapi dari segi komunikasi juga merupakan hal penting seperti hubungan antara pimpinan dan bawahan.

Harold D. Lasswell (dalam Barton Will & Andrew, 2010: 33) mengemukakan bahwa, komunikasi merupakan suatu proses interaksi manusia yang selalu mempunyai efek atau pengaruh melalui komponen siapa, mengatakan apa melalui saluran apa, kepada siapa dan diakhiri efek apa yang ditimbulkan. Kemampuan kita dalam mengirim pesan atau informasi, kemampuan dan keterampilan kita menggunakan media atau alat atau *audio-visual*, kemampuan kita menjadi pendengar yang baik, dan suatu pesan berhasil tidaknya menimbulkan efek atau perubahan dalam bentuk tindakan.

Komunikasi yang baik terjadi apabila suatu pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi. Menurut Jalulidin dalam bukunya *Psikologi Komunikasi* menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian,

dan dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

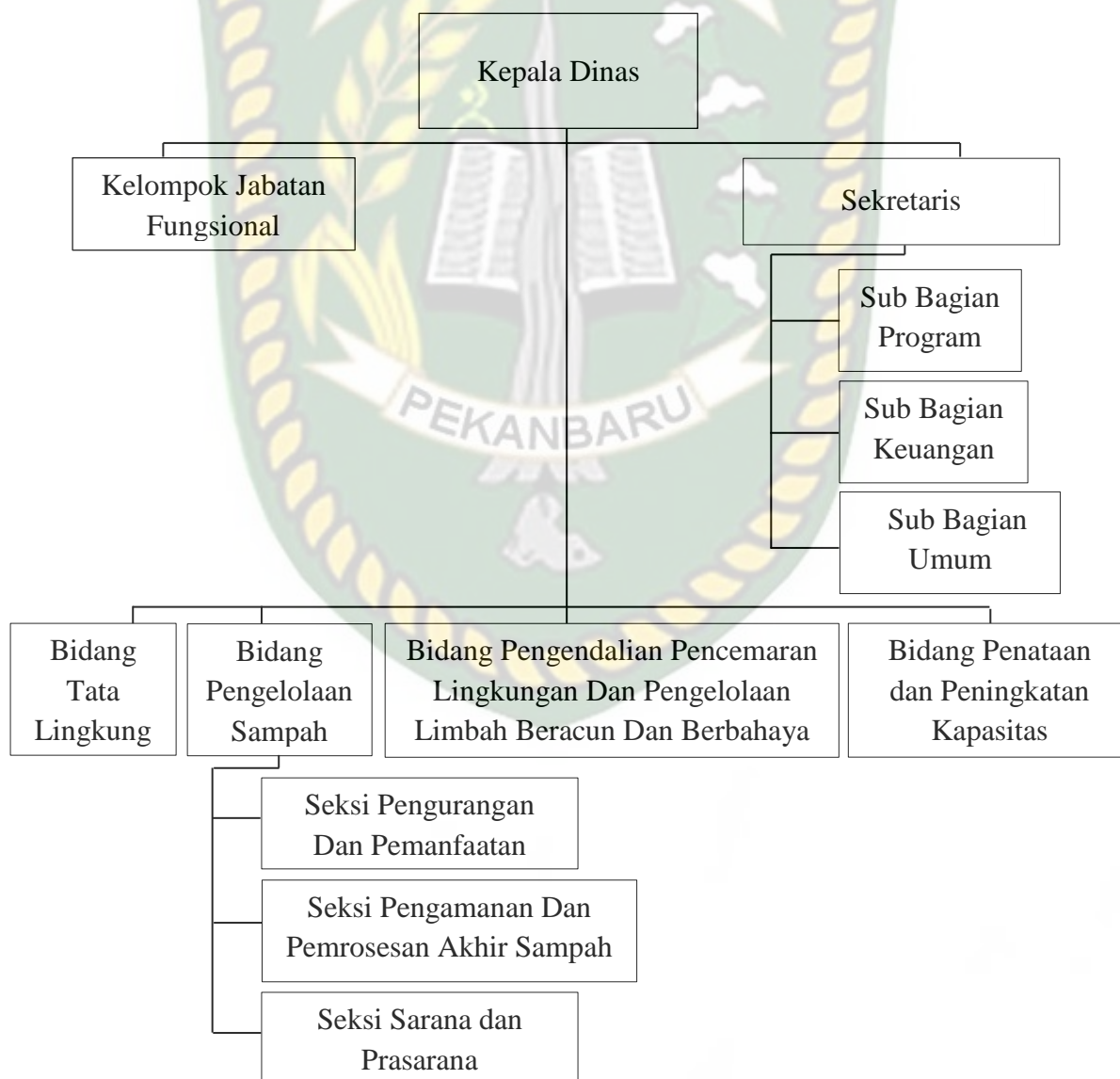
Dari apa yang dipaparkan diatas, menarik untuk diketahui gambaran umum komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang terdapat di instansi pemerintahan seperti pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru terkait pengelolaan dipasar Arengka. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru merupakan sebuah instansi pemerintah yang berlokasi di jalan Datuk Setia Maharaja, dimana menjadi peranan penting di kota Pekanbaru yaitu sebagai perlindungan lingkungan, pengelola atau menanggulangi sampah di kota berdasarkan peraturan yang berlaku. Dengan adanya organisasi pemerintah ini dapat membantu penanggulangan sampah yang ada di kota, Seperti penanggulan sampah wilayah Pasar Pagi Arengka, Pekanbaru.

Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan (sumber : UU No.18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah). Maka Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab dalam hal menangani masalah persampahan di kotanya.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan merupakan suatu organisasi pemerintah yang terdiri adanya suatu jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi memiliki perbedaan individu

yang sangat jelas, seperti pimpinan, staff, karyawan, pekerja, dan lain-lain. Disamping itu, dalam organisasi ini tentu juga mensyaratkan adanya pembagian kerja dalam arti setiap orang dalam instistusi baik yang komersial maupun sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi sebuah tanggung jawab dengan tujuan bersama (Muhammad : 2015).

**Gambar 1.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru (Type A)**



Sumber: (Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru)

Dalam kaitannya dengan pengelolaan sampah ini, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru memiliki Sub Bidang yang salah satunya bertugas turun langsung kelapangan yaitu Bidang Pengelolaan Sampah. Dimana Sub Bidang Pengelolaan Sampah memiliki fungsi mengatur dan melaksanakan pembersihan jalan dalam rumusan kebijakan pengurangan sampah serta mengatur pemanfaatan sampah agar tidak terjadinya pencemaran lingkungan. Dalam penelitian ini lingkungan yang dibahas kali ini adalah terkait komunikasi atasan kebawahan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, mengenai pengelolaan sampah Pekanbaru.

Sampah di Pasar Pagi Arengka sudah menjadi masalah yang penting dalam masyarakat, jadi penanggulangan sampah pun menjadi hal yang dibutuhkan oleh masyarakat agar bisa menjalankan aktifitas pasar. Pada beberapa waktu, ditahun 2018 sebelum lebaran haji dan setelahnya pemandangan sampah di sekitar area Pasar Pagi Arengka dan beberapa bahu jalan Subrantas terdapat tumpukan sampah, yang tak lain berasal dari sampah bekas buah, plastik, sayur, sisa bahan mentah, dan lain-lainnya. Untuk mengurangi produksi sampah, pernah diberlakukan sanksi penahanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) apabila ada masyarakat membuang sampah yang bukan pada tempatnya, ternyata program ini hanya berjalan beberapa waktu. Seterusnya kembali menumpuknya produksi sampah di area tersebut.

Pasalnya, kurang kesadaran dari masyarakat untuk membuang sampah pada ketentuan yang berlaku. Misalnya membuang sampah pada tempatnya, masalah di pasar pagi Arengka tidak jarang juga ada masyarakat yang bukan

mayoritas asli penduduk dari wilayah Pasar Pagi Arengka turut membuang sampah di area itu sehingga terjadilah penumpukan dalam jangka waktu dekat, bahkan menumpuk sampah di bahu jalan. Tidak hanya itu pengguna jalan juga membuang sampah bukan pada tempatnya meninggalkan begitu saja seperti sampah plastik, botol minuman, kulit kemasan dan lain-lain . Seperti dalam wawancara bersama narasumber Ketua Pengawas dan Penyapuan DLHK (Bapak Umar Bujang , 1 April 2019/ waktu jam 9:44 WIB), “setelah jalan itu kami sapu, banyak juga kami temui masyarakat membuang sampah di sekitar area jalan, bahkan selang waktu 5 menit kemudian ada lagi masyarakat membuang sampah di belakang kami. Jikalau dapat dijangkau oleh kami, tentu kami sapu kembali. Terus ada juga model warga yang bukan asli penduduk sekitar Arengka juga ikut ikutan menumpuk sampah rumah tangganya ke Area ini”.

Dari keterangan narasumber, Pihak DLHK juga kesulitan mengangkut sampah lantaran minimnya armada serta kurangnya fasilitas kebersihan seperti tong sampah. Belum cukup sampai disitu, produksi sampah perharinya tidak sebanding dengan banyaknya sampah yang diangkut karena cenderung lebih banyak produksi sampah di sekitar area pasar, memang masalah sampah pada area pasar ini sudah menjadi masalah belasan tahun lamanya. Tahun 2018 terhitung sejak penelitian dari bulan Juli, tumpukan sampah meninggi karena bulan itu merupakan hari besar umat islam yaitu Hari Raya Idul Adha. Selain itu lokasi/ Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang berlokasi di Jalan Muara Fajar, Pekanbaru, sampah juga mulai menyempit.

Bicara soal masalah faktor penumpukan sampah yang ada di Pasar Pagi Arengka memang tidak ada habisnya. Seberapa besar timbunan sampah akan tetap ditanggulangi oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Untuk itu, dibutuhkan kerjasama tim penanggulangan sampah yang terjun langsung kelapangan yaitu penyapun jalan, mandor, dan kepala bidang. Antara pimpinan dan bawahan, kedudukannya sebenarnya adalah sama harus dapat bekerjasama dan harus dapat berinteraksi dengan baik. Kerja sama antara atasan dan bawahan yang terjadi, baik atau tidaknya hasil kinerja yang berpandu pada standar kerja yang berlaku, akan sangat di pengaruhi oleh komunikasi yang terjadi. Disinilah penulis ingin mengetahui komunikasi vertikal yaitu komunikasi atasan kebawahan yang terjadi dalam kegiatan pengelolaan sampah yang di lakukan oleh pihak-pihak pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan .

Bukan hanya DLHK, semua organisasi pemerintah sangat membutuhkan komunikasi terutama komunikasi vertikal berpengaruh terhadap interaksi kerjasama yang dilakukan untuk pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Atasan harus memberikan kepuasan kerja bagi bawahannya agar sasaran dan tujuan dari organisasi dapat tercapai. Salah satu tantangan dalam pencapaian tujuan adalah komunikasi. Komunikasi menjadi penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi membawa orang-orang terlibat dalam tupoksi organisasinya untuk menghasilkan dan pengertianang lebih baik antara atasan dengan bawahan sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan meningkatkan komitmen kerja terhadap organisasi.



Berdasarkan keterangan dan pengamatan sementara penulis sewaktu pra penelitian, melihat bahwa komunikasi atasan kebawahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam instansi sudah termasuk menjalankan komunikasi yang baik. Hal itu ditandai adanya aktifitas rutin pembersihan seluruh area Kota Pekanbaru terutama Pasar Pagi Arengka sudah terjalankan dan juga lancar nya aktifitas pasar.

Akan tetapi di instansi ini komunikasi organisasi masih harus lebih ditingkatkan terutama komunikasi dari interaksi kerja atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terkait aktifitas pembersihan area Pekanbaru. Berdasarkan wawancara dalam prasurevei peneliti tanggal 1 April 2019 (keterangan waktu, 10:58 WIB) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terutama dibagian Pengelolaan Sampah ada pernyataan dari Hamdan (Kabid DLHK, Kota Pekanbaru) yang mengatakan, “ memang benar di tahun 2018 Pasar Pagi Arengka pada waktu itu masalah pengangkutan sampah selain adanya kendala dari segi eksternal, sebenarnya segi prosedur operasional kerjanya pada waktu itu tidak berjalan optimal. Ada kendala-kendala kerja juga yang kurang pada waktu itu, seperti pengawasan tidak berjalan optimal, sehingga menyebabkan penelantaran sampah di Pasar Pagi Arengka pada waktu itu”.

