

GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DAN KINERJA PEGAWAI DI UNIT PELAKSANA TEKNIS SAMSAT MEDAN UTARA

LEADER COMMUNICATION STYLE AND EMPLOYEE PERFORMANCE AT TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT SAMSAT MEDAN UTARA

Kiki Asrini¹, Budiman Purba², Cut Alma Nuraflah³
Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Dharmawangsa
Jl. KL Yos Sudarso No. 224, Glugur, Kota Medan Sumatera Utara
*Email: kikiasrini@gmail.com

ABSTRAK

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan feedback (umpan balik) dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi seorang pemimpin dan kinerja pegawai di UPT Samsat Medan Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui apakah gaya komunikasi yang digunakan pemimpin dan bagaimana kinerja pegawai di UPT Samsat Medan Utara. Gaya komunikasi pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara lebih cenderung tegas, berwibawa, terbuka, dan informal. The equalitarian style adalah gaya komunikasi yang digunakan pimpinan UPT SAMSAT Medan Timur yang selalu menyampaikan pesan atau perintah kepada setiap pegawai dengan tegas, sopan, santai, dan berusaha untuk selalu berkomunikasi secara informal agar tidak ada kecanggungan antara para pegawai dengan pimpinan. Pemimpin UPT SAMSAT Medan Utara juga mampu membina hubungan baik dengan orang lain serta memiliki rasa kepedulian yang tinggi terhadap orang lain. Kinerja pegawai UPT SAMSAT Medan Utara setiap harinya selalu baik dan tetap bertanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing karena Pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara juga memberlakukan tindakan pendisiplinan terhadap pegawai-pegawai yang tidak bekerja dengan maksimal dan terbukti melakukan kesalahan. Kinerja pegawai dinilai dapat selalu diandalkan karena pemimpin selalu memberi apresiasi pada kinerja mereka.

Kata kunci : The equalitarian style, Pemimpin, dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Communication style is a communication behavior that is carried out by someone in an organization that aims to get feedback (feedback) from others on the organizational message conveyed. The purpose of this study was to determine how the communication style of a leader and employee performance at UPT Samsat Medan Utara. This study uses descriptive qualitative research methods to determine whether the communication style used by leaders and how the performance of employees at UPT Samsat Medan Utara. The communication style of the UPT SAMSAT North Medan leadership tends to be firm, authoritative, open, and informal. The equalitarian style is a communication style used by the leadership of UPT SAMSAT Medan Timur who always conveys messages or orders to

each employee firmly, politely, relaxed, and tries to always communicate informally so that there is no awkwardness between the employees and the leadership. The leader of UPT SAMSAT Medan Utara is also able to build good relationships with other people and has a high sense of concern for others. The performance of UPT SAMSAT Medan Utara employees every day is always good and remains responsible according to their main duties and functions because the UPT SAMSAT Medan Utara leadership also applies disciplinary action to employees who do not work optimally and are proven to have made mistakes. Employee performance is considered reliable because the leader always appreciates their performance.

Keywords: The equalitarian style, leader, and employee performance

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan salah satu dari setiap aktivitas manusia. Komunikasi juga sangat diperlukan dalam setiap organisasi, apapun bentuk organisasi tersebut. Komunikasi merupakan media untuk menghubungkan setiap anggota yang terdapat dalam organisasi tersebut untuk dapat saling berinteraksi antara satu dengan yang lainnya. Dalam konsep ini manusia harus digerakkan dan dipimpin, diharapkan dengan kemauan yang tinggi bersedia memanfaatkan tenaga sepenuhnya agar memperoleh hasil yang memuaskan. Konsep ini menunjukkan gambaran tentang kinerja yang tinggi, dimana kinerja merupakan suatu ukuran keberhasilan dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan kegiatannya. Dalam melakukan komunikasi tersebut, seseorang pemimpin akan mempunyai gaya sesuai dengan gaya komunikasi dalam mengatur bawahannya yang berada di bawah kepemimpinannya.

