

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

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DENGAN
BAWAHAN PADA PUSKESMAS SELENSEN KABUPATEN INHIL-RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau**



DESRA GOVINDA

NPM : 159110025
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk :

Allah Subha nahu Wata'ala yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala nikmat yang diberikan untuk penulis. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur “Alhamdulillah” dan tidak lupa Nabi Muhammad Shallallahu’Alaihi wa Sallam yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, di mana mendorong penulis untuk menjadi orang yang lebih baik.

Orang tua ku tercinta, Ayahanda dan Ibunda yang selalu sabar dalam memberikan segala cinta dan kasih sayang

MOTTO

*“Nikmati Prosesnya, Jadikan Suatu Pengalaman.
Bismillah”*

(Desra Govinda)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, kesempatan, kemudahan, pertolongan dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DENGAN BAWAHAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN KEMUNING KELURAHAN SELESEN KABUPATEN INHIL-RIAU**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian Oral Comprehensive Sarjana Lengkap pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pengerjaan skripsi ini masih terdapat kelemahan baik dari segi penulisan, tata bahasa maupun bentuk ilmiahnya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran – saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama penulis skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Dr. Abdul Aziz M, Si selaku Dekan Fakultas ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau
2. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

3. Dr. Muhd AR Imam Riauan, M.I.Kom sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membantu mengarahkan serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi nya.
4. Semua Bapak dan Ibu dosen yang telah membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Seluruh Staf Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang penulis hormati
6. Kedua orang tuaku tercinta, emak dan ayah , bapak terimakasih atas segala motivasi, semangat, pengorbanan serta kasih sayangnya kepada saya.
7. Yeyen Novitri, SE terimakasih teman seperjuanganku atas segala motivasi, semangat dan waktu nya dan juga TIM KUJIFO
8. Kepada Bapak H. Didik Suhardiman, S. Kep selaku Pimpinan Puskesmas Selensen dan ibuk Lina Mariana, Amd. Kep yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kelurahan Selensen.
9. Serta segala pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.

Semua bantuan, dorongan, do'a dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Aamiin yaa Rabbal'alaamin. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 22 Juni 2020
Yang Membuat Pernyataan

DESRA GOVINDA
159110025

DAFTAR ISI

Cover

Persetujuan Tim Pembimbing

Persetujuan Tim Penguji Skripsi

Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi

Lembaran Pengesahan

Lembaran Pernyataan

Halaman Persembahan i

Halaman Motto..... ii

Kata Pengantar iii

Daftar Isi v

Daftar Tabel..... vii

Abstrak..... viii

Abstract ix

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah penelitian 8

C. Fokus penelitian 8

D. Rumusan Masalah 9

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9

1. Tujuan 9

2. Manfaat Penelitian 9

BAB II: TIJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur 11

1. Komunikasi 11

2. Efektivitas 11

3. Aktivitas Komunikasi 12

4. Aktivitas Komunikasi Interpersonal 14

5. Pimpinan 15

6. Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal	16
7. Fungsi Komunikasi Interpersonal	17
8. Efektivitas Komunikasi Interpersonal	18
9. Efektivitas Komunikasi Interpersonal	22
10. Tipe-Tipe Pemimpin	25
11. Peran Pemimpin Membangun Relasi dan Kelompok	27
12. Karyawan	27
B. Definisi Operasional	28
C. Penelitian Terdahulu	31

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	34
B. Subjek dan objek penelitian	34
1. Subjek	34
2. Objek	35
C. Lokasi dan waktu penelitian	36
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik pemeriksaan keabsahan data	40
G. Teknik Analisis Data	42

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Struktur Organisasi Puskesmas.....	47
C. Hasil Penelitian	48
D. Pembahasan Penelitian.....	61

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2.1	Jadwal Waktu Penelitian.....	36



Abstrak

Efektivitas Komunikasi Interpersonalpimpinan Dengan Bawahan Pada Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Inhil-Riau

Desra Govinda

151910025

Komunikasih merupakan suatu hal yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia, karena komunikasi merupakan suatu alat untuk interaksi antar individu satu dengan yang lainnya. Komunikasi juga sudah terbiasa tidak diperhatikan olehbseorang komunikator dari hal yang tidak diperhatikan tersebut komunikasi tidak dapat di terima oleh komunikan dengan mudah. Dari latar belakang di atas penelitian ini juga memiliki beberapa tujuan yaitu bagaimana keterbukaan pimpinan terhadap pegawai puskesmas kelurahan selensen bagaimana singkap empati pimpinan terhadap pegawai puskesmas kelurahan selensen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskritif kualitatif. Dan hasil penelitian ini bahwasanya peneliti dapat menarik kesimpulan pada hasil yang telah diteliti, komunikasi interpersonal berlangsung dengan baik pimpinan dengan bawahan, adapun sebagian yang beranggapan kurang baik.Dan juga terdapat hubungan kekerabatan yang dekat antara pimpinan dengan bawahan. Terlihat disuatu pimpinan yang terlihat sangat peka terhadap bawahan seperti membuat suatu program-program atau ide-ide yang akan dilakukan untuk kemajuan puskesmas. Penelitian ini dapat memberikan beberapa saran agar kedepannya lebih baik lagi antara lain : hendaknya pimpinan dapat menguasai komunikasi interpersonal agar pesan yang disampaikan dapat mudah dimengerti.

Kata kunci : Komunikasi, Pimpinan, Bawahan

Abstract

Effectiveness of interpersonal leadership with subordinates to the Puskesmas of Kemuning subdistrict of Selensen District, Inhil-Riau

Desra Govinda

151910025

Communication is a thing that cannot be separated from human life, because communication is a tool for interaction between individuals and others. Communication is also accustomed to not be noticed by a communicator from the unnoticed communication can not be received by the communicant easily. From the background above the research also has several purposes that is how the disclosure of leadership to the Puskesmas Village Health Center Selensen How to the empathy leadership to the Puskesmas employees Selensen Village. This research uses qualitative deskriptif research methods. And the results of this research that researchers can draw conclusions on the results that have been researched, interpersonal communication took place well with subordinate leadership, as for some who think less well. And there is also a close kinship between leaders and subordinates. Seen in a leadership that looks very sensitive to subordinates such as making a program or ideas that will be done for the progress of the puskesmas. This research can provide some advice for better future, among others: should leadership be able to master interpersonal communication so that the message delivered can be easily understood.

Keywords: communication, leader, subordinate

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut (Mangkunegara, 2007) semakin meningkatnya jumlah penduduk dan tingginya jumlah orang yang mengalami penyakit sehingga dapat meningkatnya permintaan terhadap pelayanan kesehatan. Peradaban yang semakin dinamis membuat masalah kesehatan yang dihadapi masyarakat semakin kompleks. Sehingga dalam hal ini kompetensi dan profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan.

Sebagai seorang pemimpin memiliki karakteristik tertentu, sehingga sebagai seorang pimpinan harus memiliki komponen pemimpin pengikut dan situasi. Oleh sebab itu, seorang pemimpin dapat dikatakan sebagai pimpinan jika pemimpin dalam satu situasi dan dengan pengikut tertentu (Ristiyanti: 2006). Menurut (Daft, 2007) fungsi manajemen yang penting yakni dengan adanya kepemimpinan. Memimpin berarti menciptakan suatu budaya dan nilai kebersamaan, melakukan komunikasi tujuan kepada karyawan di seluruh organisasi. Sebagai seorang pemimpin juga harus memberikan masukan kepada karyawan agar tingkat kemampuan kinerja jauh lebih tinggi.

Hersey dan Blanchard mengatakan bahwa gaya kepemimpinan meliputi intruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi dan belum adanya gaya kepemimpinan yang efektif untuk semua situasi. Hubungan interpersonal

diantara pemimpin dengan pegawai merupakan kekuatan yang ada pada diri pemimpin yang dimiliki oleh kelompok. Situasi lingkungan (orientasi tugas) akan menentukan gaya kepemimpinan seseorang jika seorang pemimpin berinteraksi dengan bawahannya.

Sebagai salah satu jasa pelayanan kesehatan puskesmas harus dapat memberikan upaya pelayanan kesehatan secara adil dan merata dan berpedoman pada aturan dan etika pada medis. Sebagai seorang yang menjadi pelaku jasa kesehatan harus mampu mencegah terjadinya tindakan diskriminatif terhadap pasien, namun tidak dipungkiri bahwa tindakan diskriminatif juga dapat dilakukan pasien terhadap tenaga medis. Sehingga diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang optimal baik dari tenaga medis swasta maupun pemerintah.

Puskesmas dalam pelaksanaan pelayanan diharapkan mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa pelayanan, bersikap profesional dan sungguh-sungguh, tanpa membedakan golongan maupun status sosialnya. Menurut RI No. 1457/MENKES/SKX/2003 pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus berpijak pada acuan dasar mutu pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Mutu pelayanan merupakan semuanya upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi pengguna jasa. Suatu pelayanan baik oleh pasien berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, apakah memuaskan atau tidak memuaskan. Puskesmas Kelurahan Selensen menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, terjangkau dan seluruh lapisan masyarakat, yang

artinya masyarakat selalu fokus terhadap pasien dan kepuasan pasien dalam jangkauan pelayan kerja yang terampil dan profesional. Puskesmas Kelurahan Selensen berusaha meningkatkan mutu pelayan yang berorientasi kepada kepuasan pasien. Ini dilakukan agar bisa bersaing dengan puskesmas lainnya, banyak faktor dipertimbangkan untuk memilih akan tetapi salah satu untuk menarik pasien dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien yang dapat memberikan kepuasan.

Puas atau tidak puasnya terhadap pelayanan yang akan diterimanya akan mempengaruhi pada kunjungan berikutnya, dalam memberikan pelayanan harus didukung dengan adanya monitoring secara berkelanjutan. Salah satu strategi pelayanan di puskesmas yaitu melakukan pendekatan melakukan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan tersebut dinilai dari penerimaan pasien saat pertama sekali datang hingga saat pasien meninggalkan puskesmas. Puskesmas harus mengutamakan dalam pelayanan guna memenuhi tuntutan pasien Puskesmas Kelurahan Selensen.

Komunikasi dalam profesi kesehatan merupakan faktor pendukung pelayanan yang profesional yang dilaksanakan oleh bidan dan perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi bidan atau perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keperawatan. Kemampuan komunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien,

mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayan medis maupun psikologi.

Perawat adalah profesi seseorang yang di didik menjadi seorang tenaga medis agar dapat merawat orang sakit atau secara khusus mendalami pada suatu bidang tertentu. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tenaga perawat sangat dibutuhkan dan menjadi salah satu komponen penting. Terjadinya proses timbal balik antara pasien dengan perawat diharapkan dapat menimbulkan hubungan yang aktif demi kesembuhan dan kebaikan seorang pasien yang dapat dikatakan sebagai konseling.