Dari pernyataan hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa adanya masalah hambatan komunikasi atasan kebawahan yang kurang lancar, dimana menyebabkan petugas atau bawahan tidak sepenuhnya melakukan pekerjaan yang sesuai dengan instruksi yang di perintahkan oleh atasan atau mandornya. Prosedur kerja terkait pengelolaan sampah berjalan namun kurang optimal. Jika

dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Bidang Pengelolaan sampah yaitu berupa ketentuan-ketentuan kerja yang di laksanakan oleh seluruh anggotanya yaitu:

1. Sehari ada 2 pergantian sifit kerja yaitu Siang atau Pagi, dimulai dari jam 06:00 WIB dan malam dimulai dari jam 18:00 WIB.
2. Mandor terdiri dari 7 orang.
3. Penyapuan terdiri dari 450 anggota tersebar dibeberapa lokasi yang berbeda. Untuk di daerah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru ada 21 anggota penyapuan.

Kurang optimalnya pekerja mengangkut sampah menyebabkan adanya sisa sampah disudut pasar, parit, celah yang sulit dicapai sehingga kerap menimbulkan bau busuk diarea pasar tersebut bagi pengguna pasar dan pengguna jalan. Tak jarang petugas pengangkut sampah hanya mengangkut tumpukan sampah yang terkumpul oleh pedagang. Sedangkan sisa sampah yang lain masih dibiarkan. Selain itu ada petugas juga yang tidak hadir bekerja sesuai jadwal yang berlaku. Jika dilihat dari segi standar operasi kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama dibagian pengelolaan sampah yaitu penyapuan, terbilang kurang memenuhi standar kerja tersebut. Peralnya tujuan dari Dinas ini yaitu menciptakan kawasan pekanbaru yang bersih, termasuk Pasar Pagi Arengka harus terlindungi dari sampah namun tidak seperti yang diharapkan. Untuk itu atasan harus memperhatikan cara-cara kerja pekerjanya dengan menggunakan informasi atau instruksi tugas. Informasi yang dimaksud ialah mengenai pekerjaan yang diarahkan terhadap pegawainya sehingga petugasnya dapat memahami pesan yang

disampaikan atasan sehingga dengan selektif mengangkat atau menangani sampah-sampah secara keseluruhan. Memberikan informasi yang baik antara pimpinan dan bawahan tentu saja akan memberikan gambaran yang baik pula bagi instansi pemerintah yang juga mencerminkan komunikasi yang efektif (Pace & Faules : 2005).

Terkait petugas yang hanya mengangkut bagian tumpukan sampah saja ,kemudian bekerja tidak sesuai dengan instruksi yang berlaku dan kurang optimalnya pengawasan sampah pada area tersebut maka hal tersebut menunjukkan adanya hambatan komunikasi kebawah yang menyebabkan pesan yang sesuai koordinasi yang disampaikan oleh atasan tidak tersampaikan dengan baik kepada bawahan. Karena yang juga perlu diperhatikan dalam organisasi adalah atasan harus memberi kepuasan kerja bagi bawahannya supaya tujuan dan sasaran dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dapat tercapai. Selain itu masalah yang ada didinas ini adalah adanya masalah komunikasi kebawah antara atasan dan bawahan, yaitu petugas tidak sepenuhnya memahami pesan yang disampaikan mandornya. Dengan adanya petugas yang tidak sepenuhnya memahami pesan atasan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan instruksi yang diperintahkan dapat mengganggu proses pencapaian target dan tujuan dari organisasi. Inilah yang menjadi masalah komunikasi dari atasan kebawah terkait hambatan komunikasi vertikal dimana pesan/instruksi tugas dalam pekerjaan tidak diterima dengan baik.

Fenomena ini membuktikan bahwa komunikasi organisasi khususnya komunikasi atasan kebawah sangat memengaruhi efektifitas komunikasi

didalam organisasi. Adapun pelaksanaan komunikasi vertikal yang dipertahankan disini yaitu analisis komunikasi yang baik antara atasan ke bawahan untuk mencapai suatu organisasi atau kinerja yang baik agar terwujudnya tujuan yaitu terciptanya kebersihan pasar sehingga menjadi kota yang bersih. Dari latar belakang tersebut dan termotivasi oleh hal tersebut, demikianlah penulis ingin mengkaji secara ilmiah dan memberikan judul **“Analisis Komunikasi Atasan ke Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka.**

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas penulis berusaha memberikan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya penumpukan sampah dan rendahnya kesadaran sebagian masyarakat membuang sampah sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berjalan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terutama dibagian pengelolaan sampah kurang berjalan secara efektif.
3. Petugas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru hanya fokus mengangkut yang terkumpul saja sedangkan sisa sampah yang lainya seperti sudut pasar atau diparit-parit masih dibiarkan.
4. Adanya masalah komunikasi kebawah antara atasan dan bawahan yaitu bawahan tidak sepenuhnya memahami pesan yang disampaikan mandor atau instruksi yang berlaku.

5. Komunikasi atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru kurang efektif.

### **C. Fokus Penelitian**

Banyak masyarakat memiliki pandangan bahwa dalam menciptakan kebersihan pasar kurang baik. Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Tidak ada satu penelitian yang dapat dilakukan tanpa adanya fokus.

Didalam latar belakang masalah diatas ada beberapa masalah yang diungkapkan. Akan tetapi agar tidak rancu, permasalahan hanya difokuskan pada masalah komunikasi atasan ke bawahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru terutama di bagian Pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk memberikan kemudahan dalam memahami penelitian ini agar tidak rancu maka peneliti merumuskan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana komunikasi atasan ke bawahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat komunikasi atasan ke bawahan yang dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru?

## E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi atasan kebawahan yang dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi atasan kebawahan yang dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis (Akademik)

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pemikiran atau pengetahuan dalam pendayagunaan interaksi sosial yaitu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada instansi khususnya dalam dunia ilmu komunikasi. Pengembangan pengetahuan tersebut berkaitan dengan komunikasi organisasi yang dapat menciptakan pengaruh positif dan bermakna bagi masyarakat.

- b. Manfaat Praktis

Secara Praktis bagi masyarakat yang membaca tulisan ini akan menjadi landasan referensi atau masukan bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru dalam

meningkatkan kinerja untuk menciptakan pasar yang bersih, sehingga tidak lagi mengabaikan masalah sampah yang masih tertinggal dan lebih optimal membersihkan diarea pasar.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Literatur**

##### **1. Pengertian Analisis**

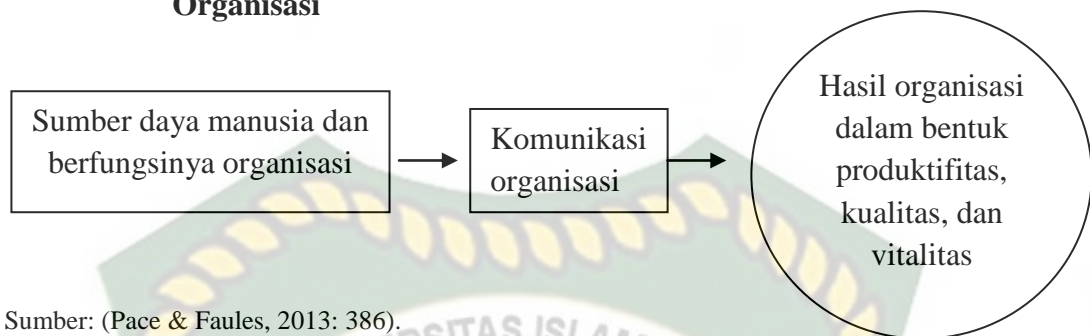
Analisis merupakan Aktifitas untuk meneliti unsur-unsur pokok suatu proses atau gejala sehingga kita dapat mengenal dan mwngakui kondisi mana yang memberikan konstribusi pada fungsinya suatu unit dan kondisi mana yang menciptakan masalahpada unit yang diteliti (pace& faules, 2013:385). Analisis komunikasi organisasi tertarik pada gejala komunikasi sebagai variabel anteseden dan konsekuen dalam berfungsinya organisasi. Dengan demikian, analisis komunikasi organisasi dapat memutuskan perhatian pada aktifitas komunikasi secara langsung untuk menentukan apakah aaktifitas komunikasi itu merupakan bagian dari kondisi yang menimbulkan masalah dalam berfungsinya organisasi.

Disamping itu, analisis komunikasi organisasi dapat memusatkan perhatian pada aspek-aspek itu menciptakan menerangkan proses-proses kunci yang dapat mengganggu efektifitas berfungsinya organisasi, sebaliknya, suatu analisis proses dan aktifitas organisasi yang terpilih mungkin menampilkan pengaruh-pengaruh pokok yang mungkin dapat mengganggu komunikasi yang efektif.

Seringkali analisis komunikasi organisasi tertarik pada aktifitas komunikasi sebagai mediator berfingsinya organisasi. Contoh yang menunjukkan pokok perhatian dari analisis komunikasi organisasi.



**Gambar 2.1 Menunjukkan Pokok Perhatian dari Analisis Komunikasi Organisasi**



Sumber: (Pace & Faules, 2013: 386).

Penggunaan model yang seperti gambar yang tampak diatas, seorang analisis komunikasi organisasi dapat juga menguji hasil organisasi untuk menunjukkan kelemahan berfungsinya organisasi dan berfungsi yang ada didalam komunikasi. Pendekatan yang holistik dan komprehensif terhadap analisis yang diisyaratkan dalam penjelasan diatas membutuhka suatu pemahaman atas metode-motode analisis yang melampaui metode-metode untuk memahami komunikasi organisasi, termasuk kegiatan praktik bisnis umum, akuntansi dan keuangan, strategi organisasi, pemasaran, dan personal, juga proses organisasi seperti perancangan tujuan, pengambilan keputusan, penyelesaian konflik, dan keberfungsian kelompok (Pace & Faules, 2013: 385-386).

Dari akhiran-*isys* ketika diserap kedalam Bahasa Indonesia menjadi-*isis*. Jadi harus bagi kita untuk meluruskan penggunaan bahasa apapun dalam rangka menciptakan praktek yang baik dan bahasa yang benar demi bangsa demi urutan logis, lebih baik.

## 2. Komunikasi

### a. Definisi Komunikasi

Menurut Kohler (dalam Muhammad 2015: 1) menyatakan bahwa berbicara soal komunikasi dapat mengacuh mengenai komunikasi yang efektif terutama dalam organisasi. Komunikasi efektif merupakan penting bagi semua organisasi, oleh karena itu para pemimpin organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat pekerja, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi (Muhammad, 2015: 1). Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga hanya satu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan.

Pengertian komunikasi dan 5(lima) unsur komunikasi menurut Harold D. Lasswell (Cangara, 2012), komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? Mengatakan apa? Dengan saluran apa? Kepada siapa? Dengan akibat atau hasil apa? (*who? say what? In which channel? To whom? With what effect?*).

Analisis 5 unsur menurut Lasswell:

1.) *Who?* (siapa/sumber)

Sumber/ komunikator adalah pelaku utama/ pihak yang mempunyai kebetulan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi, bisa seorang individu atau kelompok, organisasi, maupun suatu negara sebagai komunikator.

2.) *Say what?* (pesan)

Apa yang akan disampaikan/ dikomunikasikan kepada penerima (komunikan) dari sumber (komunikator) atau isi informasi merupakan seperangkat simbol verbal/ non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan/ maksud sumber tadi. Ada 3 komponen pesan yaitu makna, simbol untuk menyampaikan makna, dan bentuk/ organisasi pesan.

3.) *In which channel?* (saluran)

Wahana/ alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (media cetak/ elektronik).

4.) *To whom?* (untuk siapa/ penerima)

Orang/ kelompok organisasi/ suatu negara yang menerima pesan dari sumber, disebut tujuan (*destination*)/ pendengar (*listener*)/ khalayak (*audience*) / komunikan/ penafsir/ penyandi balik (*dicorder*).

5.) *With what effect?* (dampak/ efek)

Dampak/ efek yang terjadi pada komunikan (penerima). Setelah menerima pesan dari sumber seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan.

Seperti misalnya komunikasi antara atasan dengan bawahannya, atasan sebagai komunikator harus memiliki pesan yang jelas akan dimengerti oleh bawahan kemudian ditandai dengan adanya perubahan dan menghasilkan tindakan. Selain itu atasan menentukan saluran untuk berkomunikasi baik secara langsung (tatap muka) atau tidak langsung (media). Setelah itu komunikator harus menyesuaikan topik/ tema/ diri yang sesuai dengan keadaan komunikan, juga harus menentukan tujuan komunikasi agar terjadi dampak/ efek pada diri komunikan sesuai pada yang diinginkan.

**b. Fungsi Komunikasi**

Berdasarkan paparan fungsi komunikasi yang dikemukakan Harold D. Lasswell mengingatkan begitu pentingnya komunikasi dalam hidup manusia antara lain yaitu, pertama manusia dapat mengontrol lingkungan, kedua dapat beradaptasi dengan lingkungan tempur mereka berada, serta yang ketiga melakukan transformasi warisan sosial terhadap generasi berikutnya.