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* (umpan balik) dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan. Untuk memahami gaya komunikasi maka setiap orang harus berusaha menciptakan dan mempertahankan gaya komunikasi personal sebagai ciri khas pribadinya. Adapun gaya komunikasi pemimpin di UPT Samsat Medan Utara adalah suatu pola perilaku dan cara berkomunikasi ataupun berinteraksi kepada pegawai/bawahannya, sehingga terjadinya umpan balik yang dapat mempengaruhi aktivitas orang lain (bawahannya) serta meningkatkan motivasi kerja pegawai. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa *Inggris* "*one roof system*" adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pemimpin dan kinerja pegawai di UPT Samsat Medan Utara

B. LANDASAN TEORI

1. Komunikasi

Secara simbolik, komunikasi menggunakan berbagai lambang atau simbol yang dinyatakan dalam bentuk nonverbal (isyarat, gerak, dan ekspresi) maupun verbal (bahasa lisan dan tertulis). Sementara sebagai sistem komunikasi terdiri atas unsur-unsur yang saling bergantung dan merupakan kesatuan yang saling bergantung dan merupakan satu kesatuan yang integratif. Komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan pihak lain terangsang untuk berpikir atau melakukan sesuatu. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi. Komunikasi merupakan suatu bidang yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan.

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* (umpan balik) dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan. Setiap orang mempunyai gaya komunikasi yang bersifat personal, yang merupakan gaya khas seseorang di dalam berkomunikasi. Sehingga, gaya komunikasi dapat dikatakan suatu kepribadian yang terdapat di dalam diri setiap manusia yang sukar untuk diubah.

Terdapat enam gaya komunikasi menurut Tubbs & Moss (2014: 31-32) dalam organisasi antara lain:

1. *The controlling style*

Gaya komunikasi ini bersifat mengendalikan dan ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah. Pihak-pihak yang memakai *controlling style* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan. Mereka tidak mempunyai ketertarikan dan perhatian kepada umpan balik, kecuali jika umpan balik (*feedback*) tersebut berguna bagi kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir terhadap pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

2. *The equalitarian style*

Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan dan ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*). Dalam gaya komunikasi ini, komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat rileks, santai, atau disebut juga informal. Mereka adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkungan hidup hubungan kerja. Gaya komunikasi ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya komunikasi ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi pengambilan keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindakan *share*/berbagi informasi di antara para anggota dalam suatu organisasi.

3. *The structuring style*

Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

4. *The dynamic style*

Gaya komunikasi ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). Gaya komunikasi ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa para wiraniaga (*salesmen atau saleswomen*). Tujuan gaya komunikasi ini adalah menstimulasi atau merangsang para karyawan untuk bekerja lebih cepat dan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis.

5. *The relinquishing style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang

lain. Pesan-pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan sedang bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti serta bersedia untuk bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankan.

6. *The withdrawal style*

Akibat yang akan muncul apabila gaya komunikasi ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya komunikasi ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena dari beberapa persoalan atau kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut. Ketika seseorang mengatakan “saya tidak ingin dilibatkan dalam persoalan ini”, hal tersebut bermakna bahwa ia mencoba melepaskan diri dari tanggung jawab, tetapi juga mengindikasikan suatu keinginan untuk menghindari komunikasi dengan orang lain. Oleh karena itu, gaya komunikasi ini tidak layak dipakai dalam konteks komunikasi organisasi.

Dari ke-6 (enam) gaya komunikasi yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa *the equalitarian style* merupakan gaya komunikasi yang ideal. Alasannya adalah karena orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja.

2. Pemimpin

Pemimpin adalah suatu lakon atau peran dalam sistem tertentu, karenanya seseorang dalam peran formal belum tentu memiliki keterampilan kepemimpinan dan belum tentu mampu memimpin. Istilah gaya memimpin pada dasarnya berhubungan dengan keterampilan, kecakapan dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang. Oleh sebab itu gaya memimpin (pemimpin) bisa dimiliki oleh orang yang bukan “pemimpin”. Arti pemimpin adalah pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan atau kelebihan di suatu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas-aktifitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Secara operasional ada lima fungsi pokok kepemimpinan yang di kemukakan oleh Veitzhal Rivai (2012:34), yaitu :

1. Fungsi instruksi. Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.
2. Fungsi konsultasi. Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, yang mengharuskan berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang memperoleh masukan berupa umpan balik (feedback) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan.
3. Fungsi partisipasi. Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinya, baik dalam keikutsertaan pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bebas berbuat semauanya, tetapi dilakukannya secara terkendali dan terarah berupa kerjasama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain serta keikutsertaan pemimpin.
4. Fungsi delegasi. Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Orang-orang sebagai penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pemimpin

yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi, dan aspirasi.

5. Fungsi pengendalian. Yang dimaksud dengan fungsi pengendalian adalah kepemimpinan yang sukses atau efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Fungsi pengendalian dapat diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, pengawasan.