Pada dasarnya komunikasi yang terbentuk dalam pelayan medis adalah komunikasi antara pribadi interpersonalcommunication, tetapi kadang dokter dan perawat tidak menyadari bahwa pesan yang mereka sampaikan pada saat memberikan pelayanan medis tidak dapat diterima dengan baik oleh pasien aspek pasien psikologis paling jadi pertimbangan cara komunikasi yang mereka gunakan kurang efektif.

Menurut Hardjana (2003:85) komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat diterima dan menanggapi secara langsung pula (dalam Suranto AW,2011:3). Jadi komunikasi interpersonal disini adalah dalam bentuk komunikasi antar perawat dengan pasien rawat inap dimana perawat dapat bertatap muka langsung dengan pasien, sehingga terciptalah hubungan yang lebih intensif untuk lebih memudahkan dalam mengatasi keluhan yang dirasakan oleh

seseorang pasien, karna komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang dinamis.

Dalam kehidupan seseorang kadang kala tanpa disangka-sangka manusia diterpa musibah berupa sakit kecelakaan. Jenis sakit atau kecelakaan yang diderita sangat beragam mulai dari sakit atau kecelakaan berat dan serius sampai sakit atau kecelekaan ringan yang diantara penyakit yang perlu mendapatkan penangan yang serius dan khusus, salah satunya sakit yang menimpa kejiwaan atau dampak kejiwaaan yang ditimbulkan oleh si penderita, untuk itu perlu penanganan yang intensif dan intens. Proses penanganan penenysakit tersebut memerlukan komunikasi intens dan khusus. Penanganan secara dalam penyembuhan sangat diperlukan oleh penderita.

Karena keterbatasan waktu, di Indonesia sebagian dokter tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan pemeriksaan dan bisa saja dokter tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegaskan diagnosis terhadap pasien dan perencanaan kedepannya. Namun dari sisi pasien, pasien merasa posisi dirinya lebih rendah dihadapan seorang dokter. Diperlukan adanya hubungan saling percaya antara pasien dengan dokter dengan dilandasi sikap keterbukaan dan pengertian akan kebutuhan , harapan, dan kepentingan masing-masing agar dokter dapat menggali keterangan terhadap pasiennya. Dengan terbangunnya kepercayaan antara pasien dengan dokter, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan

lengkap sehingga dokter dapat memberikan diagnosis yang tepat dan memberikan pengobatan yang tepat juga.

Komunikasi yang baik dan langsung dalam kependudukan setara tidak *superior-inferior* sangat diperlukan agar pasien mau menceritakan sakit atau keluhan yang dialami secara jujur dan jelas. Komunikasi yang efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi yang tidak efektif akan mengundang masalah.

Praktik komunikasi dapat dilakukan di pusat kesehatan terutama yang berhubungan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat dengan tinggi tuntutan dan harapan pasien terhadap pelayanan. Mengingat tugas perawat sangat penting, seperti diagnosa, perawatan pengobatan, pencegahan penyakit, serta pemulihan penyakit, maka upaya perbaikannya terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasa terpuaskan harus terus dilakukan.

Pada masa perdagangan bebas dewasa ini yang ditandai dengan berbagai perubahan dalam masyarakat terutama adalah gaya hidup, menjadikan masyarakat tersebut cenderung mencari hal-hal yang praktis, mudah, dan cepat, misalnya pelayanan-pelayanan yang ada di Puskesmas yang terkenal dengan pelayanan umum yang cukup baik di wilayah Tembilahan. Apabila Puskesmas tersebut mempunyai pelayanan-pelayanan yang baik, maka citra positif dan kepercayaan konsumen akan semakin baik dan bertambah.

Walaupun setiap instansi atau perusahaan sudah melakukan langkah dan strategi untuk terbentuknya strategi, perusahaan harus tetap siap karena perolehan citra di dapat dari publik yang heterogen. Perbedaan pengetahuan, pendidikan, latar belakang baik usia maupun ekonomi juga informasi membuat penilaian publik tidak selalu sama.

Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh terhadap berbagai hal, baik terhadap publik internal perusahaan maupun publik eksternal. Oleh karena itu perusahaan harus menciptakan langkah-langkah atau strategi yang terencana, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan akibat dari pergeseran ataupun penurunan citra perusahaan.

Efektivitas komunikasi harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Individu dan organisasi memang bisa lestari tanpa humas, tetapi dengan program humas yang terencana, suatu perusahaan bisa mengharapkan hasil yang lebih baik dan reputasi yang semakin meningkat.

Hasil observasi penelitian sementara di Puskesmas Kelurahan Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan organisasi masih terdapat kurang disiplin antara lain: *pertama* masih terdapat beberapa pegawai khususnya adanya masukan yang disampaikan pada pimpinan tidak direalisasikan oleh pimpinan sehingga bawahan merasa tidak di dengarkan masukannya. Misalnya bawahan memberikan saran untuk menambah tenaga kerja, serta

menambah jenis obat-obatan tetapi pemimpin puskesmas tidak merealisasikan, dan juga dalam puskesmas ini juga terdapat gaji pegawai tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pimpinan tersebut. Di puskesmas ini kebanyakan PNS (Pegawai Negeri Sipil) dari pada TKS (Tenaga Kerja Suka Rela) .

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai masalah yang telah dirumuskan di atas dan sebelum di adakan penjelasan secara menyeluruh maka kita perlu mengidentifikasi masalah-masalah tersebut adalah:

1. Efektivitas komunikasi interpersonal Puskesmas kelurahan Selensen dalam mempertahankan gaya kepemimpinan dan meningkatkan mutu komunikasi terhadap bawahan.
2. Efektivitas komunikasi interpersonal kepemimpinan dengan bawahan Puskesmas Kelurahan Selensen dalam meningkatkan komunikasi.

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian bagaimana efektivitas pimpinan dan bawahan dalam komunikasi interpersonal puskesmas kelurahan Selensen.

D. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas interpersonal pimpinan dengan bawahan dalam meningkatkan hubungan komunikasi yang baik?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan bawahan?

Dari rumusan masalah diatas terdapat faktor penghambat dan pendukung

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan pada Puskesmas Kelurahan Selensen Kecamatan Kemuning.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan bawahan.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi dalam memperkaya khasanah pengembangan ilmu *public relations*, khususnya dalam bidang pelayanan dan dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Serta diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan bagi puskesmas kelurahan selensen dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat kelurahan selensen.

a. Secara Teoritis

- 1) Teoritis dijadikan suatu masukan bagi akademis untuk mengetahui efektivitas komunikasi.
- 2) Penelitian dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas pemikiran ilmu komunikasi, diperoleh selama masa kuliah.

b. Secara Praktis

Dapat menjadi acuan pembaca pada umumnya dan pada akademis pada khususnya untuk menjadi komunikator dan komunikan yang baik dalam mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran tentang aktivitas komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan di Puskesmas Kelurahan Selensen Kecamatan kemuning.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan non verbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Fase dua orang atau lebih perlu ditekankan, karena sebagai literatur menyebut istilah komunikasi interpersonal, yakni komunikasi dengan diri-sendiri. Akan tetapi, saya sendiri kurang setuju dengan istilah ini Menurut Burgoon et al (2007).

Komunikasi terjadi jika setidaknya satu sumber membangkitkan respon pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk non verbal (non kata-kata).

2. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efektif” dalam hal ini (Syamsi, 1966:31). Mengungkapkan sebagai berikut: kata efektivitas yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia yaitu berhasil, setiap instansi pasti menghendaki agar kegiatan instansinya dapat tercapai dan sukses sampai tujuan, efektivitas ini tidak sama dengan efisiensi (berdaya guna) karena dalam kegiatan efisiensi sudah harus dipertimbangkan juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil yang optimal dalam dan sedangkan efektif yang ditekankan adalah keberhasilan atau efisiennya saja.

Sedangkan menurut (Crikbin, 1994:215) efektivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta untuk tenaga kerja atau pengguna sumber daya secara efisien dan efektif. Dan menurut (Ravianto, 1999:7) efektivitas adalah jumlah yang dihasilkan oleh setiap pekerja dalam jangka tertentu. Dimana produktivitas sangat bergantung pada perkembangan-perkembangan teknologi dan alat-alat produksi, organisasi, juga manajemen.

3. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Sunarto (2011:80) komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan efektif jika pesan yang diterima oleh seseorang dapat dipahami dengan benar dan dapat memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan pengirim pesan.

Dalam semua aktifitas komunikasi tersebut, esens komunikasi interpersonal yang berhasil adalah proses berbagi (*sharing*) informasi yang menguntungkan kedua belah pihak dan mereka yang berkomunikasi. Sebagai bentuk perilaku komunikasi interpersonal dapat berubah dari komunikasi yang efektif menjadi komunikasi yang tidak efektif.

Setiap tindakan komunikasi terdapat berbagai macam keunikan sesuai dengan karakteristik yang mendasari komunikasi tersebut. Sifat-sifat komunikasi antar pribadi menurut Joseph A. Devito (1997) yaitu:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Sikap keterbukaan harus ada antara komunikator dengan komunikan.

Sehingga komunikasi yang terjadi dapat berjalan dengan baik dan pesan

yang disampaikan dapat diterima dengan tepat. Begitupun komunikasi yang mengutamakan keterbukaan antara pasien dengan tenaga medis, sehingga pesan yang disampaikan pasien dapat diterima oleh tenaga medis sehingga dapat memberikan solusi atau diagnosis yang tepat dan tenaga medis juga dapat memberikan tindakan dan resep obat sesuai dengan yang dikatakan oleh pasien.

b. Empati (*Emphaty*)

Dalam berkomunikasi sikap empati sangat diperlukan karena mampu memberikan perhatian terhadap oranglain dan mampu merasakan seperti orang lain rasaka.

c. Prilaku positif (*Positiveness*)

Berperilaku positif terhadap orang lain saat berkomunikasi dapat membentuk jalinan komunikasi yang baik seperti memuji lawan interaksi, memberikan senyuman dalam melakukan pembicaraan, memberikan tepukan bahu jika lama tidak bertemu dan sebagainya.

d. Prilaku suportif atau mendukung (*Supportiveness*)

Memberikan sikap yang jujur, empati dan dapat menerima masukan dari proses komunikasi serta berperilaku lebih banyak mengungkapkan pengertian dan memberikan dukungan yang kuat terhadap lawan berbicara.

e. Kesamaan (*Equality*)

Pada umumnya setiap situasi ada ketidaksetaraan sosial. Ada yang merasa lebih pintar, lebih tahu, lebih kaya, lebih berpengalaman dan

sebagainya. Dalam hal berkomunikasi, sikap kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi dapat memberikan komunikasi yang lebih efektif antar kedua belah pihak.

