

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI NEGERI SIPIL**

(Studi Pada Dinas Kesehatan Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

PRADANA AJIE FEBRIANSYAH

NIM. 0810310320



Dosen Pembimbing:

- 1. Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS**
- 2. Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2013

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (studi pada dinas kesehatan kota Malang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa ada bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan trima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Khairul Muluk S,Sos, M,Si selaku Ketua jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Luqman Hakim, MSc. Selaku Dosen pembimbing akademik
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani,M.S selaku ketua komisi pembimbing
5. Bapak Dr. Stefanus Pani rengu, M.AP selaku anggota Komisi pembimbing
6. Ibu Dr Eny Sekar Selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang
7. Terima kasih untuk kedua Orang tua dan semua keluarga besar yang telah memberikan semngat saya tanpa henti
8. Trima kasih Meilia dian Pratiwi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan suport dan motifasinya.
9. Pihak-Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Demikian skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2013

Penulis

RINGKASAN

Pradana Ajie Febriansyah, 2013, Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Study pada Dinas Kesehatan Kota Malang), Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS. Drs. Stefanus Panirengu, M.AP.

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi menjadi sebuah fenomena bagi terbentuknya suatu lingkungan masyarakat atau kumpulan individu yang saling berinteraksi dan bertukar informasi, dimana setiap individu saling bertukar pikiran serta informasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi sangat penting bagi sebuah organisasi. Komunikasi terjadi antara atasan dan bawahan serta bawahan dengan bawahan dimana aktifitas sehari-hari yang dilakukan tiap pegawai adalah berkomunikasi antar sesamanya yang saling bertukar pemikiran untuk meningkatkan kinerja masing-masing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil di dinas kesehatan kota Malang

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di Kota Malang dengan situs penelitian di Dinas kesehatan Kota Malang. Variabel Penelitian pada pengaruh komunikasi formal terhadap kinerja pegawai (X_1), dan Komunikasi informal terhadap Kinerja pegawai (X_2). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh secara simultan dan pengaruh secara parsial antara ke-2 variabel yang ada. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang responden yang merupakan pegawai dinas kesehatan kota Malang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa angket (*Questioner*), wawancara dan dokumentasi dengan teknis analisis menggunakan analisis deskriptif dengan regresi linear berganda.

Hasil menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai negeri sipil dan berpengaruh secara parsial. Komunikasi yang terjadi di dinas kesehatan kota Malang berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Diharapkan para pegawai dinas kesehatan kota Malang tetap melakukan komunikasi dengan baik secara konsisten.

SUMMARY

Pradana Ajie Febriansyah, 2013, *The Effect of Communication on Performance of Civil Servant (A Study at Health Official of Malang City)*, Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS. Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.

Communication represents a fundamental thing in the human life. It is not surprising to say that communication is a phenomenon by which a community or a group of individual will interact to each other and exchange for the information to achieve the collective goal. Communication is every important property of an organization. It may happen between superior and subordinate, or between subordinates. Every subordinate must have communication with others everyday to exchange their thought for the improvement of their performance.

The objective of research is to understand and to explain the effect of communication on the performance of civil servant at Health Official of Malang City.

Research type is descriptive with quantitative approach. The location of research is Malang City, while research site is Health Official of Malang City. Variables of research include the effect of formal communication on employee performance (X_1), and the effect of informal communication on employee performance (X_2). Research hypothesis is that there is a simultaneous and partial effect between these two variables. Population and sample of research are 50 respondents who are the employee of Health Official of Malang City. Data sources are primary and secondary data. Data collection techniques include questionnaire, interview and documentation. The analysis techniques involve descriptive analysis with multiple linear regression.

Result of research indicates that the communication has simultaneously and partially influenced the performance of civil servant. Communication at Health Official of Malang City is good and complying with the procedure. It is expected that the employees of Health Official of Malang City should communicate in appropriate and consistent manners.

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Komunikasi	11
1. Definisi Komunikasi	11
2. Proses Komunikasi	12
3. Konsep Komunikasi	15
4. Fungsi Komunikasi	18
5. Ragam Tingkatan Komunikasi	23
6. Komunikasi Massa (<i>Mass Communication</i>)	24
C. Jaringan Komunikasi Formal	25
D. Jaringan Komunikasi Informal	27
E. Kinerja Pegawai	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Konsep, Variabel, Definisi operasional dan skala Pengukuran	34
D. Populasi dan Sampel	40

E. Sumber Data Penelitian.....	42
F. Metode Pengumpulan Data.....	42
G. Validitas dan Realibilitas	44
H. Teknik Analisis Data	46

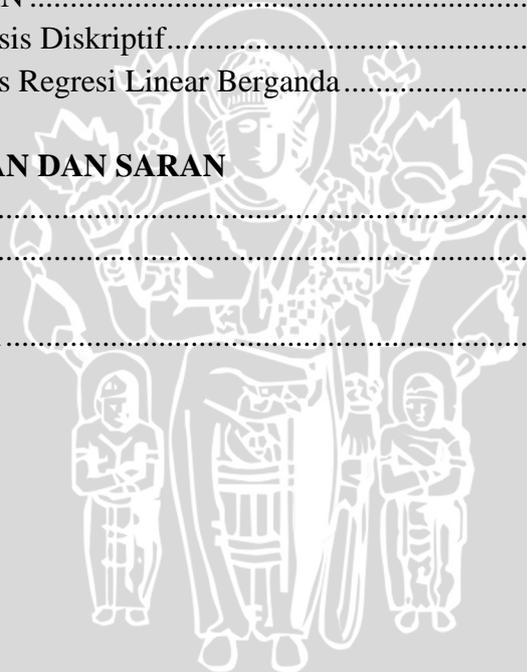
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Umum	52
1. Gambaran umum Lokasi Kota Malang.....	52
2. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Malang.....	58
3. Gambaran Umum Responden	66
B. Analisis Data	71
1. Distribusi Frekuensi Variabel	71
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
C. PEMBAHASAN	84
1. Hasil Analisis Diskriptif.....	84
2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Lambang Kota Malang	62
2	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan kota Malang	69
3	Diskripsi responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden	73
5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden	73
6.	Distribusi jawaban dari indikator Komunikasi Formal	74
7.	Distribusi Jawaban Dari Indikator Komunikasi informal	74
8.	Distribusi Jawaban Dari Indikator Kinerja Pegawai	75



DAFTAR TABEL

No. Hal.	Judul	
1	Definisi Operasional	42
2	Skala Pengukuran Variabel Penelitian	46
3	Hasil Uji Validitas	52
4	Jumlah Pegawai Dinas Kesehatan Kota Malang	71
5	Rekapitulasi Distribusi jawaban kuesioner	75
6	Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Komunikasi Formal (X_1)	76
7	Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Komunikasi Informal (X_2)	79
8	Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kinerja Pegawai (Y_1)	81
9	Koefisien Determinasi	84
10	Uji Secara Simultan	86
11	Uji Secara Parsial	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk individu yang hidup sebagai makhluk sosial. Dalam kehidupannya manusia tidak dapat hidup dengan mengandalkan kemampuan diri sendiri tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu, manusia harus berinteraksi dengan manusia lain karena interaksi merupakan suatu dasar aktivitas manusia. Berdasarkan interaksi tersebut akan terbentuk suatu kelompok sosial yang memiliki satu tujuan, misalnya adalah sebuah organisasi. Organisasi memiliki beberapa unsur yaitu orang yang merupakan faktor yang mendasar dalam organisasi, tujuan organisasi, struktur organisasi, sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi, dan teknologi yang digunakan dalam mencapai tujuan. Badan pemerintahan termasuk bentuk organisasi, dimana memiliki struktur organisasi yang terbagi atas beberapa tingkatan. Pemimpin dalam suatu badan pemerintahan itu tidak bisa bekerja sendiri tanpa bantuan dari bawahannya dalam mencapai tujuan. Pemimpin membutuhkan kerjasama yang baik dengan bawahannya agar tujuannya tercapai. Yang menjadi faktor terpenting dalam menjalankan kerja sama ini merupakan komunikasi yang baik dan sesuai, karena dengan komunikasi yang sesuai akan menimbulkan suasana yang nyaman dalam lingkungan pekerjaan.

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik

langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media. Effendi (2005:5) Dfinisi lain tentang komunikasi seperti yang dikemukakan ahli lain yaitu mulyana (2005:40), komunikasi merupakan suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara sama.

Komunikasi sangat penting bagi sebuah organisasi. Komunikasi terjadi antara atasan dan bawahan serta bawahan dengan bawahan dimana aktifitas sehari-hari yang dilakukan tiap pegawai adalah berkomunikasi antar sesamanya yang saling bertukar pemikiran untuk meningkatkan kinerja masing-masing. Komunikasi sebagai sarana bertukar informasi dalam organisasi dapat di tingkatkan apabila masing-masing sumber daya manusianya memiliki kemampuan untuk berbaur terhadap lingkungan kerjanya. Di mulai dari sumber daya manusianya sehingga perlu adanya manajemen sumber daya manusia, yang mana didalamnya terdapat peningkatan, pengembangan dan pengawasan individu pegawai agar sumber daya manusia meningkat, baik dari segi kinerja komunikasi, serta perilaku individu setiap pegawai birokrasi tersebut.

Selain itu peningkatan Sumber daya manusia juga sebagai bentuk tuntutan publik tentang peningkatan pelayanan, tingkat pelayanan yang di berikan tidak mungkin hanya pelayanan yang tetap saja yang di berikan kepada publik oleh pegawai birokrasi. Ini tidak sesuai apabila dalam birokrasi tidak terdapat peningkatan kinerja pelayanan yang mana mengikuti tingkat kepuasan publik. Karena akan menimbulkan dampak yang cukup bermasalah, seperti ketidakpuasan publik terhadap kinerja pegawai birokrasi yang akhirnya membuat publik tidak percaya dengan kinerja pegawai birokrasi tersebut.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah :
“Pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia juga mencakup desain dan implementasi system perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus”.(Simamora ,2004:3)

Dijelaskan arti penting sumber daya manusia adalah : “Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan atau input yang bersama dengan unsur lainnya seperti bahan, modal, mesin dan teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran atau output berupa barang dan jasa dalam upaya mencapai tujuan organisasi”. Tulus, 2006 : 2)

Dengan meningkatnya Sumber Daya Manusia maka akan meningkatnya kinerja pegawai dimana akan berdampak positif, yaitu akan meningkatkan produktifitas pegawai dalam mencapai tujuan yang telah di rencanakan. Dinas kesehatan merupakan salah satu dinas yang bergerak dalam bidang layanan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan dengan jumlah pegawai yang cukup banyak dan aktivitas organisasi yang cukup kompleks. Dimana menuntut adanya interaksi yang kompleks. Interaksi tersebut dapat dilakukan antar pegawai dengan melakukan komunikasi yang tepat dan benar agar tidak terjadi kebingungan penyampaian informasi dalam penyampaiannya dan akan berdampak pada kinerja pegawai tersebut.

Di dalam organisasi terjadi pertukaran pesan melalui jalan tertentu yang disebut dengan jaringan organisasi. Ukuran besar dan kecil serta struktur jaringan komunikasi setiap organisasi berbeda-beda. Misalnya, antara 2 orang, 3 atau lebih, dan mungkin saja di antara keseluruhan orang dalam organisasi (Muhammad, 2009:102)

Pentingnya komunikasi dalam dinas kesehatan dapat ditunjukkan kedalam bentuk seperti rapat perencanaan kegiatan , rapat bidang maupun rapat koordinasi dengan dinas lain. Dengan komunikasi yang baik akan mudah bagi individu untuk aktif dalam rapat tersebut, dan seorang pemimpin akan lebih mudah memberikan

arahan dan mendengarkan keluhan pegawainya. Dengan adanya rapat atau perundingan tersebut sudah membuktikan bahwa komunikasi tersebut sangat penting dalam aktifitas kerja sehari-hari, karena memiliki pengaruh yang cukup besar untuk kinerja pegawai.

Berdasarkan kondisi diatas penelitian difokuskan pada komunikasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil dengan alasan komunikasi adalah faktor utama dalam menjalankan interaksi dimana dihubungkan dengan kinerja karyawan. Ini juga terjadi di dinas kesehatan Kota Malang, dalam kegiatan sehari-harinya para pegawai sering mengalami salah mengerti dengan perintah yang di berikan atasan atau rekan kerjanya yang dampaknya membuat kinerja pegawai menurun dan tidak sesuai target. Oleh karena itu, maka penelitian ini penulis mengambil judul “ **Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil** ”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kesehatan Kota Malang maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh variabel komunikasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil?
2. Variabel komunikasi yang terdiri dari komunikasi formal dan komunikasi informalnya, mana diantara keduanya yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kesehatan Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel komunikasi yang terdiri dari komunikasi formal dan komunikasi informal secara simultan maupun parsial terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kesehatan Kota Malang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan variabel dari komunikasi yang terdiri dari komunikasi yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Kesehatan Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

1. Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama tentang komunikasi dan kinerja pegawai negeri sipil serta dapat dijadikan sebagai pembelajaran di dunia dari ilmu-ilmu yang telah diberikan dalam perkuliahan.

2. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dinas terkait sebagai bahan masukan untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dinas dalam memecahkan masalah yang dihadapinya terutama mengenai masalah komunikasinya

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang isi skripsi ini serta untuk memudahkan memahami seluruh materi dari permasalahan pokok skripsi ini, maka perlu adanya sistematika pembahasan yang dikelompokkan dalam bab-bab sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan berkenaan dengan masalah penelitian yang dibahas meliputi: penelitian terdahulu. Komunikasi, pengertian Pengertian Komunikasi, Jenis Komunikasi, Macam Komunikasi. Kinerja, pengertian Kinerja, Kualitas Kinerja, Konsistensi pegawai, faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai, model konseptual, model hipotesis, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan yaitu mengenai rancangan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep penelitian, variabel, definisi operasional, skala pengukuran, populasi, dan sampel, teknik pengambilan sampel,

teknik pengumpulan data, sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang penyajian data yang menggambarkan sejumlah variabel atau fenomena yang terjadi secara kronologis. Selain itu dikemukakan pula analisis dan interpretasi yang memaparkan hasil perlakuan data dalam tahap analisis dengan metode tertentu, yang selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan teori dan konsep yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari pembahasan yang disertai saran berdasarkan hasil yang telah dicapai sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Astitoangga Perna Masyayu pada tahun 2010 pada Karyawan PT BAKRIE TELECOM, Tbk area surabaya, tentang pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap semangat kerja memperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui secara umum dan dapat dikatakan bahwa komunikasi dalam organisasi yaitu komunikasi formal dan informal di dalam PT BAKRIE TELECOM, Tbk area Surabaya hasilnya baik.
 - b. Melalui hasil analisis diketahui jika komunikasi formal dan komunikasi informal secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Semangat kerja Karyawan. Hal ini dapat dijelaskan dengan nilai signifikansi yaitu 0,000, 0,05 (alpha) dan nilai R Square yaitu 0,691. Ini berarti kontribusi variabel komunikasi Formal, Komunikasi informal terhadap variabel semangat kerja Karyawan adalah sebesar 69,1% dan sisanya 30,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian tersebut.
 - c. Dalam hasil penelitian tersebut di sebutkan bahwa ada sisa sebesar 30,9% untuk variabel yang bisa mempengaruhi semangat kerja

Karyawan. Variabel lain yang dimungkinkan mempengaruhi semangat kerja Karyawan adalah status sosial pekerjaan, gaji, dan tujuan pekerjaan.

d. Pada variabel komunikasi formal, hasil regresi secara parsial didapatkan nilai probabilitas (sig-t) dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5%. Nilai Probabilitas X_1 maka keputusannya adalah H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi formal (X_1) terhadap peningkatan variabel semangat kerja karyawan (Y). Nilai koefisien regresi (B) untuk variabel komunikasi Formal (X_1) adalah 1,088 bertanda positif.

e. Pada variabel Komunikasi informal (X_2) hasil analisis regresi secara parsial didapatkan nilai probabilitas dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan 5% maka keputusannya H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Komunikasi Informal X_2 dengan variabel semangat kerja Karyawan Y . Nilai koefisiensi regresi (b) dari variabel komunikasi Informal (X_2) adalah 0,321 bertanda positif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Asiqoh Sufi pada tahun 2006 pada karyawan PT POS Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Malang, tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan memperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Dengan teori-teori yang dikemukakan, maka dapat diketahui konsep-konsep komunikasi dan kinerja karyawan yang mana dilatar belakangi oleh permasalahan tentang pentingnya komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya tujuan dapat tercapai dengan optimal
- b. Variabel komunikasi baik formal maupun informal ternyata pengaruhnya sangat kecil terhadap kinerja karyawan yang ditandai oleh tingkat R Square sebesar 0,185%, artinya kedua komunikasi tersebut relatif sudah berjalan dengan baik
- c. Pengaruh secara individu setiap variabelnya itu variabel komunikasi formal (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,861 dengan koefisien regresi sebesar 0,539 dan probabilitas sebesar 0,000 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) Variabel komunikasi Informal (X_2) dengan t_{hitung} sebesar 2,114 dengan koefisien regresi sebesar 0,537 dan probabilitas sebesar 0,004 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y)
- d. Semua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang di tunjukan dengan nilai F hitung sebesar 6,130.

B. Komunikasi

1. Definisi Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris “*communication*”), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward (1998:16) mengenai komunikasi manusia yaitu:

Human communication is the process through which individuals—in relationships, group, organizations and societies—respond to and create messages to adapt to the environment and one another.

Bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain.

Untuk memahami pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif dalam Effendy (1994:10) bahwa para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan

menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan?)
2. Pesan (mengatakan apa?)
3. Media (melalui saluran/ *channel*/media apa?)
4. Komunikan (kepada siapa?)
5. Efek (dengan dampak/efek apa?)

Jadi berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi adalah pihak komunikator membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

2. Proses Komunikasi

Berangkat dari paradigma Lasswell, Effendy (1994:11-19) membedakan proses komunikasi menjadi dua tahap, yaitu:

1. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah pesan verbal (bahasa), dan pesan nonverbal (*kial/gesture*, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya) yang secara

langsung dapat/mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Seperti disinggung di muka, komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses membuat pesan yang setara bagi komunikator dan komunikan. Prosesnya sebagai berikut, pertama-tama komunikator menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan disampaikan kepada komunikan. Ini berarti komunikator memformulasikan pikiran dan atau perasaannya ke dalam lambang (bahasa) yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian giliran komunikan untuk menterjemahkan (*decode*) pesan dari komunikator. Ini berarti ia menafsirkan lambang yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertian. Yang penting dalam proses penyandian (*coding*) adalah komunikator dapat menyandi dan komunikan dapat menerjemahkan sandi tersebut (terdapat kesamaan makna).

Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994:13) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. Schramm menambahkan, bahwa bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan

faktor penting juga dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila bidang pengalaman komunikan tidak sama dengan bidang pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain. Sebagai contoh seperti yang diungkapkan oleh Sendjaja(1994:33) yakni : Si A seorang mahasiswa ingin berbincang-bincang mengenai perkembangan valuta asing dalam kaitannya dengan pertumbuhan ekonomi. Bagi si A tentunya akan lebih mudah dan lancar apabila pembicaraan mengenai hal tersebut dilakukan dengan si B yang juga sama-sama mahasiswa. Seandainya si A tersebut membicarakan hal tersebut dengan si C, seorang pemuda desa tamatan SD tentunya proses komunikasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya seperti yang diharapkan si A. Karena antara si A dan si C terdapat perbedaan yang menyangkut tingkat pengetahuan, pengalaman, budaya, orientasi dan mungkin juga kepentingannya.

Contoh tersebut dapat memberikan gambaran bahwa proses komunikasi akan berjalan baik atau mudah apabila di antara pelaku (sumber dan penerima) relatif sama. Artinya apabila kita ingin berkomunikasi dengan baik dengan seseorang, maka kita harus mengolah dan menyampaikan pesan dalam bahasa dan cara-cara yang sesuai dengan tingkat pengetahuan, pengalaman, orientasi dan latar belakang budayanya. Dengan kata lain komunikator perlu mengenali karakteristik individual, sosial dan budaya dari komunikan.

2. Proses komunikasi sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media ke dua dalam menyampaikan komunikasi karena komunikan sebagai sasaran berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dsb adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Proses komunikasi secara sekunder itu menggunakan media yang dapat diklasifikasikan sebagai media massa (surat kabar, televisi, radio, dsb.) dan media nirmassa (telepon, surat, megapon, dsb.).

3. Konsep Komunikasi

Mulyana (2005:61-69) mengkategorikan definisi-definisi tentang komunikasi dalam tiga konseptual yaitu:

1. Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah.

Suatu pemahaman komunikasi sebagai penyampaian pesan searah dari seseorang (atau lembaga) kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap muka) ataupun melalui media, seperti surat (selebaran), surat kabar, majalah, radio, atau televisi. Pemahaman komunikasi sebagai proses searah sebenarnya kurang sesuai bila diterapkan pada komunikasi tatap muka, namun tidak terlalu keliru bila diterapkan pada komunikasi publik (pidato) yang tidak melibatkan tanya jawab. Pemahaman komunikasi dalam konsep ini, sebagai definisi

berorientasi-sumber. Definisi seperti ini mengisyaratkan komunikasi semua kegiatan yang secara sengaja dilakukan seseorang untuk menyampaikan rangsangan untuk membangkitkan respon orang lain. Dalam konteks ini, komunikasi dianggap suatu tindakan yang disengaja untuk menyampaikan pesan demi memenuhi kebutuhan komunikator, seperti menjelaskan sesuatu kepada orang lain atau membujuk untuk melakukan sesuatu. Beberapa definisi komunikasi dalam konsep tindakan satu arah:

- a. Everet M. Rogers: komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku.
- b. Gerald R. Miller: komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima.
- c. Carl R. Miller: komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunkate).
- d. Theodore M. Newcomb: Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima.

2. Komunikasi Sebagai Interaksi.

Pandangan ini menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal atau nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau nonverbal, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya.

Menurut Shanon dan Weaver (dalam Wiryanto, 2004:9), komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni , dan teknologi.

3. Komunikasi Sebagai Transaksi.

Pandangan ini menyatakan bahwa komunikasi adalah proses yang dinamis yang secara bersinambungan mengubah pihak-pihak yang berkomunikasi. Berdasarkan pandangan ini, maka orang-orang yang berkomunikasi dianggap sebagai komunikator yang secara aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Setiap saat mereka bertukar pesan verbal dan atau pesan nonverbal.

Beberapa definisi yang sesuai dengan konsep transaksi:

- a. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss: Komunikasi adalah proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih.
- b. Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson: Komunikasi adalah proses memahami dan berbagi makna.
- c. William I. Gordon : Komunikasi adalah suatu transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan.
- d. Donald Byker dan Loren J. Anderson: Komunikasi adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih.

4. Fungsi Komunikasi

William I. Gordon dalam Mulyana (2005:5-30) mengategorikan fungsi komunikasi menjadi empat, yaitu:

1. Sebagai Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan hubungan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, desa, negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

- a. Pembentukan konsep diri. Konsep diri adalah pandangan kita mengenai diri kita, dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Melalui komunikasi dengan orang lain kita belajar bukan saja mengenai siapa kita, namun juga bagaimana kita merasakan siapa kita. Anda mencintai diri anda bila anda telah dicintai; anda berpikir anda cerdas bila orang-orang sekitar anda menganggap anda cerdas; anda merasa tampan atau cantik bila orang-orang sekitar anda juga mengatakan demikian. Mead dalam Rakhmat (2005) mengistilahkan *significant others* (orang lain yang sangat penting) untuk orang-orang disekitar kita yang mempunyai peranan penting dalam membentuk konsep diri kita. Ketika kita masih kecil, mereka adalah orang tua kita, saudara-saudara kita, dan orang yang tinggal satu rumah dengan kita. Richard Dewey dan W.J. Humber (1966) menamai *affective others*, untuk orang lain yang dengan mereka kita mempunyai ikatan emosional. Dari merekalah, secara perlahan-lahan kita

membentuk konsep diri kita. Selain itu, terdapat apa yang disebut dengan reference group (kelompok rujukan) yaitu kelompok yang secara emosional mengikat kita, dan berpengaruh terhadap pembentukan konsep diri kita. Dengan melihat ini, orang mengarahkan perilakunya dan menyesuaikan dirinya dengan ciri-ciri kelompoknya. Kalau anda memilih kelompok rujukan anda Ikatan Dokter Indonesia, anda menjadikan norma-norma dalam Ikatan ini sebagai ukuran perilaku anda. Anda juga merasa diri sebagai bagian dari kelompok ini, lengkap dengan sifat-sifat dokter menurut persepsi anda.

- b. Pernyataan eksistensi diri. Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau lebih tepat lagi pernyataan eksistensi diri. Fungsi komunikasi sebagai eksistensi diri terlihat jelas misalnya pada penanya dalam sebuah seminar. Meskipun mereka sudah diperingatkan moderator untuk berbicara singkat dan langsung ke pokok masalah, penanya atau komentator itu sering berbicara panjang lebar mengkuliah di hadapan hadirin, dengan argumen-argumen yang terkadang tidak relevan.
- c. Untuk kelangsungan hidup, memupuk hubungan, dan memperoleh kebahagiaan. Sejak lahir, kita tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidup. Kita perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain, untuk memenuhi kebutuhan biologis kita seperti makan dan minum, dan memenuhi kebutuhan psikologis kita seperti sukses dan kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama kita sebagai

manusia, dan untuk menjadi manusia yang sehat secara rohani, adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain. Abraham Maslow menyebutkan bahwa manusia punya lima kebutuhan dasar: kebutuhan fisiologis, keamanan, kebutuhan sosial, penghargaan diri, dan aktualisasi diri. Kebutuhan yang lebih dasar harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi diupayakan. Kita mungkin sudah mampu memenuhi kebutuhan fisiologis dan keamanan untuk bertahan hidup. Kini kita ingin memenuhi kebutuhan sosial, penghargaan diri, dan aktualisasi diri. Kebutuhan ketiga dan keempat khususnya meliputi keinginan untuk memperoleh rasa lewat rasa memiliki dan dimiliki, pergaulan, rasa diterima, memberi dan menerima persahabatan. Komunikasi akan sangat dibutuhkan untuk memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain, mempertimbangkan solusi alternatif atas masalah kemudian mengambil keputusan, dan tujuan-tujuan sosial serta hiburan.

2. Sebagai Komunikasi Ekspresif

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun bisa disampaikan secara lebih ekspresif lewat perilaku nonverbal. Seorang

ibu menunjukkan kasih sayangnya dengan membelai kepala anaknya. Orang dapat menyalurkan kemarahannya dengan mengumpat, mengepalkan tangan seraya melototkan matanya, mahasiswa memprotes kebijakan penguasa negara atau penguasa kampus dengan melakukan demonstrasi.

3. Sebagai Komunikasi Ritual

Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan, dan lain-lain. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau perilaku-perilaku tertentu yang bersifat simbolik. Ritus-ritus lain seperti berdoa (salat, sembahyang, misa), membaca kitab suci, naik haji, upacara bendera (termasuk menyanyikan lagu kebangsaan), upacara wisuda, perayaan lebaran (Idul Fitri) atau Natal, juga adalah komunikasi ritual. Mereka yang berpartisipasi dalam bentuk komunikasi ritual tersebut menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, suku, bangsa, Negara, ideologi, atau agama mereka.

4. Sebagai Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan dan membangun

hubungan, namun juga untuk menghancurkan hubungan tersebut. Studi komunikasi membuat kita peka terhadap berbagai strategi yang dapat kita gunakan dalam komunikasi kita untuk bekerja lebih baik dengan orang lain demi keuntungan bersama. Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek misalnya untuk memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik, memperoleh simpati, empati, keuntungan material, ekonomi, dan politik, yang antara lain dapat diraih dengan pengelolaan kesan (*impression management*), yakni taktik-taktik verbal dan nonverbal, seperti berbicara sopan, mengobral janji, mengenakan pakaian necis, dan sebagainya yang pada dasarnya untuk menunjukkan kepada orang lain siapa diri kita seperti yang kita inginkan.