Komunikasi kepemimpinan dapat diartikan sebagai suatu proses, perilaku, cara dan metode komunikasi yang berkaitan dan berdampak langsung terhadap kepemimpinan seseorang dalam organisasi, yang kemudian akan bertujuan untuk mengoptimalkan prinsip aspek dan metode komunikasi dari seorang pemimpin untuk terus membangun karakter dan perilaku kepemimpinannya dalam kelompok atau organisasi tersebut.

Seorang pemimpin harus memiliki wawasan yang luas, jujur, bertanggung jawab, berani dalam mengambil keputusan, dan juga harus bisa mempunyai keahlian dalam berkomunikasi yang sangat baik. Karena komunikasi dapat menentukan berhasil atau tidaknya seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Setiap pemimpin pasti memiliki bawahan, lalu kemudian bawahannya tersebut pasti akan mengeluarkan gagasan atau ide yang akan dipaparkan. Seorang pemimpin harus dapat mengambil sebuah keputusan berdasarkan apa yang dianggap benar dan tepat untuk menunjang pekerjaan pada sebuah organisasi tersebut. Pemimpin yang berhasil mempengaruhi orang lain sangat ditentukan oleh keterampilan dan kemampuannya dalam menjalankan fungsi komunikasi secara baik karena komunikasi akan menjadi efektif ditentukan oleh kepercayaan dan keyakinan pemimpin tersebut dalam memimpin dan mempengaruhi bawahannya.

3. Kinerja

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai. Apabila seorang pegawai memiliki kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja.

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa untuk mencapai suatu kinerja yang baik, unsur yang paling dominan harus lebih diperhatikan adalah sumber daya manusia (SDM). Karena walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia dan tujuan yang diinginkan tidak akan tercapai.

Seperti yang disampaikan oleh Kasmir (2016, hal. 189-193), bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik dalam melihat hasil kinerjanya maupun perilaku pegawai dalam bekerja. Adapun faktor-faktor yang dimaksud tersebut adalah:

1. Kemampuan dan keahlian
2. Pengetahuan
3. Rancangan kerja
4. Kepribadian
5. Motivasi kerja
6. Kepemimpinan
7. Budaya organisasi
8. Kepuasan kerja

9. Lingkungan kerja disekitar
10. Loyalitas
11. Komitmen
12. Disiplin kerja

Menurut Bernardin dan Russel dalam Rosyidi (2009:18), menyebutkan bahwa ada 6 (enam) kriteria primer untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu antara lain:

1. *Quality*

Quality merupakan sebuah ukuran sejauh mana kemampuan seseorang menghasilkan sesuatu sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

2. *Quantity*

Quantity merupakan ukuran sejauh mana kemampuan seseorang menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.

3. *Timeliness*

Merupakan tingkatan sejauh mana suatu kegiatan dapat diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

4. *Cost of effectiveness*

Indikator yang mengukur sejauh mana tingkat penerapan sumberdaya manusia, keuangan, teknologi, dan material yang mampu dioptimalkan.

5. *Need of supervision*

Indikator yang mengukur sejauh mana tingkatan seorang pegawai untuk bekerja dengan teliti tanpa adanya pengawasan yang ketat dari supervisor.

6. *Interpersonal input*

Indikator yang mengukur sejauh mana tingkatan seorang pegawai dalam pemeliharaan harga diri, nama baik, dan kerjasama diantara sesama rekan kerja bahkan pimpinan.

C.METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi kepemimpinan dan kinerja para pegawai di UPT Samsat Medan Utara. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan hasil data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lain. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara berkunjung secara langsung dan melakukan penelitian secara langsung di lokasi penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk menelusuri data histori. Sifat utama dari data ini adalah tak terbatas ruang dan waktu, sehingga memberi peluang kepada penulis untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi dimasa lalu, dan sebagai bukti bahwasanya penulis memang benar-benar melakukan teknik pengumpulan data sesuai dengan ketentuan yang ada.

Miles dan Huberman Punch (dalam Parwito, 2008:104), menyebutkan bahwa teknik ini terdiri dari tiga komponen, yaitu:

1. Reduksi data adalah proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa hingga kesimpulan terverifikasi.
2. Penyajian data, seluruh data yang didapat, baik berupa hasil wawancara dokumentasi dan sebagainya akan di analisis sesuai dengan teori yang dipaparkan sebelumnya.
3. Penarikan kesimpulan, adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang disusun dalam suatu bentuk yang tepat dalam penyajian data.