Fungsi – fungsi komunikasi juga dapat ditelusuri dari tipe komunikasi itu sendiri. Yang memiliki tipe komunikasi publik berfungsi untuk menumbuhkan semangat kebersamaan, memberi informasi, mempengaruhi orang lain, memberi tanggung jawab terhadap tugas dan wewenang dalam mengontrol pekerjaan,

mempengaruhi sikap orang demi tujuan dan semangat kebersamaan, dapat meningkatkan hubungan sosial di lingkungan kerja dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan untuk kepentingan bersama.

### c. Tujuan Komunikasi

Menurut Cangara ada beberapa tujuan komunikasi yang perlu dikemukakan disini. Motif atau tujuan ini tidak perlu dikemukakan secara sadar, pihak terlibatpun tidak perlu menyepakati tujuan komunikasi karena tujuan komunikasi pada dasarnya tetap sama. Sebab komunikasi bisa sebagai suatu profesi yang membantu diri seseorang dalam meningkatkan perannya sebagai anggota masyarakat baik melalui hubungi antara manusia, maupun dalam bentuk kreatifitas yang bisa dijadikan sebagai lapangan kerja.

- 1.) Membantu seseorang mempermudah mendapatkan rezeki, sahabat, dan pelanggan. Menemukan adalah salah satu tujuan menyangkut penemuan diri. Kita bisa belajar mengenal diri sendiri selain juga sebagai tentang orang lain apabila kita melakukan komunikasi.
- 2.) Untuk berhubungan dengan orang lain (membina dan memelihara hubungan) dapat mengenal etika dalam berkomunikasi. Hubungan manusia antar manusia perlu dipelihara dalam memperbanyak peluang berusaha dan berkarir.
- 3.) Dengan mengetahui konsep teori dan dasar-dasar praktik komunikasi yang baik, seseorang bisa menjadi pekerja komunikasi yang baik, seseorang bisa menjadi pekerja komunikasi yang profesional dalam melaksanakan tugas – tugas yang diembannya.

4.) Perkembangan teknologi komunikasi yang begitu cepat harus mendapatkan pengetahuan, maka dalam penempatan tenaga kerja, keterampilan komunikasi lisan dan tulisan (*communications skills*) menempati ranking teratas dalam suatu penilaian (Cangara, 2012: 11-12).

### **3. Komunikasi Organisasi**

#### **a. Definisi Organisasi**

Banyak pendapat mengenai organisasi seperti yang dikemukakan oleh Schein (dalam Muhammad, 2015: 23) berpendapat bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan jumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui *hierarki otoritas* dan tanggung jawab.

Sedangkan Kartono (2008: 8) menjelaskan bahwa organisasi itu dapat disebutkan sebagai sekumpulan orang yang tunduk pada konvensi bersama untuk mengadakan kerja sama dan interaksi guna mencapai tujuan bersama, dalam rangka keterbatasan sumberdaya manusia dan sumber material.

Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha membentuk usaha lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini timbul mungkin disebabkan oleh karena tugas itu terlalu besar atau terlalu kompleks untuk ditangani satu orang. Oleh karena itu suatu organisasi dapat kecil seperti usaha dua orang atau dapat sangat besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerja sama.

Fungsi organisasi disebutkan oleh (Muhammad, 2015: 32) yaitu sebagai berikut:

- 1) Memenuhi kebutuhan pokok organisasi
- 2) Mengembang tugas dan bertanggung jawab
- 3) Memproduksi barang atau orang
- 4) Mempengaruhi dan dipengaruhi orang

#### **b. Definisi Komunikasi Organisasi**

Goldhaber (dalam Muhammad 2015: 67) memberikan definisi komunikasi organisasi yaitu merupakan proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang slalu berubah-ubah. Definisi ini mengantung tujuh konsep-konsep kunci sebagai berikut.

##### 1) Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus menerus dan tidak ada hati – hatinya maka dikatakan suatu proses.

##### 2) Pesan

Pesan dapat diklasifikasikan dalam bentuk gambaran atau susunan simbol yang penuh arti tentang orang atau objek, kejadian (fenomenal) yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang.

### 3) Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri (komponen) yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi.

### 4) Keadaan yang saling tergantung

Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan saling tergantung satu bagian lainnya. Dimana menjadi suatu sistem yang saling melengkapi. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.

### 5) Hubungan

Sederhananya yaitu hubungan antara dua orang atau hubungan sampai yang kompleks yaitu kompleks-komplek kecil, maupun besar, dalam organisasi, dalam kata lain bersifat individual, kelompok, atau organisasi.

### 6) Lingkungan

Lingkungan dapat dibedakan menjadi dua yaitu: internal (personalia atau karyawan, staf golongan fungsional dari organisasi, dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk dan lain-lain), kemudian eksternal (langganan, leveransi, saingan dan teknologi).



## 7) Ketidakpastian

Ketidakpastian disebabkan oleh terlalu banyaknya atau sedikitnya informasi yang diperlukan dalam menghadapi lingkungan mereka sehingga menimbulkan keraguan untuk menentukan dengan tepat berapa banyak informasi yang diperlukan.

### c. Fungsi Komunikasi Organisasi

Setiap organisasi memerlukan petunjuk atau unit-unit komunikasi bagian organisasi bekerja menurut semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya. Tanpa penafsiran pesan dengan baik sulitlah bagi organisasi berfungsi dengan baik.

Conrad (dalam Moss, 2005: 170-171) mendefinisikan tiga fungsi komunikasi dalam organisasi fungsi – fungsi tersebut adalah:

#### 1.) Fungsi perintah

Komunikasi memperoleh anggota-anggota “membicarakan, menerima, dan bertindak atas suatu perintah. Dua jenis komunikasi yang baik mendukung pelaksanaan fungsi ini adalah pengarahan dan umpan balik, dan bertujuan adalah berhasil mempengaruhi anggota lain dalam organisasi. Hasil fungsi perintah adalah koordinasi dari sejumlah anggota yang saling bergantung dalam organisasi tersebut.

#### 2.) Fungsi rasional

Komunikasi memperbolehkan anggota organisasi “menciptakan” dan mempertahankan bisnis produktif dan hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kinerja

pekerjaan (*job performance*) dalam berbagai cara. Misalnya kepuasan kerja, aliran komunikasi keabsahannya maupun keatasan dalam *hierarki* organisasi, dan tingkat pelaksanaan perintah.

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan suatu taraf sejauh mana para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian pekerjaan merupakan suatu proses yang menyangkut kinerja pada umumnya segala aspek kinerja yang baik tergantung pada tingkat kepuasan dan motivasi. Dimana pimpinan dapat memberikan penjelasan kepada pegawai tentang apa yang harus dilakukan seberapa baik mereka mengerjakan dan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kerja sesuai standar.

### 3.) Fungsi manajemen ambigu

Pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misalnya, motivasi berganda muncul karena pilihan yang diambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri. Tujuan organisasi tidak jelas, dan konteks yang mengharuskan adanya pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat dalam organisasi: anggota bicara satu dengan yang lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

Dengan adanya fungsi komunikasi organisasi, tujuan yang dicapai akan lebih mudah terwujud, dilakukan oleh adanya proses komunikasi yang berjalan

dengan lancar. Berkomunikasi secara efektifitas merupakan bagian terpenting bagi kehidupan organisasional, yang sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan.

#### **4. Komunikasi Vertikal**

Komunikasi vertikal yaitu, arah komunikasi dari atas kebawah dan dari bawah keatas, adalah komunikasi dari atasan kepada bawahan dan dari bawahan kepada atasan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, atasan memberikan instruksi – instruksi atau petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain – lain kepada bawahannya (Muhammad, 2015: 107).

Berikut ada beberapa gambaran mengenai “komunikasi kebawah” atau *Donward Communication* dan “komunikasi keatas” *Upward Communication* oleh Muhammad dalam bukunya *Komunikasi organisasi* yang mengatakan merupakan bentuk dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi.

##### **a. Komunikasi Ke Bawah**

Komunikasi menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi kebawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijaksanaan umum. Menurut Lewis (dalam Muhammad, 2015) komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena

kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

#### 1.) Tipe Komunikasi Ke Bawah

Secara umum komunikasi kebawah diklasifikasikan atas 5 tipe yaitu:

##### a.) Intruksi tugas

Instruksi tugas pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan itu mungkin bervariasi seperti perintah langsung, diskriptif tugas, prosedur manual, program latihan tertentu, alat-alat bantu melihat dan mendengar yang berisi pesan-pesan tugas dan sebagainya. Instruksi tugas yang tepat dan langsung cenderung dihubungkan dengan tugas yang sederhana yang hanya menghendaki keterampilan dan pengalaman yang minimal. Instruksi yang lebih umum biasanya digunakan bagi tugas-tugas yang kompleks, dimana karyawan diharapkan mempergunakan pertimbangannya, keterampilan dan pengalamannya.

##### b.) Rasional

Rasional pekerjaan ialah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktifitas dan bagaimana kaitan aktifitas itu dengan aktifitas lain dalam organisasi. Kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pimpinan mengenai bawahannya. Bila pimpinan menganggap bawahannya pemalas, atau hanya mau bekerja bila dipaksa maka pimpinan memberikan pesan yang bersifat rasional

ini sedikit. Tetapi bila pimpinan menganggap bawahannya orang yang dapat motivasi diri sendiri dan produktif, maka biasanya diberikan pesan rasional yang banyak.

c.) Ideologi

Pesan mengenai ideologi ini ialah merupakan perluasan dari pesan rasional. Pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi. sedangkan pesan pada ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna meningkatkan loyalitas, moral dan motivasi.

d.) Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik, organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.

e.) Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai kesepakatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu bentuk sederhana dari balikan ini adalah pembayaran gaji karyawan yang telah siap melakukan pekerjaannya atau apabila tidak ada informasi antara yang mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaannya sudah memuaskan. Tetapi apabila hasil pekerjaan karyawan kurang baik balikannya mungkin berupa kritikan atau peringatan terhadap karyawan tersebut.

Semua bentuk komunikasi kebawah tersebut dipengaruhi oleh struktur hierarki dalam organisasi. pesan kebawah cenderung bertambah karena pesan itu bergerak melalui tingkatan hierarki secara berturut-turut. Misalnya pesan dari pimpinan yang paling atas hanya berupa suatu pernyataan tentang hasil yang diinginkan. Pimpinan biasanya percaya bahwa pesannya sampai kepada bawahan yang dimaksudnya.

## 2.) Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Ke Bawah

Arus komunikasi dari pada atasan kepada bawahan tidaklah selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh sebagai faktor antara lain sebagai berikut.

### a.) Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka diantara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokian atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya para pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi kebawah. Pimpinan memberi informasi penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas pesan tersebut tetap dipegangnya. Misalnya seorang pimpinan akan mengirimkan pesan untuk motifasi karyawannya penyempurnaan produksi, tetapi tidak mau mendiskusikan kebijaksanaan baru dalam mengatasi masalah-masalah organisasi.

b.) Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada tulisan dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka karena hal itu peasannya akan dianggap efektif.

c.) Pesan yang berlebihan

Karena banyaknya pesan-pesan dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibebani dengan memo-memo, buletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan – pesan yang harus dibaca oleh karyawan. Reaksi karyawan terhadap pesan tersebut biasanya cenderung untuk tidak membacanya. Banyak karyawan hanya membaca pesan-pesan tertentu yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain dibiarkan saja tidak dibaca.

d.) Timing

Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi kebawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektifitasnya.

e.) Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.

Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi diantara karyawan, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada seorang supervisor mungkin memblokir pesan supervisor.

### 3.) Penyempurnaan Komunikasi Ke Bawah

Karena adanya gangguan dalam penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan maka pimpinan perlu memperhatikan cara-cara penyampaian pesan yang efektif. Davis (1976) memberikan saran-saran dalam hal itu sebagai berikut :

- a) Pimpinan hendaklah sanggup memberikan informasi kepada karyawan apabila dibutuhkan mereka. Jika pimpinan tidak mempunyai informasi yang dibutuhkan mereka perlu mengatakan terus terang dan berjanji akan mencarikannya.
- b) Pimpinan hendaklah membagi informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Pimpinan hendaklah membantu karyawan merasakan bahwa di beri informasi.
- c) Pimpinan hendaklah mengembangkan suatu perencanaan komunikasi, sehingga karyawan dapat mengetahui informasi yang dapat diharapkan untuk diperoleh berkenaan dengan tindakan-tindakan pengelolaan yang mempengaruhi mereka.
- d) Pimpinan hendaklah berusaha membentuk kepercayaan diantara pengirim dan penerima pesan. Kepercayaan ini akan mengarahkan keadaan komunikasi yang terbuka yang akan mempermudah adanya persetujuan yang diperlukan antara bawahan dan atasan.



#### 4.) Metode Komunikasi Ke Bawah

Ada beberapa metode yang sering digunakan oleh pimpinan menurut Level (dalam Muhammad, 2015: 115) adalah metode lisan saja, tulisan saja, lisan kemudian diikuti tulisan, dan metode tulisan diikuti tulisan. Dalam penelitiannya metode lisanlah yang paling efektif digunakan dalam situasi dalam penyelesaian masalah, pemberian teguran, atau perselisihan anggota dalam organisasi.