Sementara itu, tujuan jangka panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi, misalnya keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Kedua tujuan itu (jangka pendek dan panjang) tentu saja saling berkaitan dalam arti bahwa pengelolaan kesan itu secara kumulatif dapat digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan dalam karier, misalnya untuk memperoleh jabatan, kekuasaan, penghormatan sosial, dan kekayaan.

Berkenaan dengan fungsi komunikasi ini, terdapat beberapa pendapat dari para ilmuwan yang bila dicermati saling melengkapi. Misal pendapat

Effendy (1994:25), ia berpendapat fungsi komunikasi adalah menyampaikan informasi, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi.

Sedangkan Lasswell dalam Nurudin, 2004 dan Effendy, 1994:27) memaparkan fungsi komunikasi sebagai berikut:

- a. Penjajagan/pengawasan lingkungan (*surveillance of the information*) yakni penyingkapan ancaman dan kesempatan yang mempengaruhi nilai masyarakat.
- b. Menghubungkan bagian-bagian yang terpisahkan dari masyarakat untuk menanggapi lingkungannya .
- c. Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya.

5. Ragam Tingkatan Komunikasi Atau Konteks-Konteks Komunikasi

Secara umum ragam tingkatan komunikasi adalah sebagai berikut: Wiryanto (2005:52).

1. Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) yaitu komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang yang berupa proses pengolahan informasi melalui panca indera dan sistem syaraf manusia.
2. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang dengan orang lain dengan corak komunikasinya lebih bersifat pribadi dan sampai pada tataran prediksi hasil komunikasinya pada tingkatan psikologis yang memandang pribadi

sebagai unik. Dalam komunikasi ini jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi.

3. Komunikasi kelompok (*group communication*) yaitu komunikasi yang berlangsung di antara anggota suatu kelompok. Menurut Michael Burgoon dan Michael Ruffner dalam Sendjaja,(1994) memberi batasan komunikasi kelompok sebagai interaksi tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagi informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat.
4. Komunikasi organisasi (*organization communication*) yaitu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi

6. Komunikasi Massa (*Mass Communication*).

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai suatu jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah audien yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media massa cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat. Kemudian ahli lain juga menambahkan konteks komunikasi publik. Pengertian komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak). Yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah atau kuliah

(umum). Beberapa pakar komunikasi menggunakan istilah komunikasi kelompok besar (*large group communication*) untuk komunikasi ini. Mulyana (2005:74)

C. Jaringan Komunikasi Formal

Bila pesan mengalir melalui jalur resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut jaringan komunikasi formal. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal. Muhammad (2005:107). Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi :

a. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijaksanaan umum. Pesan Salah satu kelemahan saluran komunikasi ke bawah adalah kemungkinan terjadinya penyaringan ataupun sensor informasi penting yang ditujukan kepada bawahannya. Dengan kata lain, pesan yang diterima para bawahan bisa jadi tidak selengkap aslinya.

b. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan untuk mengajukan pertanyaan. Menurut Smith, Richetto, dan Zima dalam Daniels (1997:117) komunikasi ke atas merupakan prasyarat sehubungan dengan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, dan perkembangan kebijaksanaan dan prosedur-prosedur. Komunikasi ke atas sangat penting untuk mempertahankan dan bagi pertumbuhan organisasi. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi ke atas, para manajer harus percaya penuh kepada para bawahannya. Kalau tidak, informasi apapun dari bawahan tidak akan bermanfaat karena yang muncul hanyalah rasa curiga dan ketidakpercayaan terhadap informasi tersebut.

Kelemahan komunikasi ke atas adalah kemungkinan bawahan hanya menyampaikan informasi (laporan) yang baik- baik saja, sedangkan informasi yang agaknya mempunyai kesan negatif atau tidak disenangi oleh manajer cenderung disimpan dan tidak disampaikan. Mengapa demikian ? Hal ini terjadi karena para bawahan beranggapan bahwa dengan hanya melaporkan hal yang baik-baik saja, ia dapat menjaga atau menyelamatkan posisinya, serta mendapatkan rasa aman dalam suatu organisasi tersebut.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horozontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir

menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi. (Muhammad, 2005:121)

D. Jaringan Informasi Informal

Bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarahannya bersifat pribadi. Informasi ini mengalir ke atas ke bawah atau secara horizontal tanpa memperhatikan hubungan posisi, walaupun ada kemungkinan sedikit. Karena komunikasi informal ini menyebabkan informasi pribadi muncul dari interaksi di antara orang-orang dan mengalir ke seluruh organisasi tanpa dapat diperkirakan (Muhammad, 2005:124). Ahli lain berpendapat bahwa komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, dan berorientasi pada para anggotanya secara individual. Devito (2004:340)

Jaringan komunikasi ini lebih dikenal dengan desas-desus (grapevine) atau kabar angin. Informasi yang mengalir dalam jaringan grapevine ini, kelihatannya berubah-ubah dan tersembunyi. Dalam istilah komunikasi grapevine dikatakan sebagai metode untuk menyampaikan rahasia dari orang ke orang, yang tidak dapat diperoleh dari jaringan komunikasi formal.

Sistem komunikasi “grapevine” cenderung dianggap merusak atau merugikan, karena tidak jarang terjadi penyebaran informasinya tidak tepat, tidak lengkap, dan menyimpang. Selain itu, desas desus cenderung bersifat membakar, tidak sesuai dengan kenyataan, lebih bersifat emosional daripada logika, dan

kadang-kadang dirahasiakan dari anggota yang mempunyai wewenang manajerial lebih tinggi. Di pihak lain, komunikasi “grapevine” mempunyai peranan fungsional sebagai alat komunikasi tambahan bagi organisasi. Banyak penelitian yang membuktikan bahwa komunikasi “grapevine” lebih cepat, lebih akurat, dan lebih efektif dalam menyalurkan informasi. Manajer dapat mempergunakan komunikasi ini dengan informasi yang sengaja “dibocorkan” (Handoko, 2008:283)

E. Kinerja Pegawai

1. Definisi Kinerja Pegawai

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (individual Performance) dengan kinerja organisasi (Organization Performance). Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. terdapat beberapa pengertian dari kinerja yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini.

Adapun pengertian kinerja, “Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja

berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor”. (Dharma,2005:105). Sejalan dengan pengertian tersebut,ahli lain mengatakan bahwa:

“Kinerja Karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

(Mangkunegara,2005:9)

Sedangkan pengertian Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto yang dikutip oleh Harbani Pasolong dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” adalah “Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi”(Pasolong, 2007:175).

Adapun pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang ditulis kembali oleh Harbani Pasolong: “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”(Pasolong,2007:176). Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Kinerja pegawai lebih mengarah pada tingkatan prestasi kerja pegawai. Kinerja pegawai merefleksikan bagaimana pegawai memenuhi keperluan pekerjaan dengan baik. *Mathis dan Jackson* (dalam Pasolong,2007). mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak

dilakukan pegawai. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

- a. Kuantitas keluaran
- b. Kualitas keluaran
- c. Jangka waktu keluaran
- d. Kehadiran di tempat kerja
- e. Sikap kooperatif

2. Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Handoko (2008:42) Penilaian kinerja (*performance appraisal*, PA) adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan, ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para pegawai. Penilaian kinerja disebut juga sebagai penilaian pegawai, evaluasi pegawai, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja dan penilaian hasil pedoman. Sistem penilaian kinerja mempunyai dua elemen pokok, yakni :

- a. Spesifikasi pekerjaan yang harus dikerjakan oleh bawahan dan kriteria yang memberikan penjelasan bagaimana kinerja yang baik (*good performance*) dapat dicapai, sebagai contoh : anggaran operasi, target produksi tertentu dan sebagainya.
- b. Adanya mekanisme untuk pengumpulan informasi dan pelaporan mengenai cukup tidaknya perilaku yang terjadi dalam kenyataan dibandingkan dengan kriteria yang berlaku sebagai contoh laporan bulanan manager dibandingkan dengan anggaran dan realisasi kinerja (*budgeted and actual*

performance) atau tingkat produksi dibandingkan dengan angka penunjuk atau meteran suatu mesin.

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

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan bagian integral dari proses penilaian yang meliputi : penerapan sasaran kinerja yang spesifik, terukur, memiliki tingkat perubahan, terbatas waktu, adanya pengarahan dan dukungan atasan. Pegawai bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran dan standar kinerja yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Peningkatan kinerja pegawai perseorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan.

3. Hubungan Antara Proses Komunikasi dan Kinerja Pegawai

Suasana kerja yang kondusif dan komunikasi efektif yang terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan, karena pada dasarnya karyawan sebagai sumber daya manusia memerlukan sesuatu yang dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga dapat dicapai hasil kerja yang diinginkan organisasi.

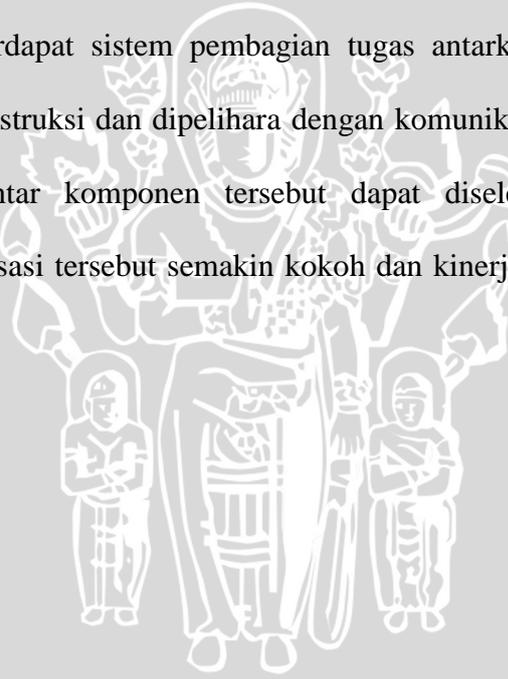
Kelancaran komunikasi mendorong kepada para pegawai untuk lebih meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing. Wursanto (2004 : 60) menyatakan komunikasi dalam organisasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Menimbulkan rasa kesetiakawanan dalam loyalitas antara pegawai.
- 2) Meningkatkan kegairahan kerja para pegawai.
- 3) Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai.
- 4) Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
- 5) Semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan pimpinan organisasi.
- 6) Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat dan tepat diperoleh.
- 7) Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai.
- 8) Menimbulkan saling pengertian diantara pegawai.
- 9) Meningkatkan kerja sama (team work) di antara para pegawai.
- 10) Meningkatkan semangat korp atau esprit de corp di kalangan para pegawai.

Dari Fungsi di atas dapat di jelaskan bahwa komunikasi efektif dan tingkat kinerja pegawai berhubungan secara signifikan. Memperbaiki komunikasi pegawai berarti memperbaiki kinerja pegawai. Pandangan tersebut mengisyaratkan diterimanya konsep-konsep sebagai berikut:

- a. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan di dalam suatu organisasi/dinas. Ketika organisasi itu berharap dapat bekerja dalam sebuah manajemen yang efisien, maka di dalamnya mesti dilakukan langkah-langkah komunikasi internal secara terencana.
- b. Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan, dan meningkatkan kemajuan sebuah organisasi/dinas.

Organisasi yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen. Senantiasa terjadi komunikasi, kerjasama, saling koreksi, dan terdapat sistem pembagian tugas antarkomponen tersebut. Suatu Organisasi dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka organisasi tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Nazir (2005:54), penelitian yang menggunakan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk memperoleh gambaran tentang situasi atau kejadian dengan maksud mengadakan akumulasi data, memberikan deskriptif atau gambaran mengenai fenomena-fenomena yang terjadi, serta mendapatkan gambaran mengenai masalah yang dihadapi. Metode yang digunakan dalam penelitian deskriptif adalah metode survei, karena survei digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada. Survei dilakukan dengan sampel yang diambil dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan yang bersifat deskriptif, membantu memperbandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan membantu pelaksanaan evaluasi.

Penelitian ini nanti akan diketahui hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang telah ditentukan yaitu tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sehingga pengujian hipotesis merupakan pengujian pengaruh antara dua variabel atau lebih, untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Kesehatan Kota Malang. Obyek penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Dinas Kesehatan Kota Malang. Alasan pemilihan lokasi penelitian pada Dinas Kesehatan Kota Malang karena Dinas Kesehatan Kota Malang memiliki letak yang strategis dan dalam

melakukan pekerjaannya setiap hari sangat memperhatikan masalah komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawainya.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

1. Konsep

Konsep merupakan perangkat pokok dalam suatu penelitian untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti, menurut Singarimbun dalam Singarimbun dan Effendi (Ed)(2006:34), Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Peran konsep dalam penelitian sangat besar karena hal inilah yang menghubungkan dunia teori dan dunia observasi, antara abstraksi dan realitas. Sehingga dapat dikatakan bahwa konsep merupakan kata yang sifatnya abstrak, semakin dekat suatu konsep kepada fakta-fakta semakin mudah konsep tersebut diukur.

Berdasarkan definisi diatas dan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diperoleh dua konsep utama dari penilitan ini adalah :

- a. Konsep komunikasi adalah pihak komunikator membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.
- b. Konsep Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor

2. Variabel

Agar konsep-konsep dapat diteliti, maka harus dioperasionalkan dengan mengubah dan menjabarkan menjadi variabel-variabel tertentu. Menurut Sugiyono (2011:38) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Arikunto (2010:161), Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik

perhatian suatu penelitian, variabel bebas atau *independent variabel* (X) sedangkan variabel tidak bebas, variabel tergantung, variabel terikat atau *dependent variabel* (Y). Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lain, sedangkan variabel bebas adalah variabel yang dapat dipengaruhi variabel lain.