Komunikasi interpersonal dapat dinyatakan efektif bila adanya kesamaan dalam suatu kelompok dan komunikasi akan menyenangkan bila komunikasi itu sendiri dapat sejalan antar komunikator dan komunikan. Komunikasi dapat berlangsung dengan baik jika didalam suatu kelompok memiliki hubungan yang baik dan jika komunikasi dalam suatu kelompok tidak memiliki hubungan yang baik akan terjadi sikap untuk menutup diri, menghindari komunikasi, menjadi resah dan ingin segera mengakhiri komunikasi.

4. Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi, seseorang komunikator menjadi satu pesan (*message*) dan komunikan mengawas isi pesan yang diterimanya tersebut. Dalam situasi yang dilakukan dengan tatap muka (*face to face communication*), umpan balik (*feedback*) atau tanggapan dari komunikan dapat diketahui secara langsung oleh komunikator. Untuk itu seorang komunikator harus bisa dengan cepat serta tanggap terhadap suatu pesan sehingga keberhasilan sejak awal dapat dipelihara.

Seperti yang dikemukakan oleh Cassgrade dalam Liliweri (1997:46) Bawhawasanya manusia berkomunikasi disebabkan karena:

- a. Manusia memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan.
- b. Manusia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap.
- c. Manusia ingin berinteraksi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu mengantisipasi masa depan.
- d. Manusia ingin mencapai hubungan baik.
- e. Menurut ungkapan diatas, komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) didorong oleh pemenuhan kebutuhan yang belum dimiliki oleh orang.

5. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal adalah berperan serta dalam satu kegiatan atau keikutsertaan. Fungsi komunikasi interpersonal atau tugas keikutsertaan dalam suatu kegiatan maupun suatu peristiwa atau kejadian, seperti komunikasi pimpinan berperan aktif dalam proses aktivitas komunikasi interpersonal pimpinan dengan pegawai Puskesmas.

Dalam proses tersebut tidak lepas menggunakan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan pesan, ide-ide dan lainnya terhadap pegawai nya atau bawahan. Komunikasi dengan menggunakan komunikasi interpersonal suatu langkah yang harus dilakukan demi tercapainya suatu yang diinginkan lebih efektif, fungsi komunikasi interpersonal sebagai sarana informasi dalam penyampaian pesan, tidak lepas dari jalannya proses komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan (Moeliono, 1998:650).

Menurut Supratik *dalam* Jhonson (1995:87) mengatakan bahwa fungsi komunikasi interpersonal dan komunikasi antarpribadi sangat penting karena mampu menciptakan kebahagiaan manusia yaitu sebagai berikut:

- a. Komunikasi antarpribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial seseorang.
- b. Identitas atau jati diri seseorang terbentuk lewat komunikasi dengan orang lain.
- c. Memahami realitas disekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang dimiliki tentang dunia disekitar kita, kita perlu membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain tentang realitas yang sama.
- d. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas orang yang merupakan tokoh-tokoh signifikan dalam hidup kita.

6. Hubungan Komunikasi Interpersonal Yang Efektif

Menurut Roger *dalam* Muhammad (2011:176) mengemukakan bahwa hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi sebagai berikut:

- a. Bertemu satu sama lain secara personal.
- b. Empati secara tepat dipahami pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
- c. Menghargai satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain.

- d. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecendrungan gangguan arti. Memperllihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

7. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad (2011:72) komunikasi interpersonal memiliki tujuan antara lain, yakni:

- a. Personal pribadi. Menemukan diri sendiri atau personal pribadi merupakan salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal yakni dengan menemukan personal atau pribadi diri sendiri. Misalnya dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita dapat banyak pembelajaran dari orang lain maupun diri kita sendiri.
- b. Dunia luar. Dalam proses komunikasi interpersonal kita dapat memahami lebih banyak mengenai diri kita dan juga orang lain yang sedang berkomunikasi dengan kita. Hal tersebut dapat membuat kita lebih memahami dunia luar dengan baik, objek, dan kejadian-kejadian.
- c. Kepercayaan interpersonal dan keterbukaan. Sering dikatakan hubungan bahwa atasan dan bawahan adalah jantung pengelolaan yang efektif, agar hubungan ini berhasil harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan. Suatu pemahaman faktor yang mengarahkan bawahan mengubah komunikasi ke atas adalah satu persyarat dalam menangani masalah.

8. Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi komunikasi merupakan masalah prinsip, dapat dikatakan suatu organisasi tidak dapat berfungsi jika komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan tidak terjalin dengan baik. Oleh karena itu, komunikasi merupakan sistem yang berhubungan dengan membangkitkan kinerja antara bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergik.

Komunikasi merupakan masalah prinsip dalam suatu organisasi, dapat dikatakan suatu organisasi tidak berfungsi. Ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat tidak berfungsi. Oleh karena itu komunikasi merupakan sistem yang berhubungan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergik.

Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain untuk membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Secara istilah agar terjadi penyerataan dalam rangka referensi maupun bidang pengalaman komunikasi yang terencana dan substansi isinya terdesain, minimal terjadi proses penyebar luas (*diffusi*) dimensi-dimensi pada setiap orang. Dimensi-dimensi yang dimaksud misalnya: misi organisasi, visi, nilai, strategi dan sebagainya. Jika banyak orang yang tidak memahami hakikat komunikasi organisasi, maka organisasi sulit melakukan intruksi maupun perubahan-perubahan dalam manajemen.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan adanya komunikasi manusia dapat saling berhubungan

satu dengan lainnya begitu juga dengan lembaga atau organisasi, dimana komunikasi merupakan yang penting dalam proses pelaksanaan program kegiatan. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi maka dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu juga dengan sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan, misalnya pegawai yang lupa dalam memberikan hasil laporan sehingga mengakibatkan terkendalanya pekerjaan (Wursanto, 2005:167-168).

Adapun yang dimaksud dengan komunikasi dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal pimpinan Puskesmas Selsen yang dilakukan dalam komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan. Jika dilihat dari komunikasi interpersonal tersebut tidak lepas dari komunikasi organisasi dimana pimpinan dan bawahan mempunyai ikatan organisasi tersebut. Hal tersebut tentu terjadinya komunikasi yang bersifat vertikal ke atas atau ke bawah maupun sebaliknya.

Komunikasi organisai dapat dilakukan baik secara formal dan infomal untung menatasi berbagai masalah yang ada, yang penting. Komunikasi organisasi ini biasanya terjadi diruangan kantor maupun diluar ruangan kantor. Dengan menggunakan komunikasi untuk persahabatan antar karyawan lebih cepat meraskan hubungan kekerabatan di antara mereka. Dengan demikian karyawan harus dapat mengatur, dan berkomunikasi sehingga merka dapat melaksanakan pekerjaan dengan benar.

Komunikasi dalam organisasi ada dua diantaranya komunikasi informal. Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tetapi tidak direncanakan dan tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Komunikasi informal tidak resmi dan terjadi melalui informasi dari mulut ke mulut sehingga memperoleh informasi yang tidak resmi dan kurang objektif. Komunikasi informal dilakukan oleh anggota organisasi atas kehendak sendiri. Komunikasi ini dapat dilakukan oleh para pimpinan, para pegawai dengan menyimpang dari struktur organisasi formal (Wursanto, 2005:167-168).

Menurut Wursanto (2005:167) mengemukakan bahwa komunikasi formal adalah komunikasi yang dilakukan dalam ruang lingkup lembaga resmi melalui garis perintah berdasarkan struktur lembaga oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas lembaga dengan status masing-masing yang bertujuan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan kepentingan Dinas dalam bentuk secara resmi pada umumnya. Komunikasi formal dapat ditemukan komunikasi ke bawah komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan diagonal sebagai berikut:

a. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ini dapat diklasifikasikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Intruksi tugas yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan ini bervariasi seperti perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur, program latihan tertentu dan sebagainya.

- 2) Rasional yaitu pesan yang disampaikan menjelaskan mengenai tujuan aktifitas bagaimana kaitannya itu dengan yang lain dalam organisasi objektif organisasi ideologi yaitu merupakan perluasan pesan rasional
- 3) Informasi yaitu untuk memperkenalkan bawahan dengan praktek organisasi, peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain.

b. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari pegawai bawahan pimpinan atau dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Fungsi komunikasi ke atas yaitu sebagai berikut:

- 1) Dapat mengetahui kepada bawahan siapa untuk diberi informasi darimereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan pegawai.
- 2) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dalam loyalitas pegawai terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- 3) Komunikasi ke atas membantu pegawai mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dalam tugas-tugas dan organisasi.

c. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Adapun tujuan dari komunikasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Saling menginformasikan untuk merencanakan dan aktivitas-aktivitas.

- 2) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang didalam tingkatan yang sama
 - 3) Mengembangkan dukungan interpersonal
- d. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi seseorang dengan orang lain dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagiannya. Misalnya komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya yang mengalir dari dua rangkai perintah informal lembaga. Komunikasi itu tidak dilakukan orang secara resmi sebagai tugas berdasarkan jabatan yang dipegang, pangkat yang berstatus dalam lembaga, tetapi sebagai manusia yang bekerja di dalam organisasi.

Apabila pegawai berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahan arus informasi bersifat pribadi. Informasi ini mengalir dari atas ke bawah atau secara horizontal tanpa harus memperhatikan hubungan sosial. Karena itu komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi antara orang-orang yang mengalir keseluruhan organisasi tanpa diperkirakan.

9. Pimpinan

Pimpinan dan bawahan dalam suatu komunikasi, peran dari seorang pemimpin sangat diperlukan dalam mengarahkan, menggerakkan dan mengajak para anggota organisasi untuk secara sadar dan bertanggung jawab melaksanakan berbagai kegiatan yang ada dalam organisasi demi

pencapaian yang telah ditetapkan. Pimpinan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang membimbing atau menuntun.

Pimpinan adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, kegiatan perilaku pengikut untuk mencapai tujuan organisasi, mempengaruhi memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dan dukungan kerja sama dari orang-orang diluar kelompok atau organisasi (Rivai,2007:2-3).

Dengan demikian dapat disimpulkan pimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin yang mempunyai kredibilitas yang mampu untuk memimpin dan memberikan perintah kepada anggota atau bawahannya, adapun yang dimaksud dengan pimpinan dalam penelitian disini adalah pimpinan kepala Puskesmas Selensen Indra Giri Hilir dalam komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan. Puskesmas Selensen Indra Giri Hilir yang mempunyai tingkat pendidikan, budaya, dan adat-adat yang berbeda.