Metode tulisan paling efektif digunakan untuk memberikan informasi yang memerlukan tindakan dimasa yang akan datang, memberikan informasi yang bersifat umum, dan tidak memerlukan kontak personal. Hasil penelitian level metode yang paling efektif menurut Dahle adalah ialah metode lisan diikuti tulisan, sebab pemakaian papan pengumuman saja kurang efektif digunakan.

Bentuk komunikasi yang biasa digunakan dalam tiap metode adalah sebagai berikut:

- a.) Metode Lisan : rapat (diskusi, seminar, konferensi), interviu, telepon, sistem interkom, kontak interpersonal, laporan lisan, dan ceramah.
- b.) Metode lisan : surat, memo, telegram, majalah, surat kabar, deskripsi pekerjaan, panduan pelaksanaan pekerjaan, laporan tertulis, dan pedoman kebijaksanaan.
- c.) Metode gambar : grafik, poster, peta, film, slide, display, dan foto.

## **b. Komunikasi Ke Atas**

Yang dimaksud komunikasi ke atas ialah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas.

### 1.) Fungsi Komunikasi Ke Atas

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu.

Menurut Pace (1989) fungsinya adalah:

- a) Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
- b) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
- c) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- d) Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor dapat mengetahuinya.
- e) Komunikasi ke atas memberikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang kebawah.

- f) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

## 2.) Apa yang harusnya dikomunikasikan ke atas

Kebanyakan dari hasil-hasil analisis penelitian mengenai komunikasi keatas mengatakan bahwa supervisor dan pimpinan haruslah mendapatkan informasi bawahannya mengenai hal-hal berikut :

- a) Apa yang di lakukan bawahan, pekerjaan, hasil yang dicapainya, kemajuan mereka dan rencana masa yang akan datang.
- b) Menjelaskan masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan tertentu.
- c) Menawarkan saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unitnya masing-masing atau organisasi secara keseluruhan.
- d) Menyatakan bagaimana pikiran dan perasaan mereka mengenai pekerjaannya, teman sekerjanya dan organisasi.

## 3.) Kesulitan mendapatkan informasi keatas

Hal –hal seharusnya disampaikan oleh karyawan kepada atasnya seperti yang disebutkan diatas tidaklah selalu menjadi kenyataan. Banyak kesulitan untuk mendapatkan informasi tersebut. Sharma (dalam Pace & Faules, 2010: 191) mengatakan bahwa kesulitan itu mungkin disebabkan oleh beberapa hal diantaranya sebagai berikut :

- a) Kecendrungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya. Hasil studi memperlihatkan bahwa karyawan merasa bahwa mereka akan mendapatkan kesukaran bila menyatakan apa yang sebenarnya menurut pikiran mereka. Karena itu cara yang terbaik adalah mengikuti saja apa yang disampaikan supervisornya.
- b) Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka. Karyawan sering melaporkan bahwa pimpinan mereka tidak prihatin terhadap masalah-masalah mereka. Pimpinan dapat saja tidak berespons terhadap masalah karyawan dan bahkan menahan beberapa komunikasi ke atas, karena akan membuat pimpinan kurang baik menurut pandangan atasan yang lebih tinggi.
- c) Kurangnya reeward atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi keatas. Seringkali supervisor dan pimpinan tidak memberikan penghargaan yang nyata kepada karyawan untuk memelihara keterbukaan komunikasi ke atas.
- d) Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan. Supervisor terlalu sibuk untuk mendengarkan atau karyawan susah untuk adapat menemuinya.

Kombinasi dari perasaan-perasaan dan kepercayaan karyawan tersebut dapat menjadikan penghalang yang kuat untuk menyatakan ide-ide, pendapat-pendapat atau informasi oleh bawahan kepada atasan.

#### 4.) Prinsip-prinsip Komunikasi Ke Atas

Seperti telah dikatakan di atas bahwa komunikasi ini penting untuk pembuatan keputusan maka agar komunikasi ini berjalan lancar dan memberikan informasi seperti yang diharapkan maka perlu di program secara khusus. Untuk menyusun program ini ada prinsip-prinsip yang perlu di pedomani oleh pimpinan. Prinsip-prinsip tersebut menurut Planty dan Machaver (dalam Muhammad, 2015) adalah sebagai berikut :

- a) Program komunikasi ke atas yang lebih efektif harus di rencanakan.
- b) Program komunikasi keatas berlangsung terus-menerus.
- c) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran yang rutin.
- d) Program komunikasi ke atas yang efektif, menekankan kesensitifan dan penerimaan ide – ide yang menyenangkan dari level yang lebih rendah.
- e) Program komunikasi keatas yang efektif memerlukan pendengar yang objektif, supervisor dan manajer hendaklah memberikan waktu untuk memberikan bawahan dengan objektif. Reaksi yang memperlihatkan kan kekurangan seriusan dan sikap mendengarkan yang menjengkelkan, memperlihatkan kepada bawahan bahwa komunikasi ke atas sesungguhnya tidak di inginkan.
- f) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pengambilan tindak berespon terhadap masalah.

- g) Program komunikasi ke atas yang lebih efektif menggunakan bermacam-macam media dan metode memajukan arus informasi. Metode yang paling efektif dari komunikasi ke atas adalah kontak tatap muka sehari-hari dan percakapan diantara supervisor dan bawahan.

## 5. Definisi Pasar

Stanton, menjelaskan pasar merupakan sebagai suatu tempat pertemuan antara penjual dan pembeli, barang atau jasa yang ditawarkan untuk dijual, dan terjadinya perpindahan kepemilikan. Selain itu juga mendefinisikan pasar sebagai tempat permintaan yang dibuat oleh sekelompok pembeli potensial terhadap suatu barang atau jasa (dalam Tjiptono, 2008: 59).

Pasar dibagi menjadi 2, yaitu:

- a. Pasar Tradisional, merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi antara penjual dan pembeli secara langsung dengan proses tawar menawar dalam suatu tempat yang terdiri dari kios-kios atau gerai, dataran terbuka yang dibuka oleh pengelola pasar.
- b. Pasar Modern, merupakan tempat bertransaksinya penjual dan pembeli secara tidak langsung melainkan pembeli melihat label harga yang tercantum (berkode) pada barang dimana sering ditemui pada swalayan supermarket atau dilayani oleh pramuniaga atas barang yang dijual.

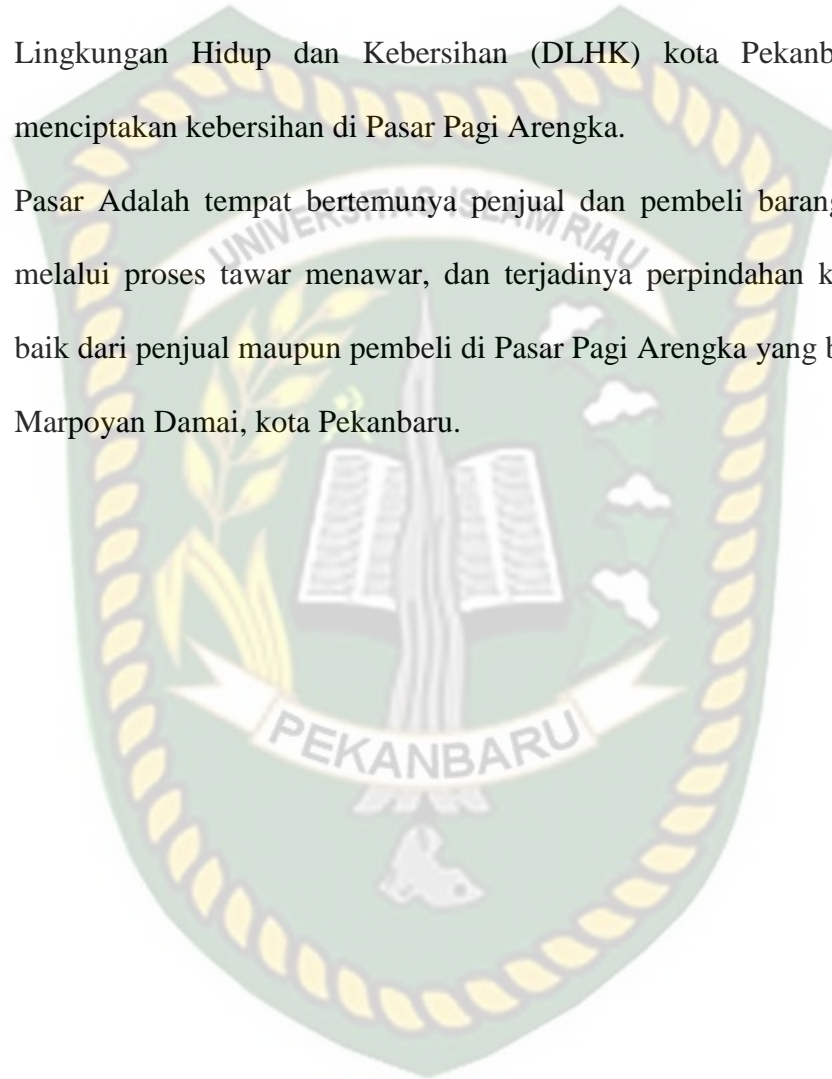
## b. Definisi Operasional

Supaya lebih mudah dalam penelitian ini, penulis merasa perlu untuk mengemukakan penjabaran konsep teoritis kedalam konsep operasional. Hal ini dimaksud agar data yang ada di lapangan dapat diamati dan diukur. Untuk itu konsep tersebut dioperasikan agar lebih terarah.

Komunikasi yang penulis maksudkan disini adalah “Bagaimana komunikasi atasan ke bawahan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehidupan kota Pekanbaru dibagian Pengelolaan Sampah dalam menciptakan kebersihan pasar pagi Arengka pekanbaru”.

1. Analisis merupakan aktivitas untuk meneliti unsur-unsur pokok atau gejala dalam suatu masalah, sehingga kita dapat mengetahui kondisikondisi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) kota Pekanbaru dalam menciptakan kebersihan pasar pagi Arengka.
2. Komunikasi dikemukakan oleh Lasswell (dalam Barton & Andrew 2010: 33) adalah suatu proses yang menjelaskan tentang siapa komunikator yang menyampaikan pesan dalam Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan (DLHK) kota Pekanbaru, pesan apa yang dikatakan/ arahan apa yang diberikan menggunakan saluran apa dalam penyampaiannya baik secara langsung maupun secara tidak langsung, kepada siapakah pesan disampaikan baik terhadap bawahan ataukah pihak terkait lainnya, setelah menirama pesan dari komunikator diharapkan adanya efek berupa tindakan untuk tujuannya yang tak lain ialah menciptakan kebersihan Pasar Pagi Arengka Pekanbaru.

3. Komunikasi Vertikal adalah seperti yang dikatakan Muhammad (2015:107) yaitu arah komunikasi secara timbal balik dari atasan kepada bawahannya dan dari bawahannya kepada atasan dalam organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) kota Pekanbaru dalam menciptakan kebersihan di Pasar Pagi Arengka.
4. Pasar Adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli barang atau jasa melalui proses tawar menawar, dan terjadinya perpindahan kepemilikan baik dari penjual maupun pembeli di Pasar Pagi Arengka yang berlokasi di Marpoyan Damai, kota Pekanbaru.





**c. Penelitian Terdahulu yang Relevan**  
**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA/ UNIVERSITAS/ TAHUN	JUDUL PENELITIAN	TUJUAN	HASIL
1	Masnidar, Dr. Mahyuzar, Drs, M.Si/ Universitas Syiah Kuala/ 2018	Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan Dan Keindahan Kota Banda Aceh Dalam Menyebarkan Informasi Penanggulangan Sampah Pada Masyarakat Kota Banda.	Tujuannya untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh dalam menyebarkan informasi penanggulangan sampah Pada masyarakat dan mengetahui faktor Pendukung dan Penghambat yang di hadapi Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh dalam menyebarkan informasi penanggulangan sampah pada masyarakat.	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menjelaskan fenomena yang sedalam-dalamnya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, populasi dan objek tertentu. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini ialah penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh tentang penanggulangan sampah sudah cukup baik tetapi masih belum efektif.
2	Dwi Maharani/ Universitas Bina Darma/ 2018	Manajemen Komunikasi pada Petugas Kebersihan Kota Palembang	Tujuannya yaitu mengetahui manajemen komunikasi pada petugas Kebersihan menempatkan diri dari sudut pandang komunikasi interpersonal dalam sosialnya atau berhubungan dengan atasannya.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Dalam komunikasi interpersonal dilihat dari lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal tersebut, komunikasi interpersonal antara petugas dengan koordinatornya berjalan dengan baik, namun masih kurang maksimal dalam sikap mendukung. Keterbukaan, kemampuan untuk membuka diri petugas kebersihan dan koordinator lapangan berlangsung dengan cukup optimal.