Dalam penilitan ini variabel yang diteliti adalah variabel Komunikasi Formal (X_1), dan Komunikasi Informal (X_2) sebagai variabel bebas, sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

3. Definisi Operasional

Menurut Nazir (2003:126) definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstrak dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan konsep. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu komunikasi yang terdiri dari :

1. Komunikasi Formal (X_1)

Komunikasi formal merupakan suatu arus komunikasi yang terjadi secara formal sesuai dengan struktur organisasi. Indikator dari komunikasi formal yaitu:

a) Komunikasi kebawah (*downward communication*)

Komunikasi kebawah merupakan komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahannya, terkait dengan tanggung jawab dan kewenangan dalam suatu organisasi. Adapun bentuknya bisa berupa memo, instruksi, maupun prosedur untuk dijalankan para bawahannya. Terdiri dari 5 item yaitu:

1. Pemberian pengarahan atau instruksi kerja tertentu
2. Pemberian informasi tentang prosedur praktek operasional pekerjaan
3. Pemberian motivasi pada pegawai
4. Pengevaluasian tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh bawahan dengan memberikan masukan-masukan

5. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja karyawan

b) Komunikasi ke atas (*upward communication*)

Komunikasi keatas merupakan komunikasi dari bawahan kepada atasan yang bentuknya bisa dalam laporan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Indikator dari komunikasi keatas terdiri dari 3 (tiga) item yaitu:

1. Pemberian laporan kepada atasan
2. Penyampaian saran, ide atau masukan kepada atasan
3. Penyampaian keluhan kepada atasan

c) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal atau sering disebut juga dengan istilah komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang memiliki jabatan/posisi sejajar dalam suatu organisasi. Indikator dari komunikasi horisontal terdiri dari empat item:

1. Pengordinasian tugas antar departemen
2. Pemberian informasi antar kelompok-kelompok kerja yang berbeda
3. Penyelesaian masalah
4. Pemberian motivasi rekan kerja

2. Komunikasi Informal (X₂)

Komunikasi informal merupakan komunikasi tidak resmi dan terjadi secara tidak disengaja sehingga menimbulkan tindakan yang tidak disengaja pula. Informasi menjalar dari mulut kemulut, dapat berupa kabar burung, desas desus seperti rumor, gosip dan sebagainya.

Indikator dari komunikasi informal dalam penelitian ini adalah kabar burung yang terdiri dari empat item yaitu :

- a. Kepercayaan terhadap kabar burung yang sedang beredar
- b. Intensitas terjadinya kabar burung dalam organisasi
- c. Kabar burung mengenai masalah di luar masalah pekerjaan

- d. Frekuensi penyebaran kabar burung dalam organisasi
- b. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan sesuai dengan standar kerja yang ada. Terdiri dari delapan indikator yaitu :

- 1) Kualitas kerja

Sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuatu dengan mutu standar yang diterapkan pemerintah. Adapun item dari kualitas kerja terdiri dari 4 item, antara lain :

- a) Mengutamakan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan
- b) Memperhatikan ketepatan hasil kerja
- c) Mengutamakan kerapihan dalam melaksanakan pekerjaan
- d) Memperhatikan kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan

- 2) Kuantitas kerja

Yaitu sejauh mana kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh atasan. Adapun item dari kuantitas kerja yaitu terdiri dari 2 item, antara lain :

- a) Bekerja cepat sesuai target
- b) Konsistensi hasil kerja sesuai standar

- 3) Prakasa

Inisiatif yang muncul dalam diri setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun item dari prakarsa yaitu terdiri dari 2 item, antara lain :

- a) Keinginan untuk memperoleh tugas tambahan
- b) Kesiapan untuk memikul tanggung jawab yang lebih besar

- 4) Penguasaan

Sejauh mana kemampuan pegawai dalam menguasai tupoksi yang menjadi tanggung jawabnya, adapun item dari penguasaan tugas yaitu :

- a) Pemahaman terhadap pekerjaan

- b) Memiliki ketrampilan yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan
 - c) Penerapan teknik yang dikuasai
 - d) Kemampuan menggunakan perangkat yang tersedia
- 5) Keandalan

Kemampuan atau kemahiran yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Adapun item dalam keandalan antara lain :

- a) Keandalan dalam menyelesaikan tugas secara mandiri
 - b) Kemampuan merampungkan tugas tepat waktu dengan pengawasan minimum
- 6) Konsistensi pegawai

Kemampuan pegawai dalam mengusahakan pengembangan karirnya dalam perusahaan. Item dari konsistensi pegawai antara lain :

- a) Mengikuti instruksi
 - b) Mengikuti perkembangan iptek
 - c) Keinginan untuk maju
- 7) Kehadiran

Ketepatan waktu karyawan dimulai dari kedatangan sampai menjelang pulang kerja. Item dari kehadiran antara lain :

- a) Kedatangan tepat waktu
- b) Istirahat tepat waktu
- c) Pulang kerja tepat waktu

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka konsep, variabel, indikator dan item yang digunakan dalam penelitian inidapat dilihat pada tabel 1.

Tabel.1 Definisi Operasional

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Komunikasi (X)	Komunikasi Formal (X ₁)	<p>Komunikasi Kebawah</p> <p>-Komunikasi ke atas</p> <p>-Komunikasi Horizontal</p>	<p>1. Pemberian Pengarahan/instruksi kerja</p> <p>2. Pemberian informasi tentang prosedur praktek operasional pekerjaan</p> <p>3. Pemberian motivasi pada pegawai</p> <p>4. Pengevaluasian tugas-tugas yang telah diberikan kepada pegawai dengan memberikan masukan-masukan</p> <p>5. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja karyawan</p>	<p>1. Katz dan Kahn dalam Purwanto, (2003:27)</p> <p>2. Curtis, Floyd dan Winsor(1999:25)</p> <p>Pratminingsih</p>

	<p>Komunikasi Informal (X₂)</p>	<p>-Kabar Burung</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian laporan kepada atasan 2. Penyampaian saran, ide/masukan kepada atasan 3. Penyampaian keluhan kepada atasan 	<p>(2006:15)</p>
		<p>-aktifitas kerja</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengkoordinasian tugas antar departemen/bidang-bidang yang berbeda 2. Pemberian informasi antar kelompok kerja yang berbeda 3. Penyelesaian masalah 4. Pemberian motivasi diantara rekan kerja 	<p>Pratminingsih (2006:14)</p>
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan 	<p>1. Pratminingsih</p>

		<p>terhadap kabar burung yang sedang beredar</p> <p>2. Intensitas terjadinya kabar burung dalam dinas/perusahaan</p> <p>3. Kabar burung mengenai masalah di luar masalah pekerjaan</p> <p>4. frekuensi penyebaran kabar burung dalam dinas/perusahaan</p> <p>1. Intensitas kunjungan teman kerja di luar tempat kerja</p> <p>2. Intensitas kunjungan pimpinan diluar tempat kerja</p>	<p>(2006:12)</p> <p>2. Purwanto (2003:26)</p>
--	--	---	---

			3. Kepedulian terhadap teman sejawat	
Kinerja	Kinerja Pegawai (Y)	<p>-Kualitas Kerja</p> <p>-Kuantitas Kerja</p> <p>-Ketepatan Waktu Kerja</p> <p>-Konsistensi Pegawai</p> <p>-Kehadiran</p> <p>-Prakarsa</p>	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan</p> <p>2. Ketepatan hasil kerja</p> <p>3. Kerapihan dalam melaksanakan pekerjaannya</p> <p>4. Kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan</p> <p>1. Bekerja sesuai jumlah target</p> <p>2. Peningkatan hasil kerja sesuai standar kerja</p> <p>1. Standar waktu pekerjaan</p>	<p>1. Dharma dalam Rosyidi (2007:18)</p> <p>2. Riduan (2002:66)</p> <p>3. Sanusi dalam Sufi (2006:13)</p> <p>4. Dessler (1995:515)</p> <p>5. Ranupandojo dan Husnan (2000:126)</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Waktu kerja yang lalu 3. Waktu kerja rekan kerja 	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti instruksi 2. Mengikuti perkembangan iptek 3. Keinginan untuk Maju 	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Kedatangan tepat waktu 2. Istirahat tepat waktu 3. Pulang kerja tepat waktu 	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan untuk memperoleh tugas tambahan 2. Kesiapan untuk memikul tanggung jawab lebih besar 	

Sumber : data Primer

4. Skala Pengukuran



Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Menurut Sugiyono (2011:93) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, cara pengukuran Skala *Likert* ini adalah dengan menghadapkan responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Dengan skala ini responden juga diminta memberi tanggapan terhadap setiap pertanyaan dengan memilih satu dari lima jawaban yang tersedia berdasarkan perasaan mereka.

Pemberian skor dimulai dengan angka 1 sampai 5, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel.2
Skala Pengukuran Variabel Penelitian

Kriteria	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Sumber: sugiono, 2011:95

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain. Populasi dari penelitian ini adalah Pegawai yang bekerja di Dinas Kesehatan Kota Malang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan menggunakan rumus *Solvin*, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e :Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (1%)

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2} = 50$$

Berdasarkan hasil tersebut di atas, maka peneliti hanya menjadikan 50 orang responden sebagai narasumber.

E. Sumber Data Peelitian

1. Data Primer : Data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dari hasil jawaban kuesioner para responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Adapun kuisioner disebarkan pada pegawai yang bekerja di Dinas Kesehatan Kota Malang.
2. Data Sekunder : Data sekunder adalah data yang sudah tersedia atau sudah dikumpulkan untuk suatu tujuan sebelumnya (Simamora, 2004:222). Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen atau dari sumber-sumber data yang telah ada yang mendukung data primer.

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang relevan, maka dalam suatu penelitian dibutuhkan alat yang tepat, sehingga akan memungkinkan dirumuskannya generalisasi yang obyektif dan akhirnya akan tercapai tujuan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuisioner dan wawancara.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Respon dari responden yang berupa jawaban-jawaban dari pertanyaan yang ada dalam kuisioner untuk kemudian diolah dan dianalisis dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2011:142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Hal-hal yang yang perlu diperhatikan dalam pembuatan kuesioner adalah :

- Pertanyaan yang diajukan
- Bagaimana bentuk pertanyaan
- Bagaimana dengan pemilihan kata-kata da penyusunan kalimat

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya kepada responden secara langsung. Metode wawancara ini sebagai sarana penunjang kuisioner yang berguna untuk memperoleh informasi-informasi yang belum terdapat dalam kuisioner.

3. Instrumen Penelitian

a. Daftar Pertanyaan

Untuk mendapatkan data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang berupa daftar pertanyaan secara tertulis yang disusun secara terstruktur dan diberikan

kepada responden yaitu pegawai yang bekerja di Dinas Kesehatan Kota Malang untuk mengisi daftar pertanyaan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dan nantinya digunakan sebagai data untuk diolah.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang diajukan langsung kepada responden agar wawancara berjalan secara terarah sehingga diperoleh data yang diinginkan.

G. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2010:211). Untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, (Sugiyono, 2011:121).

Validitas instrumen dapat diuji dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dari variabel yang diuji validitasnya. Untuk menguji validitas instrumen penelitian ini digunakan teknik korelasi *Product Moment* dalam Arikunto (2010:213) adalah sebagai berikut:

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

R_{xy} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

N = Banyaknya sampel

X = Item/pertanyaan

Y = Total Variabel

Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan level 5%. Apabila probabilitas hasil korelasi lebih besar dari 0.05 (5%), maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor jawaban instrumen dengan skor total instrumen, dikatakan valid apabila nilai koefisien antar item dengan total item mempunyai taraf signifikan dibawah atau sama dengan 0.05 (5%).

Tabel.3
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1.	Komunikasi Formal (X ₁)	0,961	0,000	Valid
2.	Komunikasi Informal (X ₂)	0.970	0,000	Valid
3.	Kinerja Pegawai (X ₃)	1,000	0,000	Valid

Sumber : arikunto, 2010:126

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010:221) reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Apabila instrumen penelitian memberikan hasil ukuran yang sama terhadap suatu gejala pada waktu berlainan, maka dapat dikatakan suatu instrumen sudah reliabel sebagai alat pengumpul data. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan mengkorelasikan skor antar item dalam instrumen penelitian tersebut. Suatu instrumen tersebut dikatakan reliabel apabila pemilik *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,6 ($\alpha \geq 0,6$).

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menguji skor antar item dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010:239) yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber: Arikunto (2010:239)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah varians butir

σ_1^2 = Jumlah varians butir\

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:147) analisis deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik lokasi penelitian, objek penelitian dan serta distribusi item-item dari masing-masing variabel. Data yang dikumpulkan selanjutnya akan diedit dan diolah kemudian di distribusikan ke dalam tabel, selanjutnya akan dibahas secara deskriptif, dengan pemberian angka dalam jumlah responden dan persentase.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis pengaruh setiap variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas dengan cara bersama terhadap satu variabel terikat. Regresi linier berganda digunakan apabila variabel independen berjumlah dua atau lebih. Persamaan untuk n variabel adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Sumber : Simamora, 2004:339

Keterangan :

Y = Proses keputusan pembelian

X = Atribut Produk

a = konstan

b = koefisien regresi

3. Analisis Korelasi Berganda

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksud dalam variabel mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variasi variabel terkait, Kuncoro (2001:98). Dilakukan untuk menguji apakah variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) yang dihasilkan dari persamaan regresi secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

Uji F dirumuskan sebagai berikut (Rangkuti, 2005:154)

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Pendekatan distribusi normal

R = Koefisien determinan berganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Prediksi variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah jika mempunyai syarat:

Ho = menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y)

Ha = menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y)

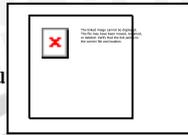
Uji F dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai dengan $\alpha = 0.05$ yaitu:

- a. Jika probabilitas $F_{hitung} \leq 0.05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya bahwa variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).
- b. Jika probabilitas $F_{hitung} \geq 0.05$ maka Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya bahwa variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

4. Analisis Regresi Parsial

Analisis ini digunakan untuk menguji apakah masing-masing peubah besar mempunyai pengaruh yang signifikan dengan peubah terikat, maka

digunakan uji t yang berfungsi menguji signifikansi pengaruh variabel independen dengan variabel dependen secara parsial dengan $\alpha = 5\%$. Adapun rumus Uji t dalam Rangku (2005:155)



Sumber : Rangku

Keterangan:

b_1 = Penduga bagi β_1

b_1 = Standar error bagi β_1

Pengujian ini dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

$H_a \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan probabilitas t hitung dengan α ($\alpha = 0.05$), yaitu :

a. Jika probabilitas $t_{hitung} > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

b. Jika probabilitas $t_{hitung} \leq 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Formal (X_1) dan Komunikasi Informal (X_2) terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y).