D.HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama melakukan penelitian, penulis melihat proses kinerja atau proses berlangsungnya pekerjaan pada setiap pegawai di UPT Samsat Medan Utara tidak terlepas dari proses komunikasi. Setiap hari selalu ada siklus komunikasi yang terjadi di tempat tersebut. Bagaimana pegawai yang satu berbicara dengan pegawai yang lainnya, dan bagaimana pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap setiap masyarakat yang berurusan di UPT Samsat Medan Utara tersebut. Hampir semua kegiatan yang berlangsung pada kantor tersebut selalu menggunakan proses komunikasi. Komunikasi yang berlangsung pada kantor tersebut adalah komunikasi yang bersifat dua arah dan biasanya lebih sering menggunakan bahasa yang bersifat informal (tidak baku) karena antar sesama pegawai. Diantara sesama pegawai juga saling ada keterbukaan terkait pekerjaan, agar kinerjanya bisa menjadi efektif.

1. Gaya Komunikasi Pimpinan

Menurut informasi atau hasil dari wawancara yang penulis lakukan terhadap 2 (dua) Kasi dan 4 (empat) pegawai UPT SAMSAT Medan Utara yang bertindak sebagai informan dalam penelitian ini berpendapat bahwa gaya komunikasi pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara bersifat dua arah, cenderung tegas dan berwibawa, sering berlangsung secara informal dan terbuka. Penulis menyimpulkan bahwa pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara menggunakan gaya komunikasi *the equalitarian style*.

The equalitarian style adalah gaya komunikasi yang digunakan pimpinan UPT Samsat Medan Timur yang selalu menyampaikan pesan atau perintah yang bersifat dua arah kepada setiap pegawai dengan tegas, terbuka, sopan dan berusaha untuk selalu berkomunikasi secara informal agar tidak ada kecanggungan antara para pegawai dengan pimpinan. Sehingga maksud dari perintah pimpinan tersebut mudah untuk dipahami oleh setiap pegawai dan pegawai dapat menyampaikan sanggahan atau pendapat apabila ada yang kurang dimengerti.

The equalitarian style ternyata sudah berlangsung sejak lama pada masa kepemimpinan beliau. Komunikasi yang berlangsung antara pemimpin dan pegawai selalu bersifat dua arah. Pemimpin UPT Samsat Medan Utara bukan tipikal pemimpin yang jahat. Semua informan penelitian menyampaikan betapa baiknya beliau terhadap orang lain. Bahkan ketika memberi sebuah pekerjaan, pemimpin tersebut memberi kesempatan kepada si pegawai untuk bertanya terkait kendala yang akan dihadapi dengan pekerjaan yang diberikan tersebut. Hal itu tentu menandakan bahwa memang komunikasi yang berlangsung di UPT Samsat Medan Utara sangatlah baik. Karena memang seharusnya dalam berkomunikasi akan lebih baik jika adanya umpan balik agar tercipta hubungan baik antara si komunikasi dengan si komunikator.

Kasi PKB, Kasi Retribusi dan para pegawai UPT Samsat Medan Utara yang menjadi informan atau narasumber dalam penelitian berpendapat bahwa pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara selalu bekerja dengan sangat baik dan memang benar-benar

melakukan tugas pokok dan fungsinya layaknya seorang *leader* (pemimpin). Pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara selalu peduli dengan orang lain, selalu bertindak adil dan tidak membedakan setiap pegawai di kantor tersebut. Pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara juga terkenal ramah dan mudah bergaul. Beberapa pegawai menilai bahwa pimpinan UPT SAMSAT Medan Utara merupakan sosok yang patut dijadikan contoh seorang *leader*.

2. Kinerja pegawai

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapatkan data atau informasi terkait kualitas kerja dari pegawai UPT Samsat Medan Utara dan merupakan narasumber penelitian yang menjelaskan bahwa kinerja pegawai semakin efektif dan berkualitas karena sikap pemimpin yang selalu memberi ruang terhadap para pegawai dalam menyampaikan sesuatu terkait tugas atau apapun yang kurang dimengerti selama jam kerja berlangsung. Pada penelitian ini, pegawai UPT Samsat Medan Utara berpendapat bahwa jangka waktu yang diberikan oleh pemimpin terhadap suatu pekerjaan yang diberikan kepada mereka sesuai dengan tingkat kesulitan dari tugas tersebut. Para pegawai juga menyebutkan bahwa pemimpin UPT Samsat Medan Utara dalam memberi tugas selalu melihat kesesuaian dengan kemampuan para pegawai sehingga tugas yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu. Tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan masing-masing pegawai tersebut membuat tugas dapat dikerjakan dan diselesaikan sesuai dengan *deadline*.