Dengan keanekaragaman pegawai, pimpinan harus mengatur dirinya sendiri dan pegawainya untuk melaksanakan tugas sehingga mampu melaksanakan tugas kerja sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari Puskesmas itu sendiri. Dalam aktivitas seorang pemimpin tidak hanya diukur dari kemampuannya menerapkan strategi menyusun rencana,

menetapkan program kerja dan partisipasi pemimpin dalam menyelenggarakan kegiatan terhadap bawahannya (Siagian,2004:27).

Rivai (2007:3) berpendapat bahwa adapun kepemimpinan dapat dikatakan sebagai proses yang mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan dan anggota yang sangat penting yaitu:

- a. Kepemimpinan melibatkan orang lain baik bawahan atau pengikut.
- b. Kepemimpinan melibatkan distribusi kekuasaan antara kepemimpinan dan anggota pekerjaan bukan tanpa kekuasaan.
- c. Ada pengakuan menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk mempengaruhi perilaku pengikut dengan berbagai cara.

Oleh karena itu, kepemimpinan pada dasarnya adalah sebagai berikut:

- a. Proses mempengaruhi atau memberi contoh dari pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- b. Seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama dalam mencapai tujuan bersama.
- c. Kemampuan untuk mempengaruhi, menginspirasi dan mengarahkan tindakan atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- d. Melibatkan tiga hal yaitu pemimpin, pengikut dan situasi tertentu.

Karno (2011:117) berpendapat bahwa tugas pemimpin dalam komunikator yaitu sebagai berikut:

- a. Memelihara struktur kelompok, menjamin interaksi yang lancar, dan memudahkan pelaksanaan tugas-tugas
- b. Merumuskan nilai-nilai kelompok, dan memilih tujuan-tujuan kelompok, sambil menentukan sarana dan cara operasional dalam pencapaian.
- c. Mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan-kebutuhan para anggota, sehingga mereka merasa puas. Dapat membantu adaptasi mereka terhadap tuntutan-tuntutan eksternal ditengah masyarakat, dan memecahkan masalah anggota kelompok setiap harinya.

10. Tipe-Tipe Pemimpin

Menurut Kartono (2011:81-86) menyatakan bahwa dalam setiap lembaga baik itu swasta maupun pemerintah terdapat berbagai bentuk tipe-tipe pimpinan dalam melaksanakan tugas pimpinan itu sendiri. Tipe-tipe ini merupakan untuk mempermudah dalam melakukan pelaksanaan kerja. Oleh karena itu, seorang pimpinan harus mempunyai tipe-tipe yang akan digunakan dalam pimpinannya. Adapun tipe-tipe pimpinan dalam menjalankan pimpinan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tipe Karismatis. Tipe pimpinan karismatis yang memiliki kekuatan energi, daya tarik untuk mempengaruhi orang lain, sehingga dia mempunyai pengikut yang sangat besar jumlahnya serta pegawai-pegawai yang bisa dipercaya
- b. Tipe Paternalistis. Tipe kepemimpinan dengan sifat-sifat antara lain. (1) dia menganggap bahwa hanya sebagai manusia yang dewasa, atau anak sendiri yang perlu dikembangkan, (2) dia bisa bersikap terlalu

melindungi (*overly protective*), (3) jarang dia memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengambil keputusan sendiri, (4) dia hampir tidak pernah memberikan kesempatan kepada bawahan untuk berinisiatif, (5) dia tidak pernah memberikan atau jarang memberikan kesempatan pada pengikut dan bawahan untuk mengembangkan imajinasi dan daya kreativitas mereka sendiri.

c. Tipe Militeristis. Adapun sifat-sifat pimpinan yang militeristis antara lain adalah:

- 1) Lebih banyak menggunakan sistem perintah terhadap bawahannya sangat kaku otoriter kaku dan sering kali kurang bijaksana
- 2) Menghendaki kepatuhan dari bawahan.
- 3) Sangat menyenangkan formalitas, upacara-upacara ritual dan tanda-tanda kebesaran yang berlebih-lebihan.
- 4) Menuntut adanya disiplin keras terhadap bawahan.

d. Tipe Otokratis. Otokratis itu berdasarkan diri pada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus di patuhi.

e. Tipe Administratif. Administratif ialah kepemimpinan mampu menyelenggarakan tugas-tugas administrasi secara efektif.

f. Tipe Demokratis. Demokratis berorientasi pada manusia dan memberikan hubungan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya terhadap koordinasi pekerjaan pada semua bawahan, dengan penekanan pada rasa tanggung jawab internal (pada diri sendiri) dan kerja sama yang baik.

11. Peran Pemimpin Membangun Relasi dan Kelompok

Pemimpin menjalin kerja sama dengan setiap anggota kelompok atau organisasinya. Pemimpin yang efektif tidak menjauhkan diri atau mengasingkan diri dari anggota kelompok, karena merasa dirinya lebih penting. Kerja sama akan lebih mudah jika di dapatkan dari anggota kerja apabila seorang pemimpinnya memiliki sikap loyalitas yang tinggi dan berdedikasi pada kelompoknya. Dengan begitu pimpinan dapat dikatakan sebagai seorang pemimpin yang bertanggung jawab dan tidak memikirkan kepentingan diri sendiri dan membiarkan anggota timnya mengalami kesulitan.

Pemimpin harus berusaha menjadi orang yang dekat dan berada didalam atau dekat dengan anggota lainnya. Dalam melakukan kerja sama seorang pemimpin harus bersedia meninggalkan dan mengurangi kepentingan-kepentingan pribadi dan lebih banyak menaruh perhatian pada kepentingan bersama. Seorang pemimpin harus dalam membina organisasi harus mampu bekerjasama untuk mewujudkan kepemimpinan yang efektif. Semakin efektif dan intensif kerja sama dengan pegawai menjadi lebih baik (Hadari, 2012: 57-58).

12. Karyawan

Karyawan adalah berupa orang-orang atau sekelompok orang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya. Karyawan pada hakikatnya merupakan unsur manusia bagi suatu organisasi atau lembaga

sekaligus menjadi sumber daya bagi lembaga itu. Jadi karyawan tersebut dapat dikatakan menjadi sumber daya manusia. Karena adanya sumber daya manusia inilah yang menyebabkan organisasi atau lembaga sama seperti organisasi lainnya sehingga disebut organisasi hidup.

Adanya manusia sebagai sumber daya memungkinkan organisasi dapat berfungsi menjadi salah satu mesin atau pabrik yang mampu menghasilkan apa-apa yang diinginkan dari organisasi atau lembaga tersebut. Kesimpulannya adalah karyawan sebagai sumber daya yang menyebabkan kelangsungan hidup suatu organisasi atau lembaga. Untuk mencapai hasil yang memuaskan maka pemerintah menentukan syarat-syarat kerja yang meliputi kualitatif, kuantitas, tingkat pendidikan, pengalaman dan keahlian sehingga diharapkan hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang diinginkan lembaga tersebut (Hamzah, 2012:97).

B. Definisi Operasional

1. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang sudah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebutnya yang telah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Ezioni (dalam Torang, 2012:102) menggambarkan bahwa efektivitas organisasi adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan. akan tetapi menurut Ghorpade, efektivitas organisasi tergantung pada kemampuan model yang digunakan oleh peneliti. Efektivitas juga dapat ditentukan oleh struktur

kekuasaan, pola kekuasaan, cara pengawasan, kinerja pegawai, dan produktivitas.

2. Komunikasi Interpersonal

Merupakan proses pertukaran makna antara individu-individu yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Komunikasi interpersonal terjalin dalam suatu proses sosial sebagai pemenuhan kegiatan manusia untuk berinteraksi antara satu dengan yang lainnya.

Komunikasi interpersonal adalah proses penting dalam suatu organisasi, karena dengan komunikasi semua informasi yang diperlukan untuk melakukan berbagai kegiatan dapat diketahui. Singh dan Battacharya (2001:231) mengatakan, *“The present study, specifically, argues that the greater the amount of communication between levels, the greater the extent to which organizational goals are clearly perceived.”* Artinya, studi saat ini menunjukkan bahwa makin sering komunikasi antara pegawai dan manajemen diberbagai tingkatan dan jenjang struktur organisasi, semakin jelas pemahaman tujuan organisasi yang dirasakan. Ini berarti bahwa komunikasi interpersonal adalah salah satu kunci keberhasilan atau kegagalan berbagai kegiatan dan proses dalam organisasi.

3. Pimpinan

Seorang pemimpin adalah orang yang mengirim pesan. Dalam model ini sumber adalah pimpinan yang mengirimkan pesan kepada penerima atau komunikan yang didalam kerja, maka seorang pimpinan harus dapat

menjalankan fungsi kepemimpinannya dengan sebaik-bainya dalam menggerakkan para bawahannya agar dapat memahami setiap uraian tugas yang dibebankan kepadanya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif. Pimpinan Puskesmas Kelurahan Selensen : H. Didik Suhardiman, S.kep.

4. Pegawai

Pegawai ialah komunikan penerima pesan. Aktivitas yang dikerjakan komunikan merupakan kegiatan internal dalam diri komunikan, apabila dari aktivitas tersebut dapat respon positif yang dikehendaki komunikator. Maka hakikatnya respon tersebut merupakan komunikasi bagi komunikator sehingga efektivitas untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada pada pegawai. Pegawai Puskesmas Kelurahan Selensen : Lina Mardiana Amd.Kep, Merlisa Susanti Amd.Kep.

5. Puskesmas

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. penelitian yang di dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen, Kabupaten Indragirihilir Jl.Lintas Timur.

C. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa referensi penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan dijadikan referensi oleh penulis peneliti untuk memperkuat kajian penelitian yang ada, sehingga aspek yang belum atau kurang dalam penelitian terdahulu dapat dilakukan dalam penelitian kali ini sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Judul	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dewi Ratnasari/2014/Komunikasi Interpersonal Dengan Pimpinan Pada Kantor Dinas Kehutanan Kabupaten Rokan Hulu	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Teori komunikasi interpersonal	Adanya komunikasi yang baik secara verbal maupun non verbal, secara interpersonal penyampaian arahan pimpinan yang terkesan jelas yang diberikan oleh pimpinan, adanya sikap saling menghargai terhadap kerja sama dalam suatu organisasi
2.	Putri Harianti/2016, Komunikasi Interpersonal Antar Pimpinan Dengan Karyawan di PT. Maya Patra Pekanbaru	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Teori yang digunakan adalah Model Komunikasi Antar manusia	Hasil dari komunikasi verbal dan nonverbal tersebut menimbulkan faktor pendukung seperti rasa saling percaya yang sudah melekat erat antara pimpinan dan karyawan.
3.	Jefri/2017, Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan PT. Dharma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis	Metode Penelitian kualitatif	Teori perencanaan komunikasi	Tentang komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan PT. Dharma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis Sesuai dengan perannya
4.	Ardius/2014, Peran Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Mesra Pekanbaru	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi dan teori motivasi kerja.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dimana tujuan utama penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor apa aja untuk mengetahui peranan Komunikasi Interpersonal

5.	Sastriawan Muharni/2012 komunikasi interpersonal antara pengawas asrama dengan santri di pondok pesantren hidayatul ma'arifayah kerinci kabupaten pelalawan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Penelitian ini menggunakan teori interaksional	Berdasarkan hasil wawancara yetni dan fitri arbayyah sebagai pengawas asrama beliau menjelaskan bahwa cara beliau mengatasi masalah santri yaitu dengan cara memberikan nasehat, motivasi dalam belajar dan kedisiplinan waktu.
6.	Elsi Amdes/2015 Aktifitascommunication development program eco village PT. Riau andalan Pulp and paper didesa teluk binjai kecamatan teluk binjai kecamatan teluk meranti kabupaten pelalawan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Penelitian ini menggunakan teori interaksional	Hasil penelitian ini bertujuan menunjukan aktivitas community development program eco village meliputi perencanaan,pelaksanaan, program, monitoring, evaluasi, laporan dan dokumentasi.
7	Rais Hidayat/2017 Aktivitas komunikasi interpersonal dalam organisasi melalui perbaikan efikasi diri, kepemimpinan kekohesifan tim	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Teori penelitian komunikasi interpersonal	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa efikasi diri berpengaruh langsung positif terhadap komunikasi interpersonal

1. Perbedaan dengan penelitian terdahulu

Penelitian saya berbeda dari penelitian yang di atas yaitu tujuan, lokasi objek penelitian dan juga teori yang berbeda. Penelitian Dewi Ratnasari bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal pimpinan dengan Pegawai Pada Kantor Dinas Kehutanan Di Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui Aktivitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Bawahan Pada Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Desa Selensen.

2. Persamaan dengan penelitian terdahulu

Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan kedua peneliti terdahulu ini sama-sama menggunakan

pengamatan deskriptif dengan metode kualitatif dan melalui obeservasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini juga terdapat persamaan lainnya yaitu peneliti sama-sama membahas tentang komunikasi interpersonal.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bermaksud untuk memberikan uraian mengenai suatu gejala sosial yang diteliti. Peneliti mendiskriptifkan suatu gejala berdasarkan pada situasi dan pengamatan yang dijadikan dasar dari ada tidaknya suatu gejala yang diteliti Slamet.(2006:7) dalam penelitian dewi ratnasari (2010) Selain itu penelitian deskriptif kualitatif juga merupakan penelitian yang dilakukan dengan melihat perbandingan antara teori dan praktek di lokasi penelitian kemudian dianalisa agar dapat ditarik kesimpulan dan saran.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang menjadi informan dalam suatu penelitian (Alwasila, 2002:115). Adapun subjek penelitian ini adalah pimpinan dan pekerja sosial medis selaku pelaksana pelayanan sosial medis (perawat) di puskesmas kelurahan selensen. Penulis berupaya melakukan penelitian ini dengan menggunakan sudut pandang orang-orang yang menjadi sumber data primer penelitian ini, melalui interaksi dengan subjek penelitian yang terjadi secara alamiah dan tidak memaksa, sehingga tindakan dan cara pandang subjek tidak berubah.

Dalam penelitian ini, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pilihan informan. Informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan latar penelitian informan adalah orang yang diwawancarai dan yang diminta informasi oleh pewawancara atau orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian (dalam Bungin 2010:108). Untuk memilih informan dengan tepat dilakukan dengan sampel bertujuan (*purposive sampling*), artinya peneliti dengan sengaja menentukan anggota-anggota sampel berdasarkan kemampuan dan pengetahuannya tentang keadaan populasi.

Nama informan adalah:

1. Fitriansyah Sadam, A. Md. Ak
2. Okky Perdana Putra. Skm
3. Suyono
4. Hera Asmi Sari, Amd. Kep
5. Lina Mariana, Amd. Kep,

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu permasalahan yang hendak diteliti (Alwasilah, 2002:115). Objek dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan dipuskesmas kelurahan selensen.

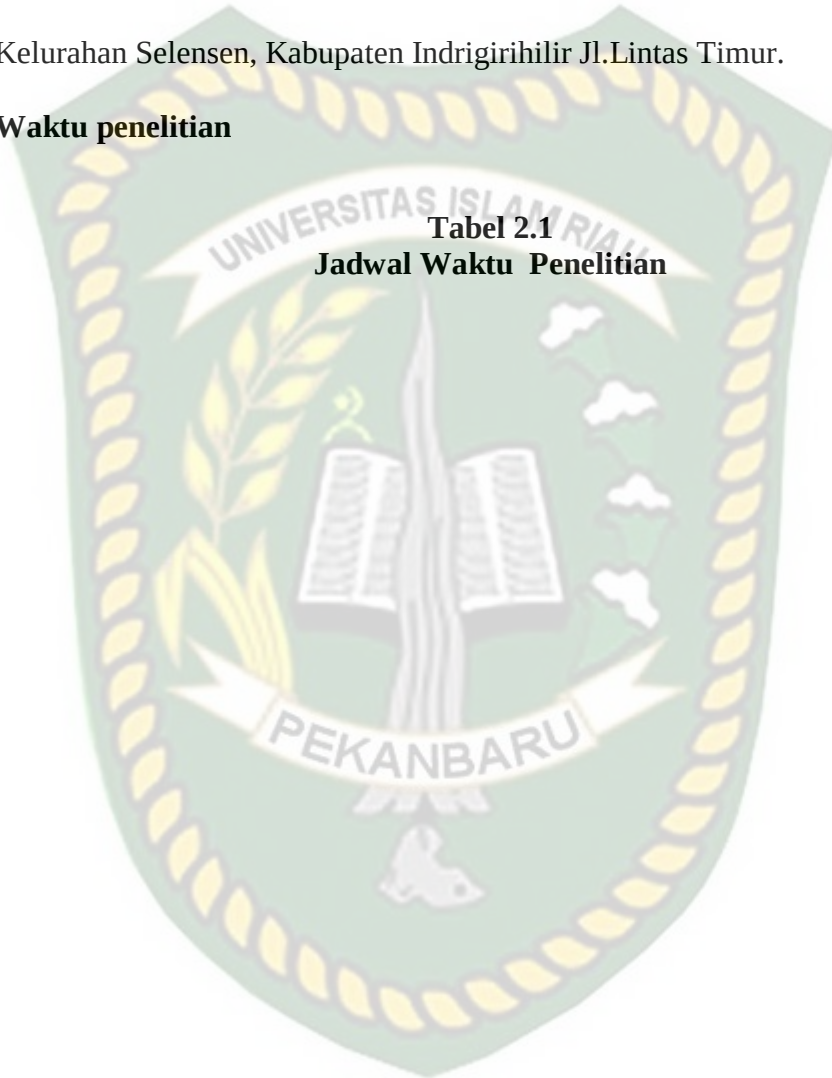
C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kemuning
Kelurahan Selensen, Kabupaten Indragiri Hilir Jl. Lintas Timur.

2. Waktu penelitian

Tabel 2.1
Jadwal Waktu Penelitian



No	Jenis kegiatan	Tahun 2018-2019																							
		November				Januari				Febuari-Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Dan Penyusunan UP	x	x			x			X	x	X	X	X	x											
2	Seminar UP																								X
3	Riset																	x							
4	Penelitian Lapangan																		x	x					
5	Pengolahan Data Dan Analisis Data																				x	x			
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi																					x	x		
7	Ujian Skripsi																								X
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi Penggandaan Serta Penyerahan																								X
9	Skripsi																								X

D. Sumber Data

Data menurut jenis dan sumbernya, data yang dikumpulkan dapat dibagi menjadi dua :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga yang bersangkutan untuk dimanfaatkan (Kriyantono, 2010:41-42). Sumber data yang berasal dari informan yaitu Kepala Pimpinan H. Didik Suhardiman, S.Kep dan bawahan Lina Marlina Amd.Kep Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir Riau.
2. Data Sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh tidak langsung melalui media perantara atau digunakan lembaga yang lain bukan merupakan pengelolannya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu (Kriyantono, 2010:41-42). Data sekunder ini dalam bentuk dokumen, brosur, atau referensi yang diperoleh dari Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir:
 - a. Sturuktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Kemuning Desa Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir.
 - b. Uraian tugas dan fungsi Puskesmas Kecamatan Kemuning Desa Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir.
 - c. Data-data lain yang mendukung penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data merupakan kelengkapan atau perkembangan metode riset yang dipilih agar data bisa dikumpulkan. Dalam pengumpulan data teknik-teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dalam sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu peristiwa, tujuan, dan perasaan (Patilima, 2005:69). Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang diselidiki secara langsung di lapangan. Data dikumpulkan dengan cara mengamati komunikasi antara pimpinan dan bawahan pada Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak. Dalam penelitian ini digunakan wawancara tidak struktur dimana penelitian ingin menanyakan sesuatu secara lebih dalam lagi pada seorang subjek tertentu (Kriantono, 2010:100). Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan wawancara baik dengan pimpinan puskesmas maupun dengan bawahan Puskesmas Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir. Mewawancarai salah satu pegawai atau staf yang ada di puskesmas Kelurahan Selensen untuk mendapatkan informasi tentang komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode Observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi, tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Kriyantono, 2010:120). Dokumentasi juga dapat dari foto, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, pengumpulan bahan dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat pernyataan mengenai penelitian yang penulis ambil sesuai fakta dan fenomena serta memberikan landasan teoritis sebagai referensi pendukung penelitian ini, melalui bacaan seperti: buku karangan ilmiah, dan dokumen yang lain sesuai dengan kajian penelitian, terutama dokumen-dokumen yang dimiliki oleh pihak Puskesmas Kecamatan Kemuning Desa Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir Riau.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik memeriksa validitas data yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan dari semua aspek. Teknik pemeriksaan data yang relevan dalam penelitian ini adalah:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

partisipasi peneliti sangat penting pada saat pengumpulan data, dengan memperluas partisipasi data data yang dikumpulkan dapat dipilih kembali dari gangguan atau penyimpangan yang terkandung dalam

penelitian ini. Karena dengan perpanjangan keikutsertaan dapat menguji ketidakabsahan data informasi yang dikenal oleh disiteri, baik berasal dari diri sendiri maupun responden dan membangun kepercayaan subjek menurut (Moleong, 2005:328).