BAB 4**HASIL DAN PEMBAHASAN****A. Penyajian Data Umum****1. Gambaran Umum Lokasi Kota Malang****a. Sejarah Pemerintahan**

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard dan kawasan sekitarnya hanya dinikmati oleh keluarga- keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah dan daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan

mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawasanya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan. Sekilas Sejarah Pemerintahan Malang merupakan sebuah Kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya Gajayana.

- Tahun 1767 Kompeni memasuki Kota
- Tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas
- Tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen
- Tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat Kota di dirikan dan Kota didirikan alun-alun di bangun.
- 1 April 1914 Malang di tetapkan sebagai Kotapraja
- 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang

- 21 September 1945 Malang masuk Wilayah Republik Indonesia
- 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda
- 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang.
- 1 Januari 2001, menjadi Pemerintah Kota Malang.

b. Letak Geografis

Terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter diatas permukaan air laut. 112,06° - 112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan, dengan dikelilingi gunung-gunung :

- Gunung Arjuno di sebelah Utara
- Gunung Semeru di sebelah Timur
- Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
- Gunung Kelud di sebelah Selatan

c. Iklim

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2010 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 23,2°C - 24,4°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 29,2°C dan suhu minimum 19,8°C . Rata kelembaban udara berkisar 76% - 86%. dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 45%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil

pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada setiap bulan. Sedangkan curah hujan tertinggi terjadi pada bulan April yang mencapai 526mm dan terjadi selama 27 hari. Kecepatan angin maksimum terjadi pada bulan Oktober.

d. Populasi

Kota Malang memiliki luas 110.06 Km². Kota dengan jumlah penduduk pada tahun 2006 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang = 174.477 jiwa, Sukun = 181.513 jiwa, dan Lowokwaru = 186.013 jiwa). Terdiri dari 57 Desa/Kelurahan, 509 unit RW dan 3783 unit RT.

e. Gelar untuk Kota Malang

- Paris of Java
- Kota Pesiari
- Kota Peristirahatan
- Kota Pendidikan
- Kota Militer
- Kota Sejarah
- Kota Bunga

f. Lambang Kota Malang

DPRDGR mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Perda No. 4/1970. Bunyi semboyan pada lambang adalah "MALANG KUCECWARA" Motto "MALANG KUCECWARA" berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar

- Arti Warna :
 - Merah Putih, adalah lambang bendera nasional Indonesia
 - Kuning, berarti keluhuran dan kebesaran
 - Hijau adalah kesuburan
 - Biru Muda berarti kesetiaan pada Tuhan, negara dan bangsa
 - Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Gambar .1

Logo Kota Malang



sumber:website kota malang

Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya KOTA PRAJA MALANG 1964, sebelum itu yang digunakan adalah : "MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU", yang merupakan terjemahan dari "MALANG NOMINOR, SURSUM MOVEOR", yang disahkan dengan "Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027". Semboyan baru itu diusulkan oleh Prof.DR. R.Ng.Poerbatjaraka, dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada zaman Ken Arok.

g. Kependudukan

Kondisi Demografi kota malang, Jumlah penduduk Kota Malang 820.243 (2010), dengan tingkat pertumbuhan 3,9% per tahun. Sebagian besar adalah suku Jawa, serta sejumlah suku-suku minoritas seperti Madura, Arab, dan Tionghoa.

Agama mayoritas adalah Islam, diikuti dengan Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Chu. Bangunan tempat ibadah banyak yang telah berdiri semenjak zaman kolonial antara lain Masjid Jami (Masjid Agung), Gereja Hati Kudus Yesus, Gereja Kathedral Ijen (Santa Perawan Maria dari Gunung Karmel), Klenteng di Kota Lama serta Candi Badut di Kecamatan Sukun dan Pura di puncak Buring. Malang juga menjadi pusat pendidikan keagamaan dengan banyaknya Pesantren, yang terkenal ialah Ponpes Al Hikam pimpinan KH. Hasyim Muzadi, dan juga adanya pusat pendidikan Kristen berupa Seminari Alkitab yang sudah terkenal di seluruh Nusantara, salah satunya adalah Seminari Alkitab Asia Tenggara. Bahasa

Jawa dengan dialek Jawa Timuran adalah bahasa sehari-hari masyarakat Malang. Kalangan minoritas Suku Madura menuturkan Bahasa Madura. Malang dikenal memiliki dialek khas yang disebut Boso Walikan, yaitu cara pengucapan kata secara terbalik, misalnya Malang menjadi Ngalam, bakso menjadi oskab' burung menjadi ngurub, dan contoh lain seperti saya bangga arema menang-ayas bangga arema nganem . Gaya bahasa masyarakat Malang terkenal egaliter dan blak-blakan, yang menunjukkan sikap masyarakatnya yang tegas, lugas dan tidak mengenal basa-basi.

2. Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Malang

a. Sejarah Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan Kota Malang adalah salah satu Dinas Daerah unsur pelaksana otonomi daerah Kota Malang, yang memiliki kewenangan melaksanakan pembangunan di bidang kesehatan. Sebagaimana disebutkan dalam Perda Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah, karena salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah adalah " kesehatan".

Secara geografis Kantor Dinas Kesehatan berada di wilayah Kecamatan Blimbing, kelurahan Pandanwangi. Sedangkan untuk operasional Dinas Kesehatan Kota Malang sehari-hari dilaksanakan di Jl. Simpang Laksda Adi Sucipto No. 45 Malang. Lokasi yang strategis dan cukup mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum (Lyn ABB) meskipun berada di daerah perbatasan dengan Kabupaten Malang.

Dinas Kesehatan memiliki 19 UPT yang merupakan unsur pelaksana sebagian kegiatan teknis operasional Dinas Kesehatan. UPT Dinas Kesehatan terdiri dari :

1. UPT Puskesmas

UPT Puskesmas (Peraturan Walikota Malang Nomor 76 Tahun 2008) terdiri dari 15 buah yang tersebar di 5 kecamatan yang ada di Kota Malang.

2. UPT Non Puskesmas

- a. UPT Laboratorium Kesehatan (Peraturan Walikota Malang Nomor 77 Tahun 2008) berlokasi di Jl. Karya Timur No. 10 Malang
- b. UPT Rumah Bersalin (Peraturan Walikota Malang Nomor 78 Tahun 2008) berlokasi di Jl. Panji Suroso No. 9 Malang
- c. UPT Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (PPPK) (Peraturan Walikota Malang Nomor 79 Tahun 2008), berlokasi di Jl. Simpang L.A. Sucipto No. 45 Malang
- d. UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Olahraga (Peraturan Walikota Malang Nomor 80 Tahun 2008), berlokasi di Jl. Karya Timur No. 10 Malang.

b. Adapun visi dan misi Dinas Kesehatan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Visi Dinas Kesehatan Kota Malang

“Mewujudkan Kota Malang Sebagai Kota Sehat”

Kota Sehat berarti : Suatu kondisi dimana masyarakat Kota Malang diharapkan akan mencapai tingkat kesehatan tertentu yang ditandai oleh penduduknya yang :

- Hidup dalam lingkungan yang sehat ;
 - Mempraktekkan dan melaksanakan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), serta ;
 - Mampu menyediakan dan memanfaatkan (menjangkau) pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga ;
 - Memiliki derajat kesehatan yang tinggi.
2. Misi Dinas Kesehatan Kota Malang

Untuk mendukung agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan, maka perlu adanya misi yang jelas sebagai acuan dalam implementasi operasional.

- Misi yang dirumuskan Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut :
- Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu, Merata dan Terjangkau ;
- Mendorong Kemandirian Masyarakat Untuk Hidup Sehat ;
- Meningkatkan Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit ;
- Meningkatkan Pelayanan Farmasi, Pengawasan, Pengendalian Sarana Obat, Kosmetik, Alat Kesehatan dan Makanan Minuman.

c. Tugas, Fungsi, Struktur Organisasi dan Ketenagaan Dinas Kesehatan

Kota Malang

1. Tugas Pokok

Penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang kesehatan

2. Fungsi

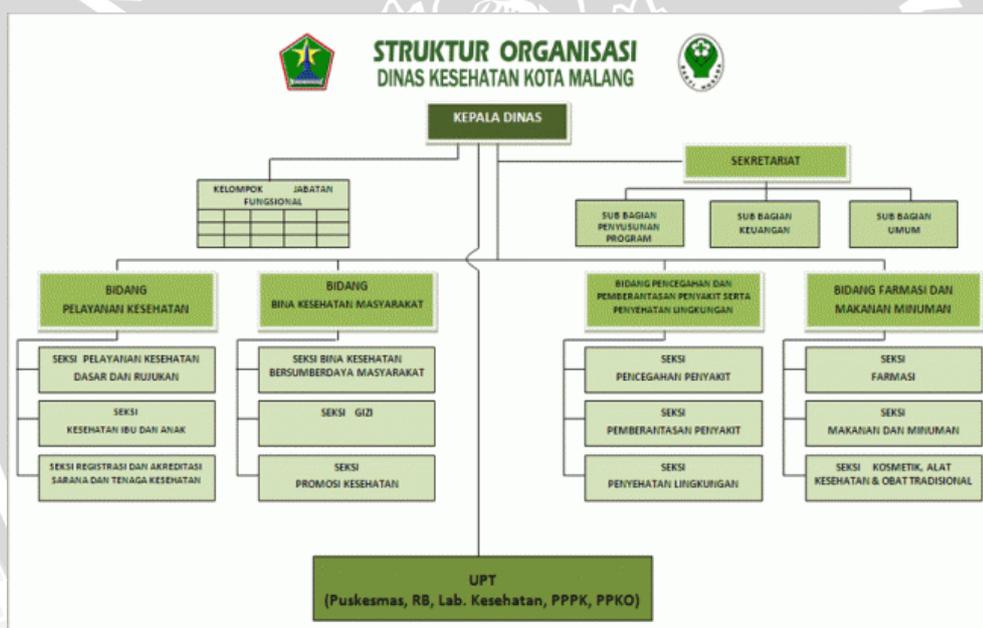
- perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kesehatan;
- penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan Rencana Kerja di bidang kesehatan;
- pelaksanaan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang dibutuhkan masyarakat;
- pelaksanaan pelayanan dan penyuluhan kesehatan ibu dan anak serta keluarga;
- pelaksanaan registrasi, akreditasi sarana dan tenaga kesehatan tertentu;
- pendayagunaan tenaga kesehatan;
- pemberian pertimbangan teknis perijinan dibidang kesehatan;
- pemberian dan pencabutan perijinan dibidang kesehatan;
- pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- pelaksanaan pembinaan kesehatan bersumber daya masyarakat;
- pelaksanaan promosi kesehatan;
- pelaksanaan dan pengembangan sistem pembiayaan kesehatan melalui jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat;

- penyelenggaraan penanggulangan gizi buruk dan perbaikan gizi keluarga dan masyarakat;
- pelaksanaan pelayanan kesehatan olahraga;
- pelaksanaan pencegahan, pemberantasan penyakit dan pengendalian penyakit menular serta penyehatan lingkungan;
- penyediaan dan pengelolaan obat pelayanan kesehatan dasar, alat kesehatan, reagensia dan vaksin;
- pelaksanaan penanggulangan penyalahgunaan obat dan NAPZA;
- pengawasan dan registrasi makanan dan minuman produksi rumah tangga;
- pemeriksaan dan pengawasan sarana produksi dan distribusi sediaan farmasi;
- pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kesehatan;

- penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
- penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi

Gambar.2 Struktur Organisasi dinas kesehatan kota Malang



Sumber: Website Dinas Kesehatan Kota Malang

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, pasal 5, maka Struktur Organisasi Dinas Kesehatan, terdiri dari :

1. Kepala Dinas Sekretariat, yang terdiri dari :

- Subbag Sungram
- Subbag Keuangan
- Subbag Umum

2. Bidang Pelayanan Kesehatan :

- Sie. Pelayanan Kesehatan Dasar dan Rujukan
- Sie. Kesehatan Ibu dan Anak
- Sie. Registrasi dan Akreditasi Sarana dan Tenaga Kesehatan.

3. Bidang Bina Kesehatan Masyarakat :

- Sie. Bina Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat
- Sie. Gizi
- Sie. Promosi Kesehatan

4. Bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Serta Penyehatan

Lingkungan :

- Sie. Pencegahan Penyakit
- Sie. Pemberantasan Penyakit
- Sie. Penyehatan Lingkungan

5. Bidang Farmasi dan Makanan Minuman :

- Sie. Farmasi ;
- Sie. Makanan dan Minuman ;
- Sie. Kosmetik, Alat Kesehatan dan Obat Tradisional.