Seperti yang disampaikan oleh pegawai UPT Samsat Medan Utara bahwa sikap pemimpin yang terbuka dan mau menerima pendapat ataupun pertanyaan dari pegawai membuat mereka yang awalnya kurang paham bahkan tidak mengerti sama sekali terhadap suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan, akan tetapi karena pemimpin siap membantu dan menjelaskan apapun terkait pekerjaan tersebut akhirnya membuat para pegawai menjadi paham dan mendapatkan ilmu baru yang akan terus diterapkan sehari-hari dalam bekerja. Berdasarkan hasil penelitian yang disampaikan oleh pegawai UPT Samsat Medan Utara bahwa peranan komunikasi yang bersifat dua arah itu banyak manfaat baiknya. Pegawai dan pemimpin terbantu terhadap tugas, pegawai dapat melayani orang lain dengan baik, dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Tentu saja komunikasi yang bersifat dua arah tersebut sangat meningkatkan rasa kerjasama antara sesama pegawai bahkan pemimpin. Semua pegawai dapat saling bertanya dan berdiskusi tanpa ada keraguan karena sudah menjadi kebiasaan setiap hari pada saat jam kerja berlangsung.

E. KESIMPULAN

Pemimpin UPT Samsat Medan Utara menggunakan gaya komunikasi *the equalitarian style*. Seluruh informan penelitian menyampaikan bahwa komunikasi yang berlangsung di UPT Samsat Medan Utara bersifat dua arah. Pegawai selalu diberi kesempatan untuk bertanya, memberi sanggahan, dan menyampaikan pendapat. Pimpinan UPT Samsat Medan Utara merupakan seorang pemimpin yang memiliki kepedulian terhadap orang lain dan selalu membina hubungan yang baik dengan orang lain dan mendapat penilaian positif dari semua pegawai yang menjadi informan dalam penelitian.

Kinerja para pegawai di UPT Samsat Medan Utara berkualitas kinerja pegawai semakin efektif dan berkualitas karena sikap pemimpin yang selalu memberi ruang terhadap para pegawai dalam menyampaikan sesuatu terkait tugas atau apapun yang kurang dimengerti selama jam kerja berlangsung. Pegawai di UPT Samsat Medan Utara juga menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang diberikan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena pemimpin UPT Samsat Medan Utara dalam memberi tugas selalu melihat kesesuaian dengan kemampuan para pegawai sehingga tugas yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu. Pegawai UPT Samsat Medan Utara juga merasa kinerja mereka

semakin baik karena pengetahuan mereka terhadap pekerjaan semakin bertambah karena sikap pemimpin yang terbuka dan informal terhadap mereka. Pegawai UPT Samsat Medan Utara juga mampu menyelesaikan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepada mereka karena mereka mampu bekerjasama dengan sesama pegawai bahkan pemimpin di UPT Samsat Medan Utara.

F. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2008. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta. Bina Aksara

AIESEC International. 2008. *60 Years of Activating Youth Leadership*. Rotterdam. AIESEC International

Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Kencana.

Kreitner R & Kinicki A. 2010. *Prilaku Organisasi Terjemahan Erly Suandy*. Jakarta. Salemba Empat.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok. Raja Grafindo Persada.

Laksmi, A. R. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Lako, A. 2009. *Kepemimpinan dan Komitmen organisasi Organisasi, Isu, Teori dan Solusi*. Yogyakarta: Amara Books.

Mathis, R. L. & Jackson, J. H. 2010. *Human Resource Management*. Jakarta. Salemba Empat.

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Morisan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

Moedjiono Imam. 2002. *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta. UII Press.

Mangkunegara, A. A. A. P. 2013. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung. Refika Aditama.

Pace, R. W. & Faules, F. D. 2001. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Soediono, Lateiner. 1995. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta

Sendjaja, Sasa Djuarsa, dkk. 1999. *Pengantar Komunikasi*. Modul Universitas Terbuka.

Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta. Graha ilmu.