2. Triangulasi

Menurut Moleong (2005:330) menyatakan bahwa triangulasi adalah teknik pengecekan validitas data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, Moleong menjelaskan hal itu dapat dilakukan dengan jalan sebagai berikut:

- a. Membandingkan data observasi dengan hasil data wawancara.
- b. Bandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang orang katakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan persepektif seorang dengan orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang berada.
- e. bandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

3. Pemeriksaan keabsahan data juga didukung oleh pengalaman pribadi peneliti yang telah melaksanakan program survei pada lokasi Puskesmas Kecamatan Kemuning Desa Selensen Kabupaten Indra Giri Hilir Riau.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif yaitu data-data yang telah dikumpulkan. Disusun, diklarifikasikan dan diinterpretasikan. Analisis data adalah merupakan tahap dimana riset melakukan pengujian terhadap hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data, dari yang terkumpul banyak dan terdiri dari catatan lapangan dan tanggapan peneliti (Kriyantono, 2010:86-87).

Analisis data menurut *seiddel dalam* Moelong (2012:248) proses nya berjalan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan , memilah-milah mengklarifikasikan, mensintesiskan, membuat iktisar, dan membuat indeksya.
3. Berfikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat penemuan umum.

Dari rumusan masalah diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian ini berlangsung demi maksut untuk menguji kebenarannya. Adapaun tujuannya untuk lebih memperdalam proses komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen

Puskesmas yang berada di kecamatan kemuning yang terletak di jalan lintas timur, selensen. Puskesmas ini merupakan puskesmas satu-satunya yang didirikan di kecamatan kemuning dari 11 desa yaitu, Desa Keritang Hulu, Desa Batuampar, Desa Tukjimun, Desa Airbalui, Desa Kemuning Muda, Desa Kemuning Tua, Desa Limau Manis, Desa Lubuk Besar, Desa Sekara, Desa Sekayan, Desa Talang Jangkang. terdapat dengan adanya puskesmas ini akan dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Puskesmas kecamatan kemuning berdiri pada tahun 1992, UPTD Puskesmas Selensen pada awalnya hanya sebagai Unit Pelayanan Fungsional (UPF) yang hanya memberikan pelayanan dasar, kemudian UPTD Puskesmas Selensen menjadi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan yang terbentuk pada tahun 2004 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 44 Tahun 2013.

Kegiatan umum UPTD Puskesmas selensen adalah dalam usaha pelayanan kesehatan perorangan dengan pendekatan pelayanan medis, tindakan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan rujukan dengan core bisnis adalah pelayanan dasar. Dalam menghadapi persaingan global, terutama terhadap kompetitor layanan sejenis di Kabupaten Indragiri hilir.

Puskesmas ini di resmikan oleh kepala desa yaitu oleh bapak mahmud dalam persemian pemakaian puskesmas kecamatan kemuning dan pelantikan strukturnya tersebut pimpinan H. Didik Suhardiman sebagai telah tercatat menerima pasien pada tahun 1992.

Puskesmas kecamatan kemuning ini yan dibangun atas lahan 6500 m³ dengan luas bangunan 500 m³ dan luas wilayah kerja UPT puskesmas adalah 782.800 HA, dengan jumlah penduduk pada tahun 2017 sebanyak 34.576 jiwa. Dalam upaya meningkatkan status dan kapasitas pelayannya kepada masyarakat sehingga menjadi pilihan masyarakat dalam bidang kesehatan dikecamatan kemuning tersebut mulai dari tahun 1992 pemerintah kabupaten indragirihilir telah melaksanakan pembangunan gedung puskesmas yang akan melayani masyarakat. hal tersebut dibuktikan dengan alat kesehatan secara bertahap yang dipergunakan unutm menunjang kegiatan pelayanan pada masyarakat.

2. Visi Misi Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen

Visi Puskesmas : “TERWUJUDNYA MASYARAKAT KECAMATAN KEMUNING SEHAT MANDIRI DENGAN PERILAKU HIDUP BERSIH DAN SEHAT”

Misi Puskesmas:

- a. Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat Bagi Individu, Keluarga Dan Masyarakat.
- b. Menjalin Kerjasama Yang Sinergis Dengan Lintas Sektor Melalui Kemitraan Yang Berbasis Masyarakat.

c. Mendorong Kemandirian Masyarakat Untuk Berperilaku Hidup Bersih Dan Sehat.

d. Memberikan Pelayanan Kesehatan Yang Adil, Merata Berkualitas

Motto Puskesmas: SEMANGAT, MELAYANI, INSIATIF, LOYAL, ENERGIK

Budaya Kerja Puskesmas :

- a. Kerja Keras
- b. Kerja Cerdas
- c. Kerja Ikhlas
- d. Kerja Tuntas

Tata Nilai Puskesmas : 5S : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun

Dalam penelitian ini, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pilihan informan. Informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan latar penelitian informan adalah orang yang diwawancarai dan yang diminta informasi oleh pewawancara atau orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian (dalam Bungin 2010:108). Untuk memilih informan dengan tepat dilakukan dengan sampel bertujuan (*purposive sampling*), artinya peneliti sengaja menentukan anggota sampel berdasarkan kemampuan dan pengetahuan tentang kondisi populasi.

Informan yang telah di pilih adalah:

- 1. Fitriansyah Sadam, A. Md. Ak
- 2. Okky Perdana Putra. Skm

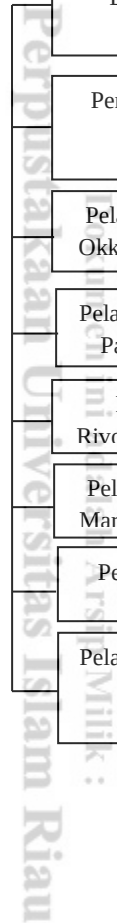
3. Suyono
4. Hera Asmi Sari, Amd. Kep
5. Lina Mariana, Amd. Kep,



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Struktur Organisasi Puskesmas Selensen



C. Hasil Penelitian

1. Daftar Profil Informan/subjek

- a. Nama : Suyono
 Umur : 57 TH
 Pangkat : III D
 Lama bekerja : 34 TH
- b. Nama : Lina Mariana , AM. Keb
 Umur : 34 TH
 Pangkat : II C
 Lama Bekerja : 3 TH
- c. Nama : Hera Asmi Sari, AM. Keb
 Umur : 25 TH
 Pangkat : Honor
 Lama Bekerja : 6 TH
- d. Nama : Okky Perdana Putra, Skm
 Umur : 28 TH
 Pangkat : Kontrak
 Lama Bekerja : 27 TH
- e. Nama : Fitriansya Sadam, Amd. Ak
 Umur : 30 TH
 Pangkat : II C (PNS)
 Lama Bekerja : 2 TH

Menurut Kreps (2000:50): *Interpersonal communication is between to people (a dyad), usually face, although people can use communication media (such as telephone) to communicate interpersonally without being in each other's immediate presence. One of the most important outcomes of interpersonal communication is the development of human relationships.*

Artinya adalah, komunikasi interpersonal adalah antara dua orang, biasanya tatap muka, meskipun orang dapat menggunakan media komunikasi (seperti telepon) untuk berkomunikasi secara pribadi tanpa kehadiran mereka bersama. Hal yang paling penting dari hasil hubungan interpersonal ini adalah pengembangan hubungan manusia. Ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat membangun sosial yang baik diantara organisasi/perusahaan, individu. Dengan hubungan pribadi yang baik ini, tugas koordinasi pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, dalam membangun kerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi interpersonal pada pimpinan dengan bawahan pada Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Inhil-Riau berlangsung secara intensif dengan memprioritaskan aspek kuantitas yang akan menciptakan hubungan yang kuat antara pimpinan dengan bawahan, dengan keterbukaan dan kepercayaan yang dapat dari komunikasi ini mengubah sikap dan perilaku.

Komunikasi interpersonal dapat menunjang kinerja pada Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Inhil-Riau, dapat dilihat berdasarkan efektifitas komunikasi interpersonal dengan ilmiah indikator

sebagai berikut: 1) Keterbukaan (*openess*), 2) Empati (*emphaty*), 3) Prilaku Positif (*positiveness*), 4) Prilaku suportif atau mendukung (*supportiveness*) 5) Kesamaan (*equality*).

1. Keterbukaan (*Openness*)

Komunikator harus memiliki sikap terbuka terhadap orang yang diajak untuk berinteraksi, memberikan reaksi jujur, bertanggung jawab sikap dan pemikirannya sendiri sehingga komunikasi antarpribadi yang terjadi dapat berjalan efektif. Dalam komunikasi ini sikap keterbukaan dapat menimbulkan dorongan untuk saling menghargai, saling pengertian, dan dapat mengembangkan hubungan interpersonal.

Begitupun yang terjadi di Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Inhil-Riau pimpinan selalu terbuka dalam menyampaikan informasi penting secara jujur dan terbuka kepada bawahan. Keterbukaan ini ditandai dengan oleh kejujuran dan tidak menyembunyikan informasi yang benar. Oleh karena itu pimpinan diharapkan menciptakan suasana komunikasi yang kondusif. Adanya kondisi seperti itu akan membuka peluang bagi pegawai untuk selalu menyampaikan masalah atau kesulitan dalam menjalankan tugas yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Fitriansyah Sadam, Amd.Ak selaku di Puskesmas Kecamatan Kemuning Kelurahan Selensen Kabupaten Inhil-Riau mengenai bagaimana keterbukaan Kepala Dinas dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa:

“Sangat baik, pimpinan sangat baik dalam keterbukaan terhadap pegawainya. Karena pimpinan selalu bermusyawarah dan memberi masukan kebijakan-kebijakan terkait dalam masalah puskesmas”

Berdasarkan wawancara diatas, komunikasi pimpinan terhadap pegawai puskesmas kelurahan selensen sangat efektif dan berjalan dengan baik pimpinan bersifat terbuka terhadap pegawai dan memberi masukan-masukan dan pendapat. Dan selalu bermusyawarah dalam melakukan kebijakan-kebijakan dalam masalah puskesmas kelurahan selensen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Lina Mariana, mengenai bagaimana keterbukaan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi sebagai berikut :