6. Unit Pelaksana Teknis (UPT).

7. Kelompok Jabatan Fungsional

4. Ketenagaan

Dinas Kesehatan Kota Malang adalah salah satu Dinas Daerah di bawah Pemerintah Kota Malang dengan beban kerja yang tinggi. Tugas dan kewenangan dari Pemerintah Kota Malang secara khusus dan Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur maupun Departemen Kesehatan RI secara umum menuntut sumber daya manusia yang tidak saja kompeten, namun juga jumlah yang tidak sedikit. Oleh karena itu, keberadaan Dinas Kesehatan Kota Malang membutuhkan dukungan tenaga yang kompeten di bidangnya

Pada saat ini, kantor Dinas Kesehatan Kota Malang memiliki tenaga sebanyak 101 orang dengan distribusi sebagai berikut :

Tabel.4. Ketenagaan Dinas Kesehatan

BAGIAN	Jumlah Tenaga
Sekretariat	38
Bidang Pelayanan Kesehatan	17
Bidang Bina Kesehatan Masyarakat	16
Bidang Pemberantasan, Pencegahan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan	18
Bidang Farmasi Makanan dan Minuman	12
Jumlah	101

Sumber: Website dinas Kesehatan Kota Malang

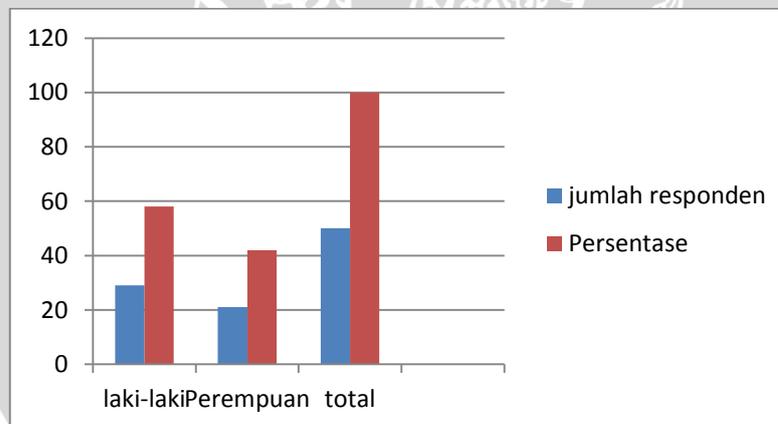
3. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Malang. Penentuan responden dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Identitas responden yang didapat dalam penelitian ini meliputi :

1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 29 orang (58%) dan perempuan sebanyak 21 orang (42%) yang dapat digambarkan pada diagram berikut :

Gambar.3
Diskripsi responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: data primer, 2012

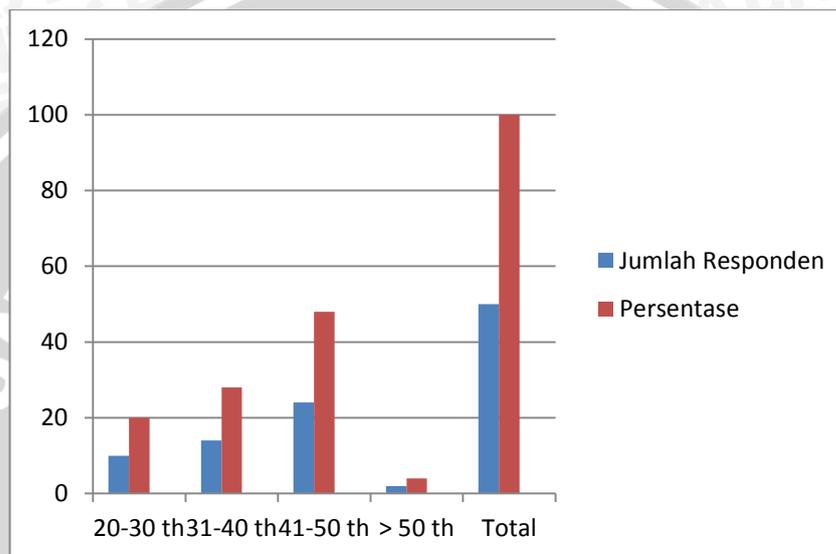
2. Usia Responden

Usia responden terdiri dari 20-30 tahun sebanyak 10 orang responden (20%), usia 31-40 tahun sebanyak 14 orang responden (28%), usia 41-50 tahun sebanyak 24 orang (48%) dan usia diatas 50 tahun sebanyak 2

orang responden (4%) yang dapat digambarkan dalam diagram berikut

:

Gambar. 4
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden

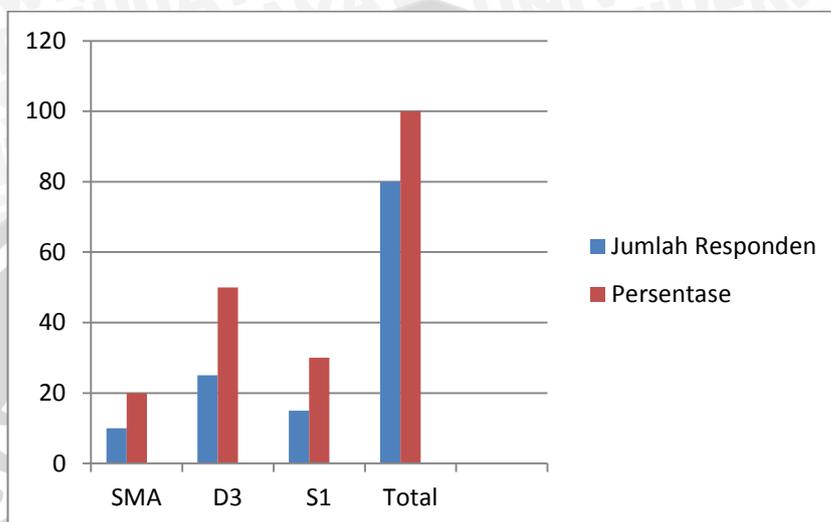


Sumber: data primer, 2012

3. Pendidikan Responden

Usia responden terdiri dari Pendidikan SMA sebanyak 10 orang responden (20%), Pendidikan Diploma (D3) sebanyak 25 orang responden (50,00%), Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 15 orang (30%) yang dapat digambarkan dalam diagram berikut :

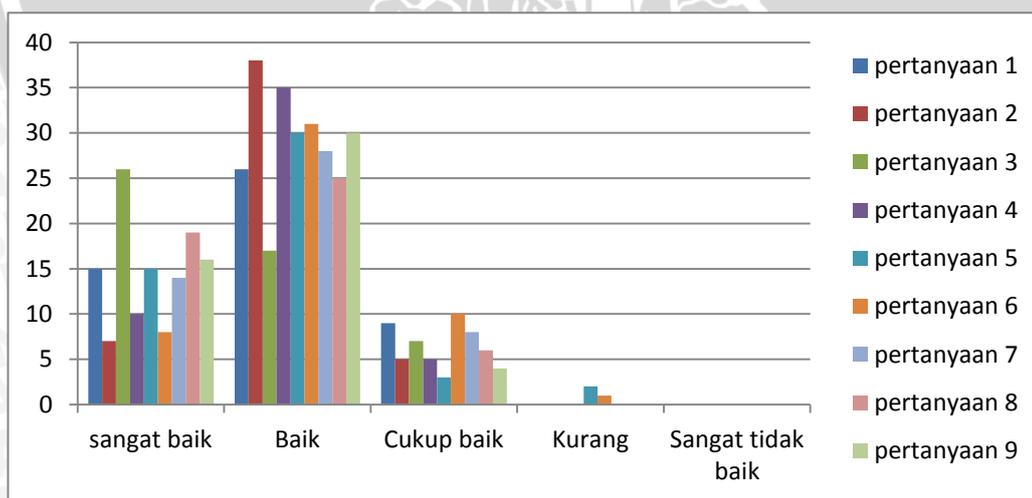
Gambar. 5
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden



Sumber: data primer, 2012

4. Data Distribusi Jawaban Kuiseoner

Gambar.6
Distribusi jawaban dari indikator Komunikasi Formal



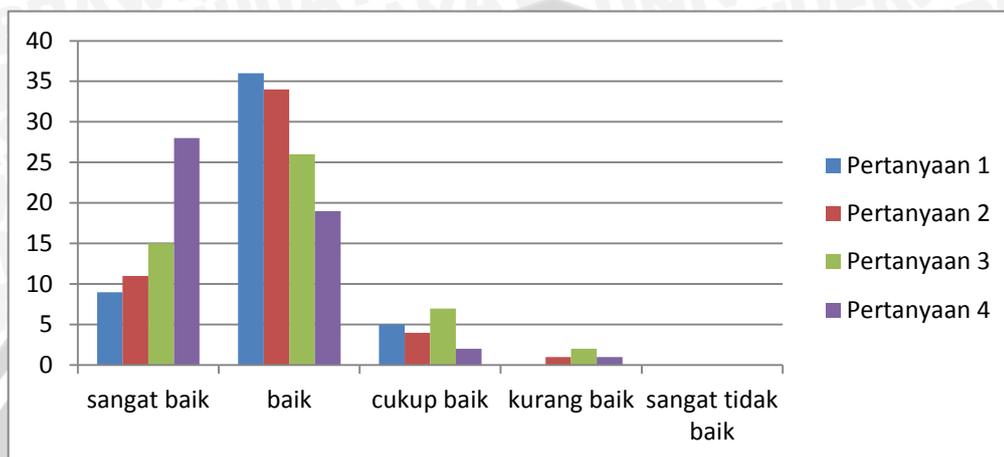
Sumber: data primer, 2012

Dari data di atas dapat dilihat bahwa komunikasi formal berjalan dengan baik.

Itu dapat dilihat dari jumlah responden yang banyak memilih jawaban baik (b).



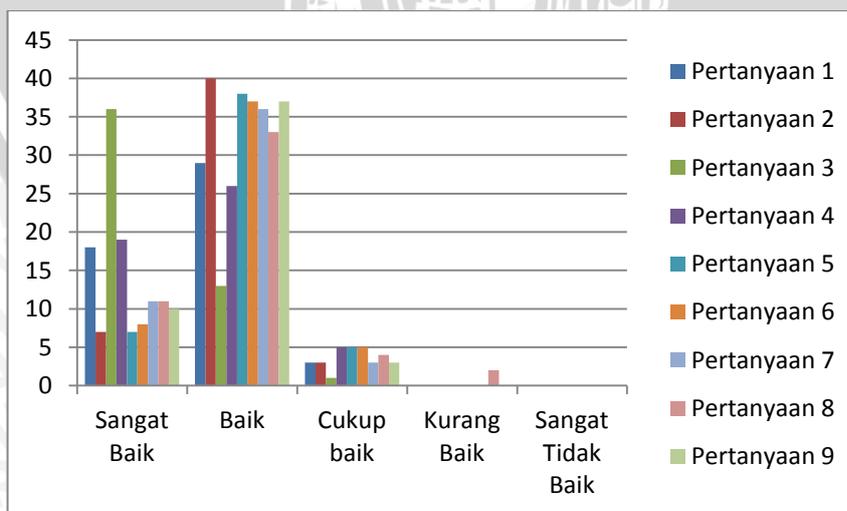
Gambar.7
Distribusi Jawaban Dari Indikator
Komunikasi informal



Sumber: data primer, 2012

Dari data di atas dapat dilihat bahwa komunikasi informal berjalan dengan baik. Itu dapat dilihat dari jumlah responden yang banyak memilih jawaban baik (b).

Gambar.8
Distribusi Jawaban Dari Indikator Kinerja Pegawai



Sumber: data primer, 2012

Dari data di atas dapat dilihat bahwa Kinerja Pegawai di Dinas kesehatan kota Malang berjalan dengan baik. Itu dapat dilihat dari jumlah responden yang banyak memilih jawaban baik (b).

Tabel. 5
Rekapitulasi Distribusi jawaban kuesioner

No.	Indikator	SB	B	CB	KB	SKB
1.	X _{1,1}	15	26	9	0	0
2.	X _{1,2}	7	38	5	0	0
3.	X _{1,3}	26	17	7	0	0
4.	X _{1,4}	10	35	5	0	0
5.	X _{1,5}	15	30	3	2	0
6.	X _{1,6}	8	31	10	1	0
7.	X _{1,7}	14	28	8	0	0
8.	X _{1,8}	19	25	6	0	0
9.	X _{1,9}	16	30	4	0	0
10.	X _{2,1}	9	36	5	0	0
11.	X _{2,2}	11	34	4	1	0
12.	X _{2,3}	15	26	7	2	0
13.	X _{2,4}	28	19	2	1	0
14.	Y ₁	18	29	3	0	0
15.	Y ₂	7	40	3	0	0
16.	Y ₃	36	13	1	0	0
17.	Y ₄	19	26	5	0	0
18.	Y ₅	7	38	5	0	0
19.	Y ₆	8	37	5	0	0
20.	Y ₇	11	36	3	0	0
21.	Y ₈	11	33	4	2	0
22.	Y ₉	10	37	3	0	0

Sumber: data primer,2012

B. Analisis Data

1. Distribusi Frekuensi Variabel

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang telah memberi pernyataan yang terkait dengan judul penelitian dalam bentuk kuesioner.