#### Kesamaan dan Perbedaan Penelitian:

1. Pada penelitian Masnidar, Dr. Mahyuzar, Drs, M.Si dari Universitas Syiah Kuala, yang berjudul Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan Dan Keindahan Kota Banda Aceh Dalam Menyebarkan Informasi Penanggulangan Sampah Pada Masyarakat Kota Banda, memiliki kesamaan penelitian, sama-sama melakukan penelitian tentang komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota dalam menanggulangi sampah. Namun letak perbedaannya dari penelitian Masnidar, Dr. Mahyuzar adalah dilihat dari strategi komunikasi yaitu penyebaran informasi kepada masyarakat agar menanggulangi sampah dengan baik. Sedang perbedaan dengan penelitian yang saya teliti yaitu dilihat komunikasi atasan ke bawahan dalam organisasi pemerintah DLHK dalam penanggulangan sampah atau fokus pada masalah sampah di Pasar Pagi Arengka Pekanbaru.
2. Pada penelitian Dwi Maharani dari Universitas Bina yang berjudul Manajemen Komunikasi pada Petugas Kebersihan Kota Palembang, memiliki kesamaan penelitian yaitu sama-sama meneliti komunikasi antara petugas DLHK dengan pimpinan. Namun letak perbedaan penelitian dari Dwi Maharani yaitu menjelaskan tentang komunikasi interpersonal dilihat dari sudut pandang petugasnya dalam berhubungan dengan pimpinannya. Sedangkan perbedaan penelitian saya dilihat dari komunikasi vertikal antara pimpinan dengan petugas tepatnya fokus pada penanggulangan masalah sampah yang ada di pasar Arengka Pekanbaru.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan penyajian analisis secara deskriptif, yang tak lain ialah menggunakan desain penelitian untuk mengumpulkan, menyusun, dan menginterpretasikan data yang berusaha menggambarkan terhadap keadaan yang terjadi. Peneliti berupaya mendeskripsikan komunikasi dari atasan kebawah dalam Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dalam menciptakan kebersihan pasar pagi Arengka Pekanbaru.

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok masyarakat organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik, Bogdan and Taylor (dalam Ruslan, 2013: 215).

Komunikasi merupakan siapa yang mengambil inisiatif untuk menyampaikan pesan yang jelas, menentukan saluran komunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk mengubah sikap sehingga menghasilkan suatu tindakan. Melalui pendekatan kualitatif, tujuan penelitian bertumpu usaha untuk mengamati, mengumpulkan, menganalisis, dan mengintepretasikan upaya

memporolehan data dari permasalahan mengenai komunikasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, terutama dari atasan kebawahan dalam pengelolaan sampah pasar pagi Arengka Pekanbaru.

Penentuan informan dilakukan dengan cara “purposive sampling”. Para informan ini adalah atasan serta bawahan/ petugas Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan pedagang pasar pagi Arengka Pekanbaru. Hal ini diperlukan supaya peneliti mendapat gambaran jelas mengenai komunikasi dari atasan kebawahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru dalam menciptakan kebersihan di pasar pagi Arengka. Data-data yang nantinya diperoleh dari atasan dan petugas DLHK di fokuskan pada komunikasi atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, terutama pengelolaan sampah pasar pagi Arengka Pekanbaru.

## **B. Subjek dan Objek Penelitian**

### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan informan dalam penelitian terutama kualitatif, siapa yang menjadi sasaran dalam wawancara. Menurut Bungin (2007: 78) dalam bukunya Penelitian Kualitatif, informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Dalam hal ini, untuk penentuan informan maka dilakukan dengan cara *purposive sampling*, dimana titik dalam pengumpulan data saat data baru tidak lagi membawa wawasan tambahan untuk pertanyaan penelitian atau bersifat jenuh (Bungin, 2007: 108).

Adapun yang dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini untuk menganalisis komunikasi yaitu atasan dan bawahan / petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dalam pengelolaan sampah di lingkungan Pasar Pagi Arengka Pekanbaru. Dimana dalam penelitian ini peneliti akan melakukan teknik wawancara yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang akan diteliti di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru terutama di bagian Pengelolaan Sampah di Pasar Pagi Arengka. Jumlah informan terdiri dari 4 orang yaitu : satu ketua pengawas penyapuan, satu orang bagian sarana dan prasarana pengangkutan, dua orang penyapuan, satu orang yaitu KABID DLHK Pekanbaru. Alasan memilih subjek-subjek tersebut sebagai informan karena memiliki keterkaitan erat dengan penelitian ini. Pihak pengawas atau dikenal sebagai mandor merupakan pemantau di lapangan langsung dan begitu pula sesuai pada bidangnya yaitu petugas penyapuan sama-sama memiliki informasi-informasi mengenai pesan yang diarahkan/ diterima atau instruksi yang ada sesuai dengan situasinya, kemudian diperlukan informan yang ada didalam ruangan seperti Kepala Bidang Dinas dan juga bagian prasarana ikut bersedia memberi informasi yang dibutuhkan.

## 2. Objek penelitian

Objek penelitian (Ratna, 2010: 10) adalah keseluruhan gejala yang ada sekitar kehidupan manusia. Dalam penelitian hal ini dipandang sebuah sistem dengan faktor yang merupakan pendukung tercapainya tujuan. Objek dari penelitian ini yaitu komunikasi dari atasan kebawahan pada

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) kota Pekanbaru dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka.

### **C. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

1. Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, penelitian ini akan dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dan pasar pagi Arengka Pekanbaru di Jalan Datuk Setia Maharaja, No. 04, Pekanbaru. Riau.

2. Jadwal Riset

Proses pengumpulan data, dan tahap penyuntingan pada penelitian ini dirancang mulai juni 2019. Adapun waktu penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Table 3.1 Jadwal Waktu Penelitian Tentang Analisis Komunikasi Atasan ke Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka, Pekanbaru.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Bulan Ke												Keterangan	
		Jun-Agu				Sep-Nov				Des-Jan					
1	Persiapan dan penyusunan UP	X	X	X											
2	Seminar UP				X										
3	Riset					X									
4	Penelitian Lapangan						X								
5	Pengolahan dan Analisa Data							X							
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi							X	X						
7	Ujian Skripsi										X				
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi											X			
9	Skripsi												X		

#### D. Sumber Data

Ada dua jenis sumber data yaitu sebagai berikut:

1. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik perilaku yang dilakukan oleh subjek penelitian (informen) yang berkenaan dengan variable yang diteliti (Arikunto, 2010:22). Data primer yang diterima antara lain mengenai tanggapan informasi tentang data-data atau informasi yang diperlukan.

Tanggapan informasi dapat diterima melalui wawancara langsung dengan informen.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen–dokumen grafis : *table*, catatan notulen rapat, sms, foto–foto, *film*, rekaman video, benda–benda lain yang yang memperkaya data primer (Arikunto, 2010: 22). Adapun data sekunder dapat diperoleh dari pedagang dan pengguna jalan di Pasar Pagi Arengka Pekanbaru.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun penggunaan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

##### 1. Wawancara

Menurut Moleong (dalam Herdiansyah, 2015: 30), mendefinisikan wawancara merupakan suatu interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran/ *sharing* aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, informasi. Mereka menyebutkan bahwa wawancara sesungguhnya adalah forum interaksi yang sangat dimungkinkan terjadinya pertukaran informasi antara *interviewer* (pewawancara) dan *interviewee* (terwawancara).

##### 2. Observasi

Menurut Matthews and Rose (dalam Herdiansyah, 2015:129) observasi merupakan metode pengumpulan data melalui indra manusia. Teknik observasi atau pengamatan dilakukan untuk mengetahui data bagaimana komunikasi dari atasan kebawahan di Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka, Pekanbaru.



### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen–dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2014: 143). Penelitian ini menggunakan dokumen–dokumen, buku–buku, karangan ilmiah dan gambar dilapangan sebagai data atau referensi pendukung.

### F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara “triangulasi”. Penelitian melalui triangulasi menurut Moloeng adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu penggunaan: sumber, dalam penelitian secara kualitatif.

Teknik triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan dan pengecekan baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda melalui:

- a. Perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Perbandingan apa yang dikatakan seseorang didepan umum dengan apa yang diucapkan secara pribadi.
- c. Perbandingan apa yang dikatakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

- d. Perbandingan keadaan dan perspektif seseorang berpendapat dan pejabat pemerintah (dalam Ruslan, 2013: 219).

### **G. Teknik Analisis Data**

Pengumpulan data yang dilakukan agar dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah sekaligus mempermudah penyusunan penelitian tersebut. Pengolahan data ini dilakukan dengan tetap mengacu pada teori-teori yang berhubungan dengan masalah dan kemudian akan ditarik kesimpulan dan disertai dengan saran-saran yang dianggap perlu. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian deskripsi sesuai dengan fakta fakta yang tampak dilapangan sebagaimana mestinya.

Agar mendapat hasil penelitian yang sah dan dapat dipertanggung jawabkan, seorang peneliti harus mampu melakukan analisis data, baik dalam penelitian kualitatif adalah mengurai dan mengolah data mentah dan menjadi data yang dapat ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik dan diakui dalam suatu perspektif ilmiah yang sama, sehingga hasil dari analisis data yang baik adalah data olah yang tepat dan dimaknai sama atau relatif sama dan tidak bisa atau menimbulkan perspektif yang berbeda-beda (Herdiansyah, 2014: 158).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Ketentuan Umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)

Berdasarkan peraturan ketentuan umum Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru Pasal 2 yang ditetapkan Walikota Pekanbaru tentang Kedudukannya yaitu sebagai berikut.

- 1.) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup dan kebersihan.
- 2.) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 3.) Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di angkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4.) Sekretariat Dinas dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- 5.) Bidang dipimpin oleh kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- 6.) Jumlah dan jenis Jabatan tupoksi lainnya akan diatur lebih lanjut dengan peraturan Walikota.

Dalam menjalankan urusan pemerintah oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan yang disebutkan seperti di atas, Kepala Dinas adalah kedudukan yang tertinggi sebagai pimpinan kemudian di ikuti sekretaris yang membawahi beberapa bidang yang ikut bertanggung jawab dalam tugas penanganan kebersihan kota pekanbaru. Beberapa bidang yang terkait adalah sebagai berikut.

- 1.) Bidang Tata Lingkungan
- 2.) Bidang Pengelolaan Sampah
- 3.) Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan dan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
- 4.) Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup

Dari beberapa bidang yang dicantumkan diatas ada satu bidang yang berperan aktif terjun kelapangan terkait pembersihan area agar terlepas dari penumpukan sampah yaitu Bidang Pengelolaan Sampah. Di bidang inilah yang bertanggung jawab mengawasi, mengelola dan mengangkut sampah wilayah kota Pekanbaru. Di bidang inilah petugas kuning, petugas penyapuan atau “pasukan kuning” yang dibawah oleh Kepala Bidang Pengelolaan Sampah, untuk menjalankan fungsi tugas penetapan target pengurangan sampah sebagai mana yang sudah ditetapkan dalam peraturan Walikota.

Berikut tugas dan fungsi Bidang Pengelolaan sampah yang sudah diatur dalam Pasal (15) sebagai berikut:

- 1.) Bidang pengelolaan sampah mempunyai tugas membantu sebagian Kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan pengelolaan sampah.

2.) Bidang pengelolaan sampah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan penetapan target pengurangan sampah
- b. Perumusan kebijakan pengurangan dan target pemanfaatan sampah
- c. Pembinaan pembatasan timbunan sampah, penggunaan bahan baku yang mampu diurai oleh proses alam.
- d. Perumusan kebijakan penanganan dan pemrosesan akhir sampah tingkat kota.
- e. Pelaksanaan koordinasi pemilihan, pengumpulan, pengangkutan dan pemrosesan akhir sampah.
- f. Pelaksanaan penetapan lokasi Tempat Penampungan Sementara (TPS) dan Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Sampah.
- g. Pelaksanaan perencanaan, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas pendaurulangan sampah dan sarana prasarana penanganan sampah.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

## **2. Visi dan Sasaran Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK)**

Mengacu pada Misi ke-5 Walikota Pekanbaru Periode 2017-2022, “Mewujudkan Lingkungan Perkotaan Yang Layak Huni (*Liveable City*) dan Ramah Lingkungan (*Green City*)”, maka Dinas Lingkungan Hidup Lingkungan dan Kebersihan Kota Pekanbaru merumuskan Visi sebagai berikut:

“Terwujudnya Berwawasan Lingkungan Yang Madani”.