“Untuk semua program dilaksanakan selalu diperhatikan dan diingatkan setiap program baik diluar gedung ataupun didalam gedung seperti turun kelapangan laporan setiap bulan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas oleh seorang pegawai puskesmas kelurahan selensen, apa yang disampaikan oleh pegawai terhadap pimpinan, pimpinan sangat peka apa yang terjadi dalam puskesmas baik di dalam puskesmas ataupun diluar puskesmas. Disini pimpinan memperlihatkan adanya keterbukaan sesama pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Suyono, bagaimana keterbukaan pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Masalah keterbukaan pimpinan ini pada kami adalah pimpinan itu sebetulnya dia semuanya terbuka masalah program-program yang menyangkut dan pada kegiatan yang ada dipuskesmas ini, pimpinan selalu memberikan tau apa yang tidak tau apa lagi masalah yang lainnya jadi itu pimpinan selalu terbuka”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Oky Perdana s.km, bagaimana keterbukaan pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Kalo untuk pimpinan cukup terbuka terhadap apapun permasalahan yang dialami staf dan juga ide-ide pemikiran oleh pegawai”

Berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa pegawai puskesmas kelurahan selensen pimpinan memiliki keterbukaan dalam suatu permasalahan-permasalahan yang ada dipuskesmas, sehingga pegawai selalu berpikir positif terhadap pimpinan dengan adanya sifat keterbukaan pimpinan yang menjadikan pegawai tersesbut melakukan komunikasi yang baik terhadap pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Hera Asmi Sari, Amd,Keb, bagaimana ketebukaan pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Sangat baik, dalam komunikasi pimpinan selalu melihatkan keterbukaan nya terhadap pegawainya baik dalam bekerja ataupun tidak. Komunikasi di puskesmas ini terjalin sangat baik antara pimpinan dengan bawahan”

Dan hasil pengamatan penulis, penulis menyimpulkan dalam keterbukaan antara pimpinan dengan bawahan di puskesmas kelurahan selensen ini banyak pegawai mengatakan keterbukaan suatu pimpinan berjalan dengan sangat baik, karena beberapa pegawai telah menerima apa yang dilakukan oleh pimpinan. Ketika adanya suatu permasalahan atau membuat suatu program-program dalam puskesmas tersebut pimpinan selalu membuat suatu ide-ide yang akan dilakukan oleh pimpinan.

2. Empati (*empathy*)

Menurut Rakhmat (2005:132) empati dianggap memahami orang lain dan mengembangkan diri pada kejadian yang menimpa orang lain. Melihat seperti orang lain, seperti orang lain merasakan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Fitriansyah sadam Amd. Ak mengenai bagaimana sikap empati pimpinan dengan bawahan, diperoleh informasi bahwa :

“Sikap empati pimpinan terhadap pegawainya sangat baik karena kesejahteraan selalu diperhatikan oleh pimpinan”

Berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa menurutnya sikap empati pimpinan terhadap pegawainya sudah melihatkan sikap empati yang terhadap pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lina Mariana mengenai bagaimana sikap empati pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Sikap empati pimpinan puskesmas sangat tinggi sangat memperhatikan setiap pegawainya baik PNS maupun non PNS atau mudah baik fisik dan non fisik dia selalu ingin berpartisipasi langsung dan tidak melalui perantara”

Pegawai sudah merasakan tindakan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai sangat nyaman dirasakan dikarenakan pimpinan turun langsung dalam melakukan komunikasi dengan pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyono mengenai bagaimana sikap empati pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Itu pimpinan selalu menjelaskan apa yang perlu disampaikan pada kami itu contohnya masalah program puskesmas baik dalam gedung maupun luar gedung dan lain sebagainya, sikap pimpinan pada pegawai sangat baik sekali, oramgnya terbuka dan kami pun sebagai staf juga terbuka bidang-bidang yang ada dipuskesmas ini”

Pimpinan dengan pegawai ini memiliki sifat kepedulian yang kuat, saling memperhatikan kondisi-kondisi yang ada dipuskesmas, seperti sudah dikatakan pimpinan melihat kepedulian yang tinggi terhadap pimpinannya dan bertanggung jawab akan suatu hal. Dan pegawainya pun sebaliknya terhadap pimpinan nya dikarenakan pimpinan melakukan sikap kepedulian yang sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Oky Perdana Skm mengenai bagaimana sikap empati pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Pimpinan cukup empati terhadap pegawai puskesmas apapun permasalahan yang terjadi dipuskesmas pimpinan cukup terbuka dalam permasalahan tersebut”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hera Asmi Sari, Amd.Keb mengenai bagaiman sikap empati pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Pimpian harusnya memiliki sikap peduli, jadi untuk menjadi pimpinan yang baik dan memperhatikan dan memahami pegawai menjadi unsur mutlak yang harus dimiliki pimpinan disini saya melihat sikap peduli pimpinan terhadap pegawai disini masih kurang”

Dari hasil pengamatan penulis, dalam komunikasi interpersonal pimpinan dengan pegawai dalam menunjang kinerja pada puskesmas kelurahan selensen dari perilaku empati. Penulis menyimpulkan sebagian menyatakan sikap kepedulian terhadap pegawainya berjalan dengan efektif

dikarenakan pegawai merasakan kepedulian pimpinannya terhadap pegawainya.

3. Perilaku suportif atau mendukung (*supportiveness*)

Menurut Sunarto (2011:82-84) hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Fitriansyah Sadam, Amd, Ak mengenai bagaimana dukungan pimpinan dengan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Sangat mendukung semua kegiatan apa yang kita lakukan dipuskesmas selalu direspon dengan baik atau didukung oleh oleh pimpinan puskesmas”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lina Mariana mengenai bagaimana dukungan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Baik dan sangat mendukung terutama dibidang kesehatan khususnya semua program dan kegiatan diperhatikannya selalu mengingatkan setiap bulan”

Dengan adanya sikap dukungan yang diberikan pimpinan itu menjadikan pegawai dapat mempermudah atau dapat menyelesaikan tugas tanggung jawabnya yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyono mengenai bagaimana dukungan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Dukungan yang diberikan pimpinan itu sangat baik sekali baik dalam bidang apa saja terutama bidang kesehatan itu sangat dia mendukung. Ya kita pun memang ya seperti pimpinan ini memang sudah tau apa watak dan apanya bawaannya memang baik sekali”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Oky Perdana, Skm mengenai bagaimana dukungan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Kalau untuk dukungan, cukup mendukung apapun ide-ide dan pemikiran pegawai puskesmas yang berkaitan dengan kemajuan puskesmas”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hera Asmi Sari, Amd. Keb mengenai bagaimana pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa:

“Pimpinan dalam menerima masukan kurang mendukung terhadap pegawai terutama dalam meningkatkan fasilitas, seperti obatan-obatan”

Dari hasil pengamatan penulis, penulis menyimpulkan bahwasanya harapan pegawai sudah dirasakan oleh pegawai yang merasakan dukungan oleh pimpinannya dan walaupun beranggapan ada sebagian tidak diberikan dukungan secukupnya oleh pimpinan.

4. Kesamaan (*equality*)

Seorang pimpinan harus menciptakan suasana kesetaraan antara pimpinan terhadap pegawai dengan tidak bersikap siapa yang lebih tua,

siapa yang lebih pintar, siapa yang lebih tinggi status sosial dan sebaliknya namun tetap harus saling menghormati. Sebagai seorang pimpinan hanya memberi perintah atau tugas namun dapat membimbing pegawainya dengan baik namun juga sebagai pengawas. Seorang pimpinan juga harus dapat memahami setiap karakteristik pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Fitriansayah Sadam, Amd, keb mengenai bagaimana sikap kesetaraan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Sangat baik, pimpinan tidak pernah membedakan pegawai ataupun non pegawai semuanya setara dimata pimpinan puskesmas”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Lina Mariana mengenai bagaimana sikap kesetaraan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Sangat baik dan saling menghargai tidak ada yang membedakan satu sama lain seperti PNS, honor, dan TKS”

Kesetaraan memiliki nilai-nilai, sikap, perilaku dan pengalaman yang sama dengan para pemimpin dan pegawai yang sama-sama memiliki minat dan kebutuhan bersama yang diinginkan. Dengan demikian setiap pegawai memiliki peluang yang sama, maka dengan adanya kesetaraan antara pegawai diharapkan dapat memberikan motivasi untuk berlomba-lomba bersaing dalam meningkatkan suatu kinerja yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Suyono mengenai bagaimana sikap kesetaraan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Kesetaraan pimpinan itu bagus, ya tidak ada istilahnya anak tiri juga anak kandung semuanya sama dibantainya, semuanya sama. Jadi sifatnya memang begitu kita terima dengan baiklah karena pimpinan ini saya bilang tidak anak tiri anak kandung semuanya sama apa yang ditanya pegawai itu selalu dijawabnya dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Oky Perdana, Skm mengenai bagaimana sikap kesetaraan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Untuk kesetaraan pegawai puskesmas dan pimpinan cukup menjaga kesetaraan itu dan tidak ada tingkatan dalam berkomunikasi”

Berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa, komunikasi berjalan dengan efektif karena adanya didalam puskesmas tersebut kesetaraan antara pimpinan dengan bawahan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Hera Asmi Sari, Amd.keb mengenai bagaimana sikap kesetaraan pimpinan terhadap pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Pimpinan selalu bersikap selayaknya tidak pernah membedakan antara pegawai satu dengan yang lainnya”

Dari hasil pengamatan, penulis menyimpulkan bahwasanya sikap kesetaraan terhadap seorang pimpinan dengan pegawainya berjalan dengan baik. Sebagai seorang pimpinan dapat memberikan perhatian dan memberikan sikap kepedulian yang sama rata dengan pegawainya. Dan tidak menimbulkan suatu kecemburuan terhadap pegawainya lainnya. Pimpinan sebagai sosok yang menjadi panutan bagi bawahannya harus dapat menempatkan diri sebagai pimpinan dan sebagai teman bagi

bawahannya agar mereka dengan nyaman dan tidak terlalu merasa terbebani.