Jawaban-jawaban responden tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut :

a. Variabel Komunikasi Formal (X_1)

Gambaran distribusi frekuensi variabel komunikasi formal (X_1) dapat dilihat pada tabel. 5 dibawah ini :

Tabel. 6
Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Komunikasi Formal (X_1)

No.	Indikator	SB		B		CB		KB		SKB		MEAN
		F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
1.	$X_{1.1}$	15	30,0	26	52,0	9	18,0	0	0	0	0	4,12
2.	$X_{1.2}$	7	14,0	38	76,0	5	10,0	0	0	0	0	4,04
3.	$X_{1.3}$	26	52,0	17	34,0	7	14,0	0	0	0	0	4,38
4.	$X_{1.4}$	10	20,0	35	70,0	5	10,0	0	0	0	0	4,10
5.	$X_{1.5}$	15	30,0	30	60,0	3	6,0	2	4,0	0	0	4,16
6.	$X_{1.6}$	8	16,0	31	62,0	10	20,0	1	2,0	0	0	3,92
7.	$X_{1.7}$	14	28,0	28	56,0	8	16,0	0	0	0	0	4,12
8.	$X_{1.8}$	19	38,0	25	50,0	6	12,0	0	0	0	0	4,26
9.	$X_{1.9}$	16	32,0	30	60,0	4	8,0	0	0	0	0	4,24
RERATA MEAN												4,17

Sumber: data primer,2012

Keterangan :

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- CB = Cukup Baik
- KB = Kurang Baik
- SKB = Sangat Kurang Baik



$X_{1.1-1.2}$ = Komunikasi vertikal ke atas

$X_{1.3-1.5}$ = Komunikasi vertikal ke bawah

$X_{1.6-1.9}$ = Komunikasi horizontal

Berdasarkan tabel.2 terlihat bahwa untuk indikator komunikasi vertikal ke atas, responden menjawab baik sebanyak 15 orang (30,0%), 26 orang (52,0%) menjawab baik, dan 9 orang (18,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi vertikal ke atas yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi vertikal ke atas diberikan sebesar 4,12 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi vertikal ke atas, responden menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (14,0%), 38 orang (76,0%) orang responden menjawab baik, dan 5 orang (10,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi vertikal ke atas yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi vertikal ke atas sebesar 4,04 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi vertikal ke bawah, responden menjawab sangat baik sebanyak 26 orang (52,0%), 17 orang (34,0%) orang responden menjawab baik, dan 7 orang (14,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi vertikal ke bawah yang ada di Dinas Kesehatan sangat baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi vertikal ke bawah sebesar 4,38 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi vertikal ke bawah, responden menjawab sangat baik sebanyak 10 orang (20,0%), 35 orang (70,0%) orang responden menjawab baik, dan 5 orang (14,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi vertikal ke bawah yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi vertikal ke bawah sebesar 4,10 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi vertikal ke bawah, responden menjawab sangat baik sebanyak 15 orang (30,0%), 30 orang (60,0%) orang responden menjawab baik, 3 orang (6,0%) menjawab cukup baik, dan 2 orang (4,0%) menjawab kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi vertikal ke bawah yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi vertikal ke bawah sebesar 4,16 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi horizontal, responden menjawab sangat baik sebanyak 8 orang (16,0%), 31 orang (62,0%) orang responden menjawab baik, 10 orang (20,0%) menjawab cukup baik, dan 1 orang (2,0%) menjawab kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi horizontal yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi horizontal sebesar 3,92 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi horizontal, responden menjawab sangat baik sebanyak 14 orang (28,0%), 28 orang (56,0%) orang responden menjawab baik,

dan 8 orang (16,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi horizontal yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi horizontal sebesar 4,12 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi horizontal, responden menjawab sangat baik sebanyak 19 orang (38,0%), 25 orang (50,0%) orang responden menjawab baik, dan 6 orang (12,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi horizontal yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi horizontal sebesar 4,26 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator komunikasi horizontal, responden menjawab sangat baik sebanyak 16 orang (32,0%), 30 orang (60,0%) orang responden menjawab baik, dan 4 orang (8,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat komunikasi horizontal yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator komunikasi horizontal sebesar 4,24 yang berada pada daerah positif. Dari tiga indikator didalam variabel komunikasi formal rata-rata skor sebesar 4,17 yang berada pada daerah positif.

b. Variabel Komunikasi Informal (X₂)

Gambaran distribusi frekuensi variabel komunikasi informal (X₂) dapat dilihat pada tabel. 6 dibawah ini :

Tabel. 7

Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Komunikasi Informal (X₂)

No.	Indikator	SB		B		CB		KB		SKB		MEAN
		F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
1.	X _{2.1}	9	18,0	36	72,0	5	10,0	0	0	0	0	4,08
2.	X _{2.2}	11	22,0	34	68,0	4	8,0	1	2,0	0	0	4,10
3.	X _{2.3}	15	30,0	26	32,0	7	14,0	2	4,0	0	0	4,08
4.	X _{2.4}	28	56,0	19	38,0	2	5,0	1	2,0	0	0	4,48
RERATAAN MEAN												4,18

Sumber: data primer, 2012

Keterangan :

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- CB = Cukup Baik
- KB = Kurang Baik
- SKB = Sangat Kurang Baik
- X_{2.1-2.4} = Kabar burung

Berdasarkan tabel.10 terlihat bahwa untuk indikator kabar burung, responden menjawab sangat baik sebanyak 9 orang (18,0%), 36 orang (72,0%) menjawab baik, dan 5 orang (10,0%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat kabar burung yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Malang baik. Rata-rata skor untuk indikator tingkat kabar burung diberikan sebesar 4,08 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator kabar burung, responden menjawab sangat baik sebanyak 11 orang (22,0%), 34 orang (68,0%) responden menjawab baik, dan 4 orang (8,0%) menjawab cukup baik, dan 1 orang (2,0%) responden menjawab kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat kabar burung yang terjadi di dinas kesehatan Kota Malang baik. Rata-rata skor untuk indikator tingkat kabar burung sebesar 4,10 yang berada pada daerah positif.

Kemudian untuk indikator kabar burung, responden menjawab sangat baik sebanyak 15 orang (30,0%), 26 orang (52,0%) orang responden menjawab baik, dan 7 orang (14,0%) menjawab cukup baik, dan 2 orang (4,0%) responden menjawab kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat kabar burung yang terjadi di dinas kesehatan Kota Malang baik. Rata-rata skor untuk indikator tingkat kabar burung sebesar 4,08 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator kabar burung, responden menjawab sangat baik sebanyak 28 orang (56,0%), 19 orang (38,0%) orang responden menjawab baik, 2 orang (4,0%) responden menjawab cukup baik, dan 1 orang (2,0%) responden menjawab kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat kabar burung yang terjadi di dinas kesehatan Kota Malang sangat baik. Rata-rata skor untuk indikator tingkat kabar burung sebesar 4,48 yang berada pada daerah positif. Dari satu indikator didalam variabel komunikasi informal rata-rata skor sebesar 4,18 yang berada pada daerah positif.

c. Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Gambaran distribusi frekuensi variabel kinerja pegawai (X_1) dapat dilihat pada tabel. 7 dibawah ini :

Tabel. 8

Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kinerja Pegawai (Y₁)

No.	Indikator	SB		B		CB		KB		SKB		MEAN
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
1.	Y ₁	18	36,0	29	58,0	3	6,0	0	0	0	0	4,30
2.	Y ₂	7	14,0	40	80,0	3	6,0	0	0	0	0	4,08
3.	Y ₃	36	72,0	13	26,0	1	2,0	0	0	0	0	4,70
4.	Y ₄	19	38,0	26	52,0	5	10,0	0	0	0	0	4,28
5.	Y ₅	7	14,0	38	76,0	5	10,0	0	0	0	0	4,04
6.	Y ₆	8	16,0	37	74,0	5	10,0	0	0	0	0	3,06
7.	Y ₇	11	22,0	36	72,0	3	6,0	0	0	0	0	4,16
8.	Y ₈	11	22,0	33	66,0	4	8,0	2	4,0	0	0	4,06
9.	Y ₉	10	20,0	37	74,0	3	6,0	0	0	0	0	4,14
RERATA MEAN												4,20

Sumber: data primer,2012

Keterangan :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

SKB = Sangat Kurang Baik

Y_{1.1-1.3} = Kinerja Pegawai (Kuantitas kerja)

Y_{1.4-1.6} = Kinerja Pegawai (Kualitas Kerja)

Y_{1.7-1.9} = Kinerja Pegawai (Ketepatan waktu kerja)

Berdasarkan tabel.10 terlihat bahwa untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 18 orang (36,00%), 29 orang (58,00%) menjawab baik, dan 3 orang (6,00%) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukkan



bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang terjadi di dinas kesehatan Kota Malang baik. Rata-rata skor untuk indikator tingkat kedisiplinan diberikan sebesar 4,30 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (14,0%), 40 orang (80,0%) orang responden menjawab baik, 3 orang (6,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,08 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 36 orang (72,0%), 13 orang (26,0%) orang responden menjawab baik, 1 orang (2,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan sangat baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,70 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 19 orang (38,0%), 26 orang (52,0%) orang responden menjawab baik, 5 orang (10,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,28 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 7 orang (14,0%), 38 orang (76,0%) orang responden menjawab baik, 5 orang (10,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,04 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 8 orang (16,0%), 37 orang (74,0%) orang responden menjawab baik, 5 orang (10,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,06 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 11 orang (22,0%), 36 orang (72,0%) orang responden menjawab baik, 3 orang (6,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,16 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 11 orang (22,0%), 33 orang (66,0%) orang responden menjawab baik, 4 orang (8,00%) menjawab Cukup baik, dan 2 orang (4%) yang menjawab Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa

tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,06 yang berada pada daerah positif.

Untuk indikator Kinerja Pegawai, responden menjawab sangat baik sebanyak 10 orang (20,0%), 37 orang (74,0%) orang responden menjawab baik, 3 orang (6,00%) menjawab Cukup baik, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian bahwa tingkat Kinerja Pegawai yang ada di Dinas Kesehatan baik. Rata-rata skor untuk indikator kesesuaian biaya sebesar 4,14 yang berada pada daerah positif. Dari ketiga indikator di atas didalam variabel Kinerja Pegawai rata-rata skor sebesar 4,20 yang berada pada daerah positif.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel komunikasi (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) digunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel X dapat menjelaskan keragaman variabel Y. Terdapat dua hipotesis yang diuji dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, yaitu secara simultan dan parsial. Hasil pengujian melalui teknik analisis program computer SPSS 17 for windows tersebut terlihat pada tabel. 14 dibawah ini :

Tabel. 9
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.946	.943	1.02578

Sumber : Data Primer, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.943 atau 94,3%, yang berarti variabel X dapat menjelaskan keragaman variabel Y sebesar 94,3% dan 5,7% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam analisis.

3. Pengujian Hipotesis Pertama yaitu Pengaruh Secara Simultan

Hipotesis pertama menjelaskan bahwa terdapat pengaruh variabel komunikasi (X) yang terdiri dari variabel komunikasi formal (X_1) dan komunikasi informal (X_2) secara bersama-sama atau secara simultan terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

Dari analisis regresi juga diperoleh hasil analisis secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan seluruh variabel komunikasi (X) secara bersama-sama terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel komunikasi (X) secara bersama-sama terhadap variabel kinerja pegawai (Y) dilakukan analisis regresi menggunakan uji F, di mana nilai probabilitas uji F tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$).

Apabila nilai probabilitas uji F lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), maka hipotesis nol dapat ditolak yang berarti ada pengaruh

seluruh variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y. Sebaliknya apabila nilai probabilitas uji F lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), maka hipotesis nol dapat diterima yang berarti tidak ada pengaruh seluruh variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. 10
Uji Secara Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	859.926	2	429.963	408.624	0.000
Residual	49.454	47	1.052		
Total	909.380	49			

Sumber : Data Primer, 2012

Berdasarkan hasil analisis uji F yang dapat dilihat pada tabel diatas, diperoleh nilai probabilitas uji F sebesar 0.000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh seluruh variabel X secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel Y.

4. Pengujian Hipotesis Kedua yaitu Pengaruh Secara Parsial

Berdasarkan analisis regresi juga diperoleh hasil analisis secara parsial atau sendiri-sendiri yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan masing-masing variabel komunikasi (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y, maka dilakukan analisis regresi menggunakan uji t di mana nilai probabilitas uji t tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$). Apabila nilai probabilitas uji t lebih kecil dari tingkat kepercayaan

sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), maka hipotesis nol dapat ditolak yang berarti ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sebaliknya apabila nilai probabilitas uji t lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), maka hipotesis nol dapat diterima yang berarti tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Hasil uji parsial dengan uji t dapat dilihat pada lampiran 2 dan secara ringkas pada Tabel.16 dibawah ini :

Tabel. 11

Uji Secara Parsial

No	Hipotesis	Nilai Uji t	Probabilitas
1	H_0 : Tidak ada pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y H_a : Ada pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y	1.989	0.053
2	H_0 : Tidak ada pengaruh variabel X_2 terhadap variabel Y H_a : Ada pengaruh variabel X_2 terhadap variabel Y	4.415	0.000

Sumber : Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel.16 di atas, untuk pengaruh variabel komunikasi formal (X_1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) diperoleh nilai probabilitas uji t sebesar 0.053, di mana nilai probabilitas tersebut lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), maka dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y secara parsial. Terdapat perbedaan

untuk variabel komunikasi informal (X_2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y), diperoleh nilai probabilitas uji t sebesar 0,000 dimana nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara variabel X_2 terhadap variabel Y secara parsial.

C. PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

1. Hasil Analisis Diskriptif

a. Variabel Komunikasi Formal (X_1)

Untuk indikator Komunikasi vertikal ke atas terhadap Komunikasi Formal yang di berikan rata-rata 4,08 yang berada pada daerah positif. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi di dinas kesehatan kota malang baik karena tingkat Komunikasi antara bawahan terhadap atasan sehingga memungkinkan tidak ada permasalahan dalam komunikasi antara bawahan dengan atasan. Untuk indikator Komunikasi Vertikal Kebawah terhadap komunikasi Formal yang di berikan rata-rata 4,12 yang berada pada daerah positif. Akan tetapi nilai positif tergolong rendah, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ke bawah di dinas kesehatan kota malang berjalan kurang baik, dimana komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan berjalan sesuai instruksi kerja, tetapi komunikasi langsung antara pimpinan dengan pegawai jarang berlangsung dan hanya melakukan komunikasi melalui surat menyurat. Yang mana mengakibatkan tingkat keharmonisan antara pegawai dengan pimpinan memiliki nilai cukup rendah. Serta kurang adanya reward yang diberikan atasan untuk memacu naiknya kinerja pegawai di dinas

kesehatan kota malang. Akan tetapi ada permasalahan yang muncul itu dikarenakan nilai dari rata-rata indikator komunikasi vertikal pada titik positif rendah, dimana dapat terjadi permasalahan-permasalahan yang bisa muncul seperti kurang harmonisnya komunikasi yang disebabkan oleh penyampain keluhan tidak tersampaikan, sarab atau ide dari bawahan kurang diperhatikan oleh atasan.

Untuk indikator Komunikasi Horizontal terhadap komunikasi Formal yang di berikan rata-rata 4,14 yang berada pada daerah positif dengan tingkatan rendah. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa komunikasi Horizontal di dinas kesehatan kota malang terjadi kurang baik, karena nilai dari komunikasi horisontal ini tidak melebihi batas tengah perhitungan skala. Ini menunjukkan bahwa komunikasi horizontal yang terjadi di Dinas Kesehatan Kota Malang memang sudah sesuai dengan indikator yang telah di tentukan, dapat dilihat dari pengkoordinasian antar pegawai berjalan cukup baik tetapi masih ada kesalahan dalam pengkoordinasian, serta pemberian motivasi kerja yang sering dilakukan oleh sesama rekan kerja terkadang menimbulkan masalah berupa salah pengertian dalam menyampaikan motivasi, ada kemungkinan terjadi masalah seperti pengkoordinasian tugas yang tidak berjalan dengan baik, penyelesaian masalah yang cenderung lambat serta pemberian informasi yang salah tangkap dalam penyampaiannya.