Visi tersebut merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan citra yang ingin diwujudkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, sesuai dengan tugas dan fungsinya maka dirumuskan misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas dan sumberdaya manusia berbasis teknologi dalam mendukung perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.
2. Mewujudkan perencanaan lingkungan berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup.
3. Menciptakan lingkungan bersih bebas sampah berbasis teknologi ramah lingkungan.
4. Mengoptimalkan pengendalian pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.
5. Meningkatkan konservasi, mitigasi adaptasi perubahan iklim dan pelestarian keanekaragaman hayati.
6. Melaksanakan pembinaan, peningkatan kapasitas masyarakat serta penegakan hukum dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam rencana strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru 2017-2022 sesuai dengan Visi yaitu : “Mewujudkan Pekanbaru sebagai Kota Ramah Lingkungan (*Green City*).

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Profil Informan**

Bagian ini menjelaskan bagaimana komunikasi yang terjadi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah, dan bagaimana faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam pengelolaan sampah di Pasar Pagi Arengka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian mengamati, melakukan observasi dan wawancara secara langsung kelapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan-informan yang dapat memberi penjelasan secara mendalam agar tujuan dari penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Dengan demikian peneliti perlu mengetahui profil informan untuk mempermudah dan mengetahui hasil wawancara diantara informan kemudian juga sebagai bukti telah melakukan wawancara. Berikut ada beberapa profil informan.

- a. Hamdan, umur 45 tahun, sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Sampah.
- b. Umar Bujang, umur 29 tahun, sebagai Ketua Pengawas Penyapuan.
- c. Ade Angraini, umur 30 tahun, sebagai Bidang Sarana dan Prasarana.
- d. Sukarya, umur 57 tahun, lulusan SMP, sebagai petugas penyapuan.
- e. Marida umur 35 tahun, lulusan SD, sebagai petugas penyapuan.

## **2. Analisis Komunikasi Atasan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka**

Komunikasi di sebuah organisasi memang terkadang terkendala mengenai informasi yang diberikan atasan kepada bawahan. Namun jika adanya pengertian yang baik antara atasan dengan bawahannya akan dapat lebih mudah dalam melaksanakan program kerjanya, semua tentu ditandai adanya tanggapan dan tindakan dari bawahan melalui informasi yang diberikan atasan.

Dalam lingkungan demikian organisasi harus tanggap dan pandai mengantisipasi perubahan agar organisasi tersebut harus tanggap dan pandai mengantisipasi masalah agar organisasi tersebut tetap dapat mempertahankan identitasnya serta dapat berfungsi. Melihat dari hal tersebut betapa pentingnya komunikasi organisasi dalam sebuah instansi terutama komunikasi atasan dan bawahan. Jika komunikasi berjalan lancar maka tujuan organisasipun dapat tercapai.

Dibidang pengelolaan sampah dalam Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, pimpinannya atau pengawasnya menggunakan komunikasi yang baik terhadap pekerjanya sehingga mereka mengerti untuk apa yang diperintahkan berikut hasil wawancara dengan Hamdan Kepala Bidang Pengelolaan Sampah, yaitu:



1. Bagaimana komunikasi yang digunakan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama di Bidang Pengelolaan sampah dalam pengendalian sampah di Pasar Pagi Arengka, Pekanbaru:

“Komunikasi yang dilakukan disini tentunya dalam bidang pengelolaan sampah cukup baik dikarenakan kinerja sebagai sumber daya manusia dalam proses kerja tim pengangkutan sampah kami usahakan slalu mencapai target dan sesuai dengan peranan. Peranan tadi sudah dilaksanakan karena besarnya tanggung jawab kami untuk menginstruksi bawahan melalui komunikasi saya kira sudah cukup efektif namun komunikasi bukan hanya bisa melaksanakan komunikasi tetapi harus bisa bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya” (hasil wawancara 1 April 2019, waktu 10:58).

Agar komunikasi berjalan dengan lancar, seperti yang telah dipaparkan Kabid Pengelolaan Sampah, seluruh pihak yang berada di Bidang Pengelolaan sampah baik atasan maupun bawahan bahwa harus mengetahui tujuan organisasi dan bertanggung jawab atas tugasnya. Dari pendapat yang dikemukakan di atas dapat diartikan bahwa komunikasi seseorang dapat mempengaruhi sikap dan tingkahlaku sehingga ada efek yang diharapkan suatu instansi.

Sedangkan menurut Umar Bujang sebagai Ketua Pengawas Penyapuan mengenai bagaimana komunikasi yang digunakan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama di Bidang Pengelolaan Sampah dalam Pengendalian sampah Pasar Pagi Arengka:

“Menurut saya komunikasi dari segi pelaksanaannya cukup baik karena pimpinan dan bawahan menyelesaikan masalah kerja yang ada di dalam ruangan maupun dilapangan. Tentu semuanya berdiri pada jadwal kerja yang sudah diberikan dengan disertai arahan jika diperlukan, dan membahas soal tugas pokok yaitu pengendalian sampah sudah terjalankan tentu kami semuanya menggunakan bahasa yang baik agar tidak kaku dan tepat sasaran sehingga kami

menjalankan tugas sesuai masing-masing kewajiban” (Hasil wawancara 1 April 2019,waktu 9:00).

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ketua Pengawas Penyapuan dalam menyampaikan pesan kepada bawahannya yaitu petugas penyapuan tentu didasarkan menggunakan pesan tertulis yaitu berupa jadwal kerja yang diberikan atasan dari Ketua Pengawas serta selain pesan tertulis juga menggunakan non tertulis atau komunikasi langsung yaitu berupa arahan dari atasan kemudian dapat menjadi patokan dalam kerja.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Ade Angraini dalam Bidang Sarana dan Prasarana menyampaikan pendapatnya soal komunikasi yang terjadi di Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan Bagian Pengelolaan Sampah:

“Komunikasi pimpinan dan bawahan tupoksi di Bagian Pengelolaan Sampah cukup baik dan bisa dikatakan efektif sejauh ini menurut saya ya seperti halnya mengerjakan tugas dan lain-lainnya”(Hasil wawancara 1 April 2019,waktu 9:58).

Mengenai komunikasi dengan bawahan, atasan memberikan instruksi tugas pekerjaan kepada bawahan dengan penyampaian pesan yang baik sehingga bawahan dapat mengerti dengan baik dan paham apa yang ditugaskan kepada mereka. Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan komunikasi yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan pada Bidang Pengelolaan Sampah berjalan dengan baik dan dapat menunjang dalam masalah pencapaian target yang telah ditentukan instansi yang dilakukan dalam melaksanakan kerjanya masing-masing.

2. Bagaimana komunikasi mandor atau pengawas terhadap petugas penyapuan dalam pengelolaan sampah di Pasar Pagi Arengka, Pekanbaru, apakah sudah efektif?

Penulis mewawancarai Sukarya petugas penyapu jalan yang sedang istirahat dan menanyakan pertanyaan mengenai komunikasi mandor terhadap petugas penyapuan sampah di pasar pagi Arengka sebagai berikut:

“Komunikasi dari pimpinan menurut saya efektif, arahnya saya terima dan perkataannya saya pahami. Yang jelas tidak ada keterlambatan itu saja yang penting”(Hasil wawancara 16 Oktober 2019, waktu 8:00).

Kemudian ada juga pernyataan dari Marida petugas penyapu jalan mengenai komunikasi mandor terhadap petugas penyapuan dalam pengelolaan sampah di Pasar Pagi Arengka:

“Pesan yang di sampaikan bapak itu singkat cepat, kami disuruhnya mencapai target habis itu bubar langsung ke area pasar. Sering kami temukan sampah dan menyapunya kemudian setelah itu ada lagi sampah muncul namun tidak kami ketahui, itu ulah orang-orang sekitar pasar yang lewat serta membuang begitu saja” (Hasil wawancara 16 Oktober 2019, waktu 8:40).

Sedangkan menurut Hamdan selaku Kabid Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengendalian sampah di Pasar Pagi Arengka menerangkan pendapatnya sebagai berikut:

“Agar komunikasi berjalan lancar, dan bawahan pun mengerti apa yang kami suruh itu harus dilakukan setiap hari. Kami mengadakan pengarahan dan kontroling baik disini yaitu dibawah kantor, maupun dipasar bagi pekerjaanya. Tentu harapan kami maupun bahu jalan, di Sekitar Area Pasar itu tidak berserakan lagi sampahnya. Namun, namanya setiap pekerjaan apalagi segi komunikasi tidak selalu berjalan mulus, ada juga kami kendalanya disitu” (Hasil Wawancara 17 Oktober 2019, waktu 14:21).

Supaya komunikasi berjalan dengan lancar perlu adanya pengarahan peninjauan kinerja maupun lokasi seperti yang telah dipaparkan Kepala Bidang Pengelolaan Sampah bahwa bawahan ataupun petugas penyapuan kerap mengerti apa yang diinstruksikan. Tetapi komunikasi tidak selalu seefektif yang diharapkan dalam intruksi tugas seperti yang dinyatakan beliau. Komunikasi dalam instansi memang terkadang ada kalanya terkendala sehingga terjadi reaksi berupa pengertian yang tidak tepat sasaran antara kedua belah pihaknya.

Berikut Umar Bujang selaku Ketua Pengawas Penyapuan menjelaskan tugas pengawas dalam kegiatan lapangan seperti di Pasar Pagi Arengka sebagai berikut:

“Sebenarnya dari kegiatan *kontrolling*, kami pengawas mempunyai beberapa tugas, seperti:

- a.) Pengawas wajib itikad baik dan penuh tanggung jawab menjalankan tugas untuk kepentingan pengelolaan sampah.
- b.) Pengawas melakukan pengawasan atas kebijaksanaan mengurus dalam memberi pengarahan dan nasehat kepada petugas dalam melaksanakan pengurangan sampah dan wajib memberika laporan tertulis kepada Kepala Bidang atas pengawasan yang telah ditentukan”(Hasil Wawancara 17 Oktober 2019, waktu 15.00).

Kemudian berikut pernyataan dari Umar Bujang yaitu sebagai Ketua Pengawas Penyapuan mengenai komunikasi pengawas terhadap petugas penyapuan:

“Jika berbicara soal efektifitas komunikasinya sama halnya disini bicara soal hambatan dalam kerja, cukup banyak hambatan, mustahil suatu kinerja berjalan dengan lancar. Terkadang ada juga petugas yang kurang respek terhadap tugas yang diamanatkan. Ditinggalkan amanat untuk mengangkut rupanya sebagian yang terangkut, dipercayakan

untuk totalitas rupanya tidak semua sama rajinnya, kawannya yang rajin pada akhirnya keletihan kemudian yang satunya hanya membersihkan yang sebagiannya saja, bahkan ada juga laporan sampah dibiarkan saja”. (Hasil wawancara 17 Oktober 2019).

Dari pernyataan di atas komunikasi menjadi penting dalam suatu organisasi. Karena salah satu tantangan dalam pencapaian tujuan organisasi adalah komunikasi. Komunikasi membawa orang-orang terlibat dalam organisasi untuk menghasilkan pengertian yang lebih baik antara atasan dengan bawahan, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

Seperti yang dikatakan Umar Bujang kurangnya respek bawahan terhadap instruksi tugas yang diamanatkan, menandakan petugas tidak sepenuhnya melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi tugas yang diperintahkan oleh atasannya atau mandornya. Kegiatan akan berlangsung dengan baik dan lancar apabila adanya komunikasi yang baik dalam organisasi tersebut. Sehingga hal itu tidak akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan organisasi.

Kemudian di lanjutkan dengan Ade Anggraini menyatakan sebagai berikut:

“Kesalahan tidak selalu terjadi, itu waktu-waktu tertentu dan kesalahan sebenarnya tidak terjadi pada satu orang saja, lebih malah. Lagi pula pengawas tidak bisa mendeteksi seberapa jauh petugas paham dengan tugas yang diterimnya. Pihak mandor ngasih pembekalan biasanya cenderung singkat gak banyak-banyak. Petugas dapat jadwal kemudian langsung kepasar dan mengangkut yang menurut dia benar, untung-untung kalau pihak mandor ngawasnya dari kejauhan, ketika ada sampah terlantar, terkadang nantik alasannya tidak tau ada sampah yang baru terbuang, jadi menurut saya

penyampaian instruksi dari pihak mandor sudah benar, dan tanggapan dari petugas kurang paham. ”(Hasil Wawancara 17 Oktober 2019, waktu 15:50).

Seperti yang dinyatakan Ade, tipe pesan yang disampaikan pengawas adalah instruksi pekerjaan yaitu bentuk pembekalan atau pengarahan. Pesan cenderung disampaikan dengan singkat, tidak bertele-tele karena mengejar waktu dengan tujuan agar petugas tidak bingung menafsirkan informasi. Ketika pengawas menyampaikan arahan terhadap petugas, pengawas tidak mendeteksi seberapa jauh pemahaman bawahan akan informasi yang disampaikan karena apel pagi sudah terlaksana dan kemudian mengejar waktu kelokasi yang artinya petugas paham apa yang akan dikerjakan walaupun terkadang pengawas mengawasi dari kejauhan.