5. Perilaku positif (*positiveness*)

Dukungan pimpinan dalam memberikan sikap yang positif terhadap pegawainya dapat menimbulkan interaksi atau perilaku yang positif antara pimpinan dan pegawainya. Perilaku positif tersebut seperti memuji orang yang menjadi lawan berinteraksi, memberikan senyuman dalam melakukan komunikasi, memberikan perilaku yang hangat terhadap lawan interaksinya saat lama tidak bertemu dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fitriansyah Sadam, Amd.keb mengenai bagaimana perilaku positif pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Sangat positif, karena pimpinan selalu memberikan ide-ide positif yang menyangkut pegawai dipuskesmas selensen”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lina Mariana, mengenai bagaimana perilaku positif pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Selalu mengayomi dan bersikap adil kepada seluruh staf puskesmas selensen serta selaku bijak dalam mengambil keputusan”

Bersarkan hasil wawancara dengan Bapak Suyono, mengenai bagaimana perilaku positif pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa :

“Masalah perilaku pimpinan itu selalu baik ya, baik terhadap pegawainya dan apa yang ditanyakan oleh bawahannya masalah program selalu menjelaskannya itu yang saya bilang tadi itu lah

watak pimpinan ya memang beda dari pada yang lain. Dia selalu terbuka lah dan selalu menjawab dengan baiklah begitu”

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Oky Perdana, Skm mengenai bagaimana perilaku positif pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa:

“Pimpinan cukup mengayomi dan memberikan solusi-solusi yang baik untuk kekompakan-kekompakan seluruh pegawai puskesmas”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hera Asmi Sari, Amd.keb mengenai bagaimana perilaku positif pimpinan dengan pegawai, diperoleh informasi bahwa:

“Perilaku positif pimpinan terhadap pegawainya berjalan dengan baik sehingga membuat kebersamaan dengan baik dipuskesmas”

Dari hasil pengamatan penulis, penulis menyimpulkan bahwasanya sikap yang ditunjukkan pimpinan terhadap pegawainya itu sebgaiian telah terpenuhi dan sesuai dengan harapan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sikap positif pimpinan dilihatkan dengan adanya interaksi dengan pegawai berjalan dengan baik , memiliki perasaan dan pikiran positif dan setiap pegawai merasa nyaman berkomunikasi. Komunikasi yang efektif juga perlu dilandaskan pada niat yang tulus, serta bersikap positif terhadap pembicara dan menggunakan bahasa yang mudah diterima.

D. Pembahasan Penelitian

Komunikasi interpersonal, dalam hal yang yang terjadi pada Puskesmas Kelurahan Selensen pada komunikasi yang berjalan dengan baik untuk saat ini, dan mencoba untuk mempertahankan hubungan erat antara pimpinan dengan bawahan. Baik itu sesama bawahan ataupun pimpinan, dengan keterbukaan dan kepercayaan yang didapat dari komunikasi dapat menemukan sikap dan perilaku.

Berdasarkan hasil tentang aktivitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan bawahan dipuskesmas kelurahan selensen, maka dapat disajikan pembahasan penelitian sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*openess*)

Menurut Sunarto (2011:259) keterbukaan adalah sikap untuk dapat menerima masukan dari orang lain. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan adalah sikap positif. Hal ini disebabkan oleh keterbukaan, komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

Dari sudut pandang keterbukaan, bahwa ada kerjasama antara pimpinan dengan bawahan dapat dilihat komunikasi terbuka antara pimpinan dan bawahan dan ada tanggung jawab dalam suatu organisasi. Keterbukaan kepemimpinan menyangkut aspek kepercayaan pada bawahan dan keterbukaan terhadap gagasan dari bawahan. Keterbukaan atau

transparansi adalah tindakan yang memungkinkan masalah dipahami dengan jelas dan tidak diragukan kebenarannya.

Pada puskesmas kelurahan selensen, pimpinan disini sangat terbuka dari apa yang didapat dari hasil penelitian yang sudah diteliti dalam menyampaikan informasi atau ide-ide kepada bawahan. Adanya keterbukaan yang sudah dilihat ketika pimpinan terjun langsung apa yang dilakukan oleh bawahan. Bawahan beranggapan pimpinan selalu memeberikan dan mendukung suatu ide-ide.

2. Empati (*empathy*)

Menurut Sunarto (2011:259) empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan jika seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain.

Dalam komunikasi interpersonal pimpinan dan pegawai pada puskesmas kelurahan selensen dapat dilihat dari sifat perilaku empati. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai pada puskesmas kelurahan selensen sudah berjalan efektif dalam membangun sikap empati terhadap bawahan atau pegawainya, dan menjadikan bawahan atau pegawainya nyaman dalam melakukan setiap tugas yang diberikan.

3. Perilaku Positif (*positiveness*)

Menurut Sunarto (2011:259) perilaku positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Perilaku positif dapat ditunjukkan oleh berbagai perilaku, antara lain :

- a. Menghormati orang lain
- b. pikiran positif tentang orang lain
- c. Tidak terlalu mencurikan orang lain
- d. Percaya akan pentingnya orang lain
- e. berikan pujian dan penghargaan
- f. Komitmen menjalin kerja sama

Sikap yang ditunjukkan oleh pimpinan telah terpenuhi dan sesuai dengan harapan pegawai, berdasarkan hasil penelitian sikap positif dan menyenangkan ditunjukkan oleh pimpinan dalam berinteraksi, memiliki perasaan dan selalu berpikir positif. Dengan adanya sikap perilaku pimpinan yang sudah ia lihat dalam puskesmas ataupun diluar, pegawai pun merasa nyaman apa yang sudah dilakukan pimpinan terhadap pegawainya dalam berkomunikasi.

4. Perilaku suportif atau mendukung (*supportiveness*)

Menurut Sunarto (2011:259) hubungan yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya, masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

Harapan bawahan mengenai sikap mendukung mereka sendiri sudah cukup dirasakan , tetapi masih ada bawahan yang merasa bahwa dukungan yang diberikan belum sepenuhnya tercapai. Dan ada juga sebagian bawahan disini sudah merasakan dukungan yang kuat dari pimpinan.Yaitu seperti bentuk motivasi yang diberikan oleh pimpinan.

5. Kesamaan (*equality*)

Menurut Sunarto (2011:259) kesamaan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama berharga, dan saling membutuhkan. Indikator kesetaraan meliputi:

- a. Menempatkan diri setara dengan orang lain
- b. Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- c. Mengakui pentingnya kehadiran orang
- d. Tidak memaksa kehendak
- e. Komunikasi dua arah
- f. Saling memerlukan
- g. Suasana komunikasi akrab dan nyaman

Sikap kesetaraan pimpinan terhadap bawahan cukup baik, komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dipuskesmas kelurahan selensen pimpinan selalu mengadakan pertemuan ataupun apel pagi secara rutin. Hal ini dilakukan untuk memberikan arahan atau informasi tentang tugas yang akan dilakukan pada bawahan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka disini peneliti memperoleh kesimpulan sesuai dengan teori yang diambil pada penelitian dengan tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan bawahan pada puskesmas kelurahan selensen. Maka kemudian peneliti dapat menarik kesimpulan pada hasil yang telah diteliti, komunikasi interpersonal berlangsung dengan baik pimpinan dengan bawahan, adapun sebagian yang beranggapan kurang baik. Dan juga terdapat hubungan kekerabatan yang dekat antara pimpinan dengan bawahan. Terlihat disuatu pimpinan yang terlihat sangat peka terhadap bawahan seperti membuat suatu program-program atau ide-ide yang akan dilakukan untuk kemajuan puskesmas.

B. Saran

1. Secara keseluruhan, komunikasi antara pimpinan dengan baik tetap dijaga dengan baik sehingga dalam menjalankan suatu aktivitas atau program-program yang akan dibuat itu akan menjadi akan terlihat mudah dalam melakukannya ketika komunikasi terus berjalan dengan baik. Alangkah lebih baiknya pimpinan selalu memantau dalam apapun yang dilakukan oleh bawahannya.

2. Khususnya buat pegawai, hendaknya tetap disiplin melakukan suatu atau pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, dan selalu bertanggung jawab dalam suatu kerja yang diberikan. Dan tetap menjaga komunikasi dengan baik dengan pimpinan dan bila perlu menjadikan hal utama yang harus didahulukan.
3. Khususnya bagi pimpinan, hendaknya selalu memantau kegiatan-kegiatan atau suatu program yang dibuat oleh bawahan dalam lingkungan puskesmas kelurahan selensen. Dan terus memberikan motivasi kepada bawahan dan memberikan arahan yang baik. Agar semua bawahan dapat menjalankan aturan yang berlaku di puskesmas, sehingga dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Devito, Joseph. A. 1989. *Komunikasi antar manusia*. Jakarta : profesional books.
- Effendi, onong uchjana. 2003. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hadari, Hadari. 2012. *Kepemimpinan Yang Efektif*. Yogyakarta : Gadjah mada.
- Hamzah B, Uno. 2012. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Kartono, 2016. *Pimpinan dan kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Kaswan, 2013. *Leadership and teamworking*. Bandung : Alfabeta
- Kriyantono, R. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group University Press.
- Liliweri Alo, 1997, *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Ally and Bacon, Orlando.
- Mueliono, Anton, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Dapartemen Pendidikan dan kebudayaan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Muhammad, Arni.2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mulyana, 2008. *Komunikasi Efektif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Patilima, Hamid, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabet.
- Rivai, Viethaza. 2007. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisas*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Stephen, Robbins. 2001. *Peerilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Prenhalindo.

Stoner, James A.F 1999. *Manajemen* . Terjemahan Nanang Fatah. Jakarta : Kanisius.

Sutinah, Suyanto, Bagong 2015. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Wirawan, 2014. *Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Wursanto, Ig, 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yasir, 2009. *Pengantar Ilmu komunikasi*. CV. Witra Irzani Pekanbaru.

Skripsi :

Aridus. 2014. “Peran Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Mesra Pekanbaru. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau.

Dewi Ratnasari. 2014. “Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Pegawai Pada Kantor Dinas Kehutanan Kabupaten Rokan Hulu”. *Skripsi*, Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau

Elsi Amdes. 2015. “Aktivitas Communication Development Program Eco Village PT. Riau Andalan Pulp And Paper Di Desa Teluk Binjai Kecamatan Teluk Meranti Kabupaten Pelalawan. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau.

Hasni Andriani 2010. “ Efektivitas Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Di Kantor Camat Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir”: *Skripsi*, Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau.

- Jefri. 2017. “Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan PT. Dharma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis”. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau
- Putri Harianti. 2016. “*Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dengan Karyawan Di PT. Mayapatra Pekanbaru*”. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau.
- Robet Jonathan Sembiring 2010.” Efektivitas Public Relations PTPN V Sei Galuh Dalam Meningkatkan Citra Positif” *Skripsi*, Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau
- Said Hedi Redja Elvan. 2018. “Aktifitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Pegawai Dalam Menunjang Kinerja Pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Provinsi Riau Di Bidang Perubahan Iklim, Pengelolaan Limbah Pada Domestik Dan Peningkatan Kapasitas”. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau.
- Sastriawan Muharni. 2012. “*Komunikasi Interpersonal Antara Pengawas Asrama Dengan Santri Dipondok Pesantren Hidayatul Ma’arafiyah Kerinci Kabupaten Pelalawan*”. *Skripsi*. Universitas Islam Riau. Pekanbaru Riau.

Jurnal

- Rais Hidayat. 2017. Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Perbaikan Efaksi Diri, Kepemimpinan Dan Kekoefisan Tim.
Jurnal: Universitas Pakuan, Bogor Jawa Barat.