Hasil dari data primer yang di dapat dari kuisisioner yang disebar oleh peneliti didukung juga oleh data sekunder yang ada, Komunikasi yang berlangsung di Dinas Kesehatan Kota malang khususnya komunikasi formal

telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan etika dan peraturan yang berlaku. Sehingga komunikasi baik antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan berjalan dengan baik dan penyampaian informasi berjalan sesuai normalnya. Tetapi tidak menutup kemungkinan komunikasi formal di dinas kesehatan kota Malang terjadi masalah, karena dari hasil perhitungan nilai rata-rata dari komunikasi formal berada pada titik postif dengan nilai rendah. Dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti terhadap pegawai dinas kesehatan Kota Malang, mendapati bahwa komunikasi formal terjalin dengan baik hanya kadang kala terjadi kurang jelas tetapi tidak mempengaruhi informasi yang di berikan antara pegawai. Hal ini mendukung kebenaran hasil data kuisisioner yang disebar oleh peneliti bahwa komunikasi formal yang ada di dinas kesehatan berjalan dengan baik.

Ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994:13) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*) (tabel.10 dan 11), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. Schramm menambahkan, bahwa bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor penting juga dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila bidang pengalaman komunikan tidak sama dengan bidang pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain.

Menurut Wursanto (2004 : 60) menyatakan komunikasi dalam organisasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 11) Menimbulkan rasa kesetiakawanan dalam loyalitas antara pegawai.
- 12) Meningkatkan kegairahan kerja para pegawai.
- 13) Meningkatkan moral dan disiplin para pegawai.
- 14) Semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
- 15) Semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan, peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, yang telah ditetapkan pimpinan organisasi.
- 16) Semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai dapat dengan cepat dan tepat diperoleh.
- 17) Meningkatkan rasa tanggung jawab semua pegawai.
- 18) Menimbulkan saling pengertian diantara pegawai.
- 19) Meningkatkan kerja sama (team work) di antara para pegawai.
- 20) Meningkatkan semangat korp atau esprit de corp di kalangan para pegawai.

Dari Fungsi di atas dapat di jelaskan bahwa komunikasi efektif dan tingkat kinerja pegawai berhubungan secara signifikan. Memperbaiki komunikasi pegawai berarti memperbaiki kinerja pegawai. Dengan kata lain semakin baik komunikasi yang berjalan semakin baik pula kinerja yang dikerjakan pegawai.

b. Variabel Komunikasi Informal (X_2)

Untuk indikator Kabar Burung dengan komunikasi Informal yang diberikan rata-rata 4,18 yang berada pada daerah positif dengan nilai rendah. Ini memiliki makna bahwa komunikasi informal berjalan kurang baik. Dimana komunikasi yang terjadi sudah sesuai dengan indikator yang terdiri dari tingkat kepercayaan terhadap kabar burung tersebut, serta frekuensi penyebaran kabar burung tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi informal di dinas kesehatan kota malang berjalan kurang baik karena tingkat Komunikasi informal berupa kabar burung yang beredar di lingkungan pegawai sangat berpengaruh terhadap keakraban antara pegawai dan sebagian besar kabar burung yang beredar tidak ada sangkut pautnya terhadap tugas yang diterima, hanya digunakan untuk mengisi selingan waktu agar tidak mengalami kejenuhan terhadap kerja sehari-hari. Dimana komunikasi informal dijadikan sebagai pengurangan tingkat kejenuhan dalam bekerja. akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa kabar burung dapat menimbulkan masalah, karena hasil rata-rata dari indikator kabar burung tersebut pada titik positif rendah. Yang mana bisa saja permasalahan itu muncul karena kabar burung yang terjadi merugikan pegawai yang bersangkutan.

Hasil dari data primer yang di dapat dari kuisioner yang disebar oleh peneliti didukung juga oleh data sekunder yang ada, Komunikasi yang berlangsung di Dinas Kesehatan Kota malang khususnya komunikasi informal telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Sehingga komunikasi informal (Kabar Burung) baik antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan berjalan dengan baik dan kabar burung ini digunakan sebagai alternatif penyampaian informasi selain dengan prosedur resmi. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pegawai dinas kesehatan Kota Malang, mendapati bahwa komunikasi informal terjalin dengan baik dan di jadikan pendukung komunikasi sehingga tidak terjadi kejenuhan dalam berkomunikasi, karena tidak menggunakan prosedur resmi saja tetapi non-resmi juga yang menimbulkan ragam variasi yang mengurangi tingkat kejenuhan. Hal ini mendukung kebenaran hasil data kuisioner yang disebar oleh peneliti bahwa komunikasi formal yang ada di dinas kesehatan berjalan dengan baik.

Ini sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994:13) menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*) (tabel.10 dan 11), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang diperoleh oleh komunikan. Schramm menambahkan, bahwa bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor penting juga dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila bidang pengalaman komunikan tidak sama dengan bidang pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain.

c. Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Untuk indikator Kuantitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai yang di berikan rata-rata 4,36 yang berada pada daerah positif. Dari hasil rata-rata tersebut dapat dilihat bahwa indikator kinerja berjalan dengan baik, serta responden merasa mengalami peningkatan kualitas dan kuantitas kerja. Untuk indikator Kualitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai yang di berikan rata-rata 4,13 yang berada pada daerah positif. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di dinas kesehatan kota malang baik, karena tingkat kualitas kerja pegawai mengalami peningkatan serta terjadi persainagan yang sehat terhadap rekan kerja. Untuk indikator Ketepatan waktu kerja terhadap kinerja pegawai yang di berikan rata-rata 4,12 yang berada pada daerah positif. Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan waktu kerja di dinas kesehatan kota malang baik, tingkat ketepatan waktu lebih baik dikarenakan suasana dilingkungan kerja sangat mendukung dan menyenangkan.

Hasil dari data primer yang di dapat dari kuisisioner yang disebar oleh peneliti didukung juga oleh data sekunder yang ada, Kinerja pegawai yang berlangsung di Dinas Kesehatan Kota malang telah mengalami peningkatan kinerja yang mana ditunjang npenuh oleh komunikasi yang terjalin antara pegawai. Dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti terhadap pegawai dinas kesehatan Kota Malang, mendapati bahwa Kinerja semakin meningkat serta dalam penyelesaian masalah dapat di tangani dengan cepat dii karenakan komunikasi yang baik, sehingga penyampaian informasi dapat disampaikan dengan baik. Hal ini mendukung kebenaran hasil data kuisisioner yang disebar

oleh peneliti bahwa komunikasi formal yang ada di dinas kesehatan berjalan dengan baik.

Ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Handoko (2008:42) yaitu, Penilaian kinerja (*performance appraisal*, PA) merupakan proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan, ketika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para pegawai. Penilaian kinerja disebut juga sebagai penilaian pegawai, evaluasi pegawai, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja dan penilaian hasil pedoman. Sistem penilaian kinerja mempunyai dua elemen pokok, yakni :

- b. Spesifikasi pekerjaan yang harus dikerjakan oleh bawahan dan kriteria yang memberikan penjelasan bagaimana kinerja yang baik (*good performance*) dapat dicapai, sebagai contoh : anggaran operasi, target produksi tertentu dan sebagainya.
- c. Adanya mekanisme untuk pengumpulan informasi dan pelaporan mengenai cukup tidaknya perilaku yang terjadi dalam kenyataan dibandingkan dengan kriteria yang berlaku sebagai contoh laporan bulanan manager dibandingkan dengan anggaran dan realisasi kinerja (*budgeted and actual performance*) atau tingkat produksi dibandingkan dengan angka penunjuk atau meteran suatu mesin.

Dari hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja di Dinas Kesehatan Kota Malang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Handoko (2008:42) , kedua komponen teori handoko di atas dapat diuraikan sesuai dengan hasil penelitian di lapangan yaitu :

- a. Spesifikasi Pekerjaan di Dinas Kesehatan Kota Malang. Tupoksi masing-masing bidang berjalan sesuai dengan aturan masing-masing
- b. Mekanisme untuk pengumpulan informasi dan pelaporan di Dinas Kesehatan Kota Malang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan pengujian mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, dapat diketahui bahwa variabel komunikasi berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai.

a. Pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y secara simultan

Awalnya dilakukan uji korelasi dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel komunikasi (X) dan kinerja pegawai (Y). Hubungan masing-masing variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat dari nilai korelasi dan nilai probabilitas. Pada penyajian data Tabel. ? dapat dilihat bahwa nilai korelasi dan nilai probabilitas masing-masing variabel lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$), sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel X yaitu, variabel komunikasi formal (X1) dan komunikasi informal (X2) memiliki hubungan terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

Berdasarkan hal diatas kemudian peneliti melakukan analisis regresi linier berganda untuk menjawab hipotesa peneliti. Dari hasil analisis regresi linier

berganda diperoleh nilai koefisien determinasi, diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.943 atau 94,3%, yang berarti variabel X dapat menjelaskan keragaman variabel Y sebesar 94,3% dan 5,7% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam analisis. Melalui hasil analisis regresi ini dilakukanlah uji F seperti yang sudah disampaikan pada penyajian data. Berdasarkan hal ini hipotesis peneliti yang menyatakan ada pengaruh secara simultan antara variabel komunikasi formal (X1) dan komunikasi informal (X2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) terbukti.

b. Pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y secara parsial

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y, maka dilakukan analisis regresi menggunakan uji t di mana nilai probabilitas uji t tersebut selanjutnya akan dibandingkan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0.05 atau ($\alpha=5\%$). Berdasarkan penyajian data pada tabel .? diketahui bahwa terdapat satu variabel komunikasi (X) yang berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) secara parsial yaitu variabel komunikasi informal (X2). Sedangkan variabel komunikasi formal (X1) tidak mempengaruhi variabel kinerja pegawai (Y) secara parsial.

Berdasarkan uraian diatas telah menjawab rumusan masalah sekaligus hipotesis peneliti bahwa variabel komunikasi (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) secara parsial ataupun simultan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai (Studi pada Dinas Kesehatan Kota Malang). Maka pada bagian penutup berikut ini akan diberikan kesimpulan dan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi Dinas Kesehatan Kota Malang dalam Peningkatan komunikasi agar nantinya dapat meningkatkan kinerja pegwainya. Berikut adalah kesimpulan dan uraian pada pembahasan sebelumnya yaitu :

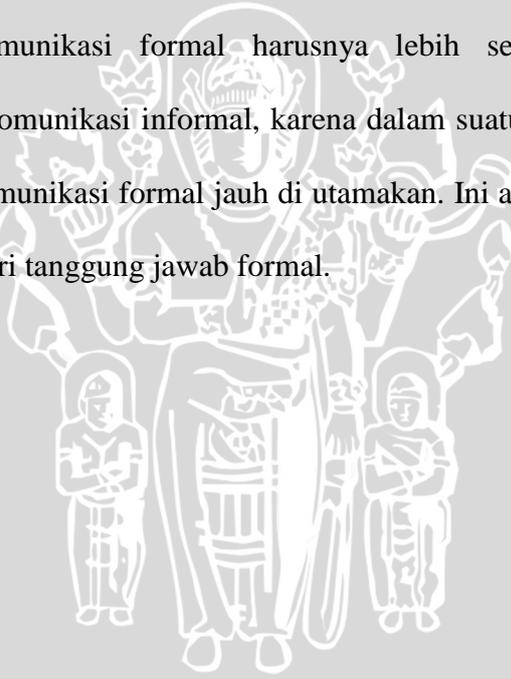
1. Komunikasi Formal (X_1) (meliputi surat menyurat antar bidang lembaga dan instansi, bahasa dalam rapat) telah berjalan dengan baik dan sesuai etika dan peraturan yang berlaku di Dinas Kesehatan Kota Malang, karena tingkat Komunikasi antara bawahan terhadap atasan berjalan dengan baik sehingga memungkinkan tidak ada permasalahan dalam komunikasi antara bawahan dengan atasan. Ini sesuai dengan hasil analisis Rata-rata skor untuk indikator komunikasi horizontal sebesar 4,24 yang berada pada daerah positif. Dari tiga indikator didalam variabel komunikasi formal rata-rata skor sebesar 4,17 yang berada pada daerah positif. Ini juga sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994:13)

2. Komunikasi informal (X_2) (meliputi komunikasi antar bawahan atau atasan yang terjadi diluar forum rapat), juga berjalan dengan baik dan sesuai dengan etika dan peraturan yang berlaku, ini dapat di lihat dari tingkat keharmonisan sesama pegawai. Selain itu tingkat kabar burung yang terjadi di dinas kesehatan Kota Malang sangat baik. Ini dapat dilihat dari rata-rata skor untuk indikator tingkat kabar burung sebesar 4,48 yang berada pada daerah positif. Dari satu indikator didalam variabel komunikasi informal rata-rata skor sebesar 4,18 yang berada pada daerah positif. Ini menunjukkan komunikasi informal (X_2) berjalan dengan baik. Sesuai juga dengan teori yang dikemukakan oleh Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994:13)
3. Variabel komunikasi (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) secara parsial ataupun simultan. Variabel komunikasi (X) yang berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) secara parsial yaitu variabel komunikasi informal (X_2). Sedangkan variabel komunikasi formal (X_1) tidak mempengaruhi variabel kinerja pegawai (Y) secara parsial.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil, maka peneliti dapat memberikan saran serta masukan sebagai berikut :

1. Komunikasi (X) yang telah berjalan dengan baik untuk kedepannya dapat di tingkatkan baik itu komunikasi formal (X_1) (meliputi surat menyurat antar bidang lembaga dan instansi, bahasa dalam rapat), maupun komunikasi Informal (X_2) (meliputi komunikasi antar bawahan