Namun pada kenyataannya, dalam melakukan pekerjaan yang diperintahkan pengawas, tindakan dari petugas tidak menunjukkan bahwa dirinya benar-benar mengerti mengenai instruksi pesan atau arahan yang disampaikan oleh pengawas. Sayangnya petugas tidak punya inisiatif untuk bertanya apabila ada yang kurang dipahami dan mengerjakan tugas yang menurutnya benar saja.

Petugas cenderung diam dan menafsirkan pesan yang diterima sesuai dengan pengetahuannya sendiri. Tentu Ade juga menyayangkan dan mengharapkan petugas penyapuan bisa lebih terbuka dan mau bertanya apabila ada hal-hal yang kurang dipahami agar tidak ada masalah komunikasi lagi.

Petugas penyapuan tidak memberikan umpan balik kepada pengawas apabila ada pesan yang tidak dipahaminya. Petugas penyapuan cenderung diam

dan menginterpretasikan instruksi yang diberikan sesuai dengan pemahamannya sendiri. Oleh karena tidak sesuai dengan respon dari petugas penyapuan, maka komunikasi yang berlangsung selama ini adalah komunikasi satu arah yakni dari pengawas ke petugas penyapuan.

Petugas penyapuan jarang berkomunikasi untuk memberikan hal-hal di luar pekerjaan dengan atasan sehingga dapat dikatakan bahwa petugas penyapuan atau bawahan kurang kontak dengan atasannya. Hal inilah yang menyebabkan kurangnya hubungan kebersamaan dan kekeluargaan di dalam sebuah instansi.

3. Adakah strategi untuk mempertahankan komunikasi atasan dan bawahan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama di Bidang Pengelolaan Sampah:

Wawancara berlangsung dan dijawab oleh Hamdan selaku Kabid Pengeolaan Sampah sebagai Berikut:

“Strategi yang mempertahankan komunikasi, yang pertama mempertahankan kebersamaan dan kekeluargaan dan yang kedua komunikasi dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok yang ada pada dinas ini, diharapkan semua mengerti akan hal itu” (Hasil wawancara 17 Oktober 2019, waktu 14:40).

Untuk kelancaran komunikasi atasan kebawahan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama di Bagian Pengelolaan Sampah harus ada strategi yang digunakan untuk mempertahankan komunikasi vertikal di dalam dinas ini. Untuk mencapai tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan oleh pimpinan, seorang pemimpin hendaknya menjadi motivator dalam semangat kerja para bawahannya. Pemberian motivasi kerja dapat mendorong agar para petugas bersedia melaksanakan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Diharapkan petugas

penyapu jalan harus mengerti dan menguasai setiap kebijakan yang di buat di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

Adapun pendapa ahli atau penemuan ada 14 kemampuan atau strategi komunikasi yang efektif , yaitu:

1. Berikan kesan bahwa anda antusias berbicara dengan mereka
  2. Ajukan pertanyaan tentang niat mereka
  3. Berdaptasi dengan tubuh dan perasaan
  4. Tunjukan rasa persetujuan: katakana kepada mereka apa yang anda kagumi tentang mereka dan mengapa
  5. Dengarkan dengan penuh perhatian semua yang mereka katakan
  6. Beri mereka kontak mata yang lama
  7. Ungkapkan diri anda sebanyak mungkin
  8. Berikan kesan bahwa anda berdua berada di tim yang sama
  9. Berikan mereka senyuman terbaik anda
  10. Menawarkan saran yang bermanfaat
  11. Beri mereka motivasi
  12. Tampil dengan tingkat energi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan orang lain
  13. Sebut nama mereka dengan cara yang menyenangkan telinga mereka
  14. Tawarkan untuk menjalin hubungan selangkah lebih maju
- (Syamsir, 2012).



Hasil wawancara menurut Sukarya sebagai petugas penyapuan yaitu:

“Oi pekak, bagian sana jangan di lewatkan, kalau sesosok motivator gak bakalan ada mandor ngomong seperti itu bahkan sering kali. Memang benar kami harus membersihkan sesuai arahan, terus karna posisi seperti ini seenaknya membentak bentak. terkadang gaji lancar, kadang nunda-nunda. Terpaksa terima karena nyari kerjaan di luar sana susah di usia saya dek” (Hasil wawancara 16 Oktober 2019, waktu 8:50).

Dari komunikasi yang dilakukan oleh Pengawas Penyapuan terhadap petugas penyapuan agar petugas menerima dan membersihkan area pasar sesuai dengan yang di perintahkan masih kurang efektif karena masih ada sampah sisa yang belum sepenuhnya terangkut. Ada juga perkataan Pengawas Penyapuan yang tidak sepatasnya mengatakan kepada petugas penyapuan sehingga mengakibatkan keributan, petugas penyapuan menganggap jika ada mandor yang menunjukkan sikap tersebut maka bawahannya kurang meyakini atasannya sebagai motivator.

4. Bagaimana SOP yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama dibagian Pengelolaan Sampah dalam melakukan pengawasan sampah di Pasar Pagi Arengka:

Sedangkan SOP yang dimaksudkan oleh Hamdan Kabid Pengelolaan

Sampah:

1. “Sehari ada 2 pergantian sift kerja yaitu Siang atau Pagi, dimulai dari jam 06:00 WIB dan malam dimulai dari jam 18:00 WIB.
2. Mandor terdiri dari 7 orang.
3. Penyapuan terdiri dari 450 anggota tersebar di beberapa lokasi yang berbeda. Untuk di daerah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru ada 21 anggota penyapuan” (Hasil wawancara 21 Oktober 2019, waktu 10:40).

Sedangkan SOP yang digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Bidang Pengelolaan Sampah menurut Bapak Hamdan seperti prosedur yang sesuai dibuat oleh pemerintah untuk pembersihan area Pasar Pagi Arengka tersebut.

Berikut hasil wawancara menurut Umar Bujang:

“Pengawasan sampah yang dilakukan kami Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan harus sesuai prosedur pemerintah tentang cara mengelola sampah yaitu melakukan pembersihan kota seperti salah satunya area Pasar Pagi Arengka dengan menggunakan ketentuan kerja yang sudah dibuat”(Hasil Wawancara Bapak Umar Bujang 21 Oktober, waktu 9:00).

Menurut Bapak Umar didalam melaksanakan penertiban, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan terutama Bidang Pengelolaan Sampah perlu melihat dulu acuan tindakan pembersihan yang telah dibuat sesuai perintah atasan mereka bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Dan beliau mengatakan sudah sesuai prosedur namun walaupun masih ada bawahan yang tidak sepenuhnya mengerti akan tugas yang diembannya hal ini perlu adanya pembaharuan dan memperbaiki kelemahan yang ada sehingga dapat mempertahankan identitas instansi dan dapat berfungsi.

5. Apakah komunikasi atasan kebawahan berjalan efektif pada saat adanya masalah penumpukan sampah di Pasar Pagi Arengka kurun waktu bulan juli 2018 lalu?

“Memang benar di tahun 2018 Pasar Pagi Arengka pada waktu itu masalah pengangkutan sampah selain adanya kendala dari segi eksternal, sebenarnya segi prosedur operasional kerjanya pada waktu itu tidak berjalan optimal. Ada kendala-kendala kerja juga yang kurang pada waktu itu, seperti pengawasan tidak berjalan optimal, sehingga menyebabkan penelantaran sampah di Pasar Pagi Arengka pada waktu itu”(Hasil wawancara Bapak Hamdan 1 April 2019, waktu 10:58).

Waktu lebaran idul adha 2018 lalu terlihat sampah menumpuk dipasar pagi arengka dan kurang penanganan disebabkan beberapa faktor salah satunya adanya pemimpin yang lama yaitu Ketua Bidang Pengelolaan Sampah sehingga belum cukup optimal dalam pengerjaan pengerjaan pengelolaan sampah pada waktu itu. Kurang optimalnya petugas penyapu atau pengangkutan sampah menyebabkan adanya sisa sampah yang lebih parah pada waktu itu yaitu seperti disudut pasar, parit, dan celah sulit digapai. Sehingga kerap menimbulkan bau busuk di area pasar tersebut bagi pengguna pasar dan pengguna jalan.

Disisi lain petugas penyapuan atau pengangkutan hanya mengangkut tumpukan sampah yang terkumpul oleh pedagang. Sedangkan sisa sampah yang lainnya dibiarkan. Sampah yang dimaksud tidak lain adalah sisa sayuran, sisa buah-buahan, kulit atau sisik ikan, atau sampah plastik dan lain-lainnya.

### **3. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi Atasan ke Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan**

#### **a. Faktor pendukung dalam mengelola sampah Pasar Pagi Arengka**

Secara garis besar dapat dirumuskan dari dua faktor yang mempengaruhi komunikasi atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Bidang Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Arengka yaitu ada faktor pendukung dan faktor penghambat.

##### **1. Faktor pendukung dalam mengelola sampah**

Yang menjadi faktor pendukung dalam komunikasi atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola Pasar Pagi Arengka adalah adanya instruksi penugasan berupa tertulis maupun non tertulis, penempatan tupoksi tugas, adanya terus pembaharuan dari segi sarana dan prasarana untuk kepentingan tugas sesuai aturan yang berlaku baik fasilitas yang digunakan tim pengelola sampah untuk mengangkut sampah maupun fasilitas dilapangan berupa tong sampah dan pendaur ulangan sampah.

##### **2. Faktor penghambat komunikasi atasan kebawahan DLHK dalam mengelola sampah**

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat komunikasi atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah di Pasar Pagi Arengka adalah kurang pahamnya petugas penyapuan sehingga menimbulkan kerancuan dalam pelaksanaan tugasnya dan masih ada para petugas yang belum sepenuhnya sadar akan kewajiban dari tugas pokok yang harus dikerjakan.

Proses pembentukan komunikasi atasan kebawahan pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau tindakan tertentu. Berdasarkan pandangan-pandangan informan, dengan adanya strategi komunikasi sebagai jalan menciptakan pemahaman, kita bisa mengatasi masalah dengan cara menjalankan tugas kita dengan baik sebagai pembicara dan pendengar. Maka dari itu bukan hanya pekerjaan atasan saja, akan tetapi para petugas atau bawahannya juga berperan penting dalam pembentukan dan peningkatan komunikasi atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah Pasar Pagi Arengka.

### **C. Pembahasan Penelitian**

Membahas mengenai bagaimana komunikasi atasan kebawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah Pasar Pagi Arengka, berdasarkan wawancara dan pemantauan peneliti dapat merangkum sebagai berikut:

#### **1. Komunikasi Atasan Kebawahan Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam Mengelola Sampah Pasar Pagi Arengka**

Komunikasi yang digunakan atasan kepada bawahan menggunakan komunikasi langsung bahwa tugas bawahan yaitu menangani sampah pada area yang ditentukan. Komunikasi diberikan oleh atasan bertujuan untuk memberi instruksi dan mengajak agar bawahan menaati perintah yang diberikan atasan atau mandornya. Karena bawahan selain diberikan instruksi tugas yang jelas yaitu melalui *briefing* pagi, juga disediakan fasilitas perlengkapan kebersihan yang mendukung tidak lain yaitu: sapu, sapu lidi, tong sampah, pakaian lengkap disertai

topi dan sepatu pekerja, kendaraan pengangkutan, dan alat kebersihan mendukung lainnya. Hal ini sesuai dengan fungsi dinas ini terutama dalam pengelolaan sampah, seperti fungsi organisasi yang disebutkan juga oleh Muhammad (2015:32) yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan pokok organisasi
- 2) Mengembangkan tugas dan bertanggung jawab
- 3) Memproduksi barang atau orang
- 4) Mempengaruhi dan dipengaruhi orang

Sebuah definisi yang dibuat oleh Book (dalam Cangara, 2020:20), komunikasi berarti suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan melakukan pertukaran informasi langsung, untuk menguatkan siap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Komunikasi langsung atasan pada bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengatasi atau mengelola ampah khususnya permasalahan pengurangan sampah secara optimal di Pasar Pagi Arengka merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh setiap anggota kebersihan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. Adapun komunikasi yang dilakukan atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru yaitu:

### 1) Komunikasi Langsung

Pada komunikasi ini atasan sebagai mandor memberi perintah dengan berkomunikasi langsung atau berdialog langsung dengan bawahan agar tercipta tanggung jawab dengan mengetahui napa yang menjadi permasalahan mereka.

### 2) Pesan adalah sesuatu yang memberi pengertian terhadap penerima pesan bisa disampaikan dalam bentuk verbal dan non verbal.

Terhadap bawahan atau petugas penyapuan yang bertugas dalam penyampaian pesan tersebut atasan selalu memberi pengarahan atau sinyal kerja dan nasehat.

### 3) Media atau saluran merupakan alat untuk sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan, pelaksanaan pengelolaan sampah yang dilakukan mandor dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru terhadap bawahannya atau petugasnya tentunya memiliki media yang khusus dalam menyampaikan pesan. Dengan menggunakan jadwal kerja dengan ketentuan yang berlaku diharapkan semua pesan yang disampaikan cepat dipahami bawahan atau petugas (maharani, 2018: 5).

Keterangan dari pendapat Lewis bahwa kebanyakan komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijakan umum. Dimana komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan

kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan (dalam Muhammad, 2015).

Berikut ada tipe komunikasi kebawah yang diklarifikasikan sebagai berikut:

a) Intruksi Tugas

Instruksi tugas pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Instruksi tugas berupa perintah langsung yang diberikan mandor terkait area pembersihan dalam target yang ditentukan agar area dapat kembali bersih. Dengan adanya instruksi tugas diharapkan bawahan memegang tanggung jawabnya.

b) Rasional

Rasional pekerjaan ialah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktifitas dan bagaimana kaitan aktifitas itu dengan aktifitas lain dalam organisasi. Kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pimpinan mengenai bawahannya. Atasannya kadang kala menganggap bawahannya bekerja sesuai prosedur, namun dilain waktu apabila atasan mendengar masalah sampah tidak teratasi dengan baik maka atasan menganggap bawahan tidak mau di atur, maka atasan memberikan pesan yang bersifat rasionalini sedikt.



c) Ideologi

Pesan mengenai ideologi ini ialah merupakan perluasan dari pesan rasional. Pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi. sedangkan pesan pada ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna meningkatkan loyalitas, moral dan motivasi.

d) Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik, organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.

e) Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai kesepakatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu bentuk dari balikan ini adalah pembayaran gaji bawahan yang telah siap melakukan pekerjaannya sebagai tanda berarti pekerjaannya sudah memuaskan. Namun terdapat pernyataan dari narasumber yaitu sebagai petugas penyapu jalan mengatakan masih ada gaji bawahan yang pembagiannya kurang tepat waktu atau datang terlambat. Hal ini masih tentu harus menjadi perhatian dan pengertian dari atasan agar kesepakatan dalam pekerjaan antara atasan dan bawahan terjalankan dengan benar.

Dalam menjalankan pekerjaan terutama pengelolaan sampah,, komunikasi atasan kebawahan sangat penting, karena tanpa adanya itu kegiatan tidak dapat berjalan lancar. Maka dengan adanya komunikasi atasan kebawahan dapat mengetahui kepribadian masing-masing baik antara pimpinan maupun pegawai dimana memiliki persepsi kebutuhan dan keinginan berbeda. Untuk itu, perlu bagi pimpinan menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pegawai atau bawahan. Karena dengan Komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan SOP yang berlaku. Bawahan akan lebih baik dan produktif sehingga mereka akan memberikan waktu lebih banyak untuk bekerja serta melakukan pekerjaan dengan baik untuk instansi tempat bekerjanya. Dengan demikian, kinerja akan meningkat terutama bila semua saluran komunikasi terbuka atasan dan bawahan untuk berkomunikasi.

Komunikasi yang dilakukan oleh atasan kebawahan menggunakan komunikasi langsung yaitu melakukan komunikasi secara langsung kepadabawahan atau petugas penyapu jalan dan bawahanpun turut menerutu perintah atau tugas yang telah dibuat oleh atasan tertinggi yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Sampah dan diawasi serta berinteraksi langsung dengan mandor atau pengawas yang memiliki andil bertanggungjawab terhadap bawahannya tidak lain adalah petugas penyapu jalan untuk menjadikan lokasi penanganan sampahnyaituPasar Pagi Arengka menjadi bersih dan rapi. Dengan menggunakan komunikasi langsung bawahan mudah dan cepat mengerti terhadap instruksi tugas yang diberikan pengawas.

Atasan melakukan komunikasi langsung dengan secara kekeluargaan sehingga situasi lebih akrab dengan bawahan sehingga terjalin hubungan yang baik dan menghindari permasalahan yang tidak baik selama proses pengelolaan sampah dilapangan. Setelah diberikan arahan secara langsung bawahan menerimadan menuruti perintah yang berlaku sesuai yang diberikan oleh mandornya. Yang sebelumnya bawahan tidak secara keseluruhan membersihkan sampah atau tidak mengerti perintah yang diberikan atasan, saat ini bawahan berusaha melakukan tugasnya dengan optimal.

Namun pada kenyataannya komunikasi yang dilakukan atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan tidak seefektif yang dikatakan. Masih ada masalah komunikasi atasan ke bawahan yang perlu di perbaiki, misalnya masih ada atasan memperlakukan bawahannya dengan tidak baik. Mandor bersikap kasar atau mengeluarkan kata-kata yang tidak seharusnya untuk bawahannya. Seiring itu pembagian gaji bawahanpun ada yang kurang tepat waktu atau gaji yang datang terlambat terhadap bawahan atau petugas penyapu jalan.

Adapun pendapat ahli atau penemuan kemampuan atau strategi komunikasi yang efektif yaitu:

1. Berikan kesan bahwa anda antusias berbicara dengan mereka
2. Ajukan pertanyaan tentang niat mereka
3. Berdaptasi dengan tubuh dan perasaan
4. Tunjukkan rasa persetujuan: katakan kepada mereka apa yang anda kagumi tentang mereka dan mengapa

5. Dengarkan dengan penuh perhatian semua yang mereka katakan
6. Beri mereka kontak mata yang lama
7. Ungkapkan diri anda sebanyak mungkin
8. Berikan kesan bahwa anda berdua berada di tim yang sama
9. Berikan mereka senyuman terbaik anda
10. Menawarkan saran yang bermanfaat
11. Beri mereka motivasi
12. Tampil dengan tingkat energi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan orang lain
13. Sebut nama mereka dengan cara yang menyenangkan telinga mereka
14. Tawarkan untuk menjalin hubungan selangkah lebih maju (Syamsir, 2012).

## **2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi Atasan ke Bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan**

Yang menjadi faktor pendukung dalam komunikasi atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola Pasar Pagi Arengka adalah adanya instruksi penugasan berupa tertulis maupun non tertulis, penempatan tupoksi tugas, adanya terus pembaharuan dari segi sarana dan prasarana untuk kepentingan tugas sesuai aturan yang berlaku baik fasilitas yang digunakan tim pengelola sampah untuk mengangkut sampah maupun fasilitas dilapangan berupa tong sampah dan pendaur ulangan sampah.

Bentuk komunikasi yang biasa digunakan dalam tiap metode adalah sebagai berikut:

- a.) Metode Lisan : *briefing*
- b.) Metode Tulisan : panduan pelaksanaan pekerjaan atau jadwal kerja.

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat komunikasi atasan kebawah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah di Pasar Pagi Arengka adalah kurang pahamnya petugas penyapuan sehingga menimbulkan kerancuan dalam pelaksanaan tugasnya dan masih ada para petugas yang belum sepenuhnya sadar akan kewajiban dari tugas pokok yang harus dikerjakan.

Proses pembentukan komunikasi atasan kebawah pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau tindakan tertentu. Berdasarkan pandangan-pandangan informan, dengan adanya strategi komunikasi sebagai jalan menciptakan pemahaman, kita bisa mengatasi masalah dengank cara menjalankan tugas kita dengan baik sebagai pembicara dan pendengar. Maka dari itu bukan hanya pekerjaan atasan saja, akan tetapi para petugas atau bawahannya juga berperan penting dalam pembentukan dan peningkatan komunikasi atasan kebawah Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah Pasar Pagi Arengka.

## BAB V

### PENUTUP

#### 2. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana komunikasi atasan ke bawah yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru serta bagaimana faktor pendukung dan penghambat komunikasi atasan ke bawah yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka Pekanbaru. Maka berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- c. Komunikasi yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka, atasan atau pengawasnya menggunakan tipe pesan yang disampaikan adalah instruksi pekerjaan yaitu bentuk pembekalan atau pengarahan. Bentuk pesan berupa pesan tertulis yaitu berupa jadwal kerja yang diberikan atasan dari Ketua Pengawas serta selain pesan tertulis juga menggunakan non tertulis atau komunikasi langsung yaitu berupa arahan dari atasan saat pembekalan atau pelaksanaan selama tugas kemudian dapat menjadi patokan dalam kerja.
- d. Pesan komunikasi yang disampaikan atasan atau pengawas Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah cenderung singkat. Komunikasi yang berlangsung adalah komunikasi satu arah dimana petugas cenderung diam dan menafsirkan pesan yang diterima

sesuai dengan pengetahuannya sendiri, namun dalam tindakan dari petugas penyapuan tidak menunjukkan bahwa dirinya benar-benar mengerti mengenai instruksi pesan atau arahan yang disampaikan oleh pengawas serta petugas penyapuan cenderung tertutup.

- e. Faktor pendukung komunikasi atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dengan memberikan instruksi tugas mengelola sampah baik berupa tertulis maupun non tertulis, penempatan tupoksi tugas, adanya terus pembaharuan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana untuk kepentingan tugas mengelola sampah. Faktor penghambat komunikasi atasan ke bawahan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam mengelola sampah yaitu kurang pahamnya petugas penyapuan sehingga menimbulkan kerancuan dalam pelaksanaan tugasnya dan masih ada para petugas yang belum sepenuhnya sadar akan kewajiban dari tugas pokok yang harus dikerjakan.

### **3. Saran**

Setelah melakukan penelitian dan membahas pengelolaan sampah Pasar Pagi Arengka yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Pekanbaru, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Pesan yang disampaikan pengawas cenderung singkat cepat, kemudian dituntut mencapai target. Memang cara tersebut mudah di pahami dan tidak memangkas waktu terlalu banyak, namun tidak semua bawahan atau petugas penyapuan paham akan arahan atasannya, sehingga atasan pun

tidak bisa mendeteksi seberapa jauh petugas penyapuan paham akan tugasnya. Seharusnya atasan atau pengawas memberi kenyamanan agar tidak terburu dengan tekanan waktu yang diberikan, memberi pengertian yang jelas, memberi kesan bahwa semuanya berada di tim yang sama, beri kesan humor agar tidak setiap kondisi tegang. Hal itu agar tidak lagi terkendala dalam penugasan sehingga terjadi reaksi berupa tepat sasaran antara kedua belah pihaknya.

2. Adakalanya pihak pengawas mengawasi petugas dan sampah di lokasi pasar dari jarak kejauhan, seharusnya pengawas secara merata mengawasi lokasi sesuai ketentuan agar petugas penyapuan ikut bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan serta mengangkut sampah dengan optimal.
3. Adanya kericuhan karena atasan atau pengawas mengucapkan kata-kata yang tidak sepatasnya diucapkan kepada bawahan atau petugas penyapuan. Seharusnya atasan atau pengawas dalam melakukan teguran atau arahan menggunakan kata-kata yang baik dan sepatasnya sehingga tidak menyakiti hati bawahannya sehingga tidak terjadi keributan dan permasalahan.
4. Gaji untuk bawahan atau petugas penyapuan terkadang tertunda, hal ini juga menjadi pemicu adanya ketidaknyamanan bawahan atau ketidakpuasan dalam bekerja. Seharusnya atasan atau pimpinan lebih mengerti atas kondisi bawahannya agar tidak telat dalam memberi gaji sesuai dengan waktunya, hal itu merupakan apresiasi agar bawahan tetap semangat dalam bekerja.



## Daftar Pustaka

### Buku:

- Barton, Will & Andrew Beck. 2010. *Kajian Komunikasi*. Penerjemah Ikramullah Wahyudin. Jalasutra: Yogyakarta
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Kencana: Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group: Jakarta
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Hanurawan, Fattah. 2010. *Psikologi Sosial*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Haris Herdiansah. 2015. *Wawancara, Observasi, & Focus Group*. Raja Wali Pers: Jakarta
- Jalaludin, Rahmat 2013. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Kriyanto, Rachmat. 2010. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Kencana: Jakarta
- Kartono, Kartini. 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Raja Wali Pers: Jakarta
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Moss, Syilvia, dkk. 2005. *Human Communication*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodelogi Penelitian*. Pustaka Belajar: Jakarta
- Pace, R. Wayne & Faules F. Don. 2013. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Rosdakarya: Bandung
- Ruslan, Rosady. 2013. *Public Relation dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. PT. Rineka Cipta: Jakarta

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. CV Andi Offset: Yogyakarta

Torang, Syamsir. 2012. *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. Alfabeta: Bandung

Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi & Pengorganisasian*. Rajagrafindo Persada: Jakarta

**Jurnal:**

Maharani, Dwi. 2018. "Manajemen Komunikasi Pada Petugas Kebersihan Kota Palembang". Ilmu Komunikasi Universitas Darma

Masnidar, & Mahyuzar. "Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan Dan Keindahan Kota Banda Aceh Dalam Menyebarkan Informasi Penanggulangan Sampah Pada Masyarakat Kota Banda". Ilmu Komunikasi dan FISIP Universitas Syiah Kuala

**Dokumentasi:**

UU NO. 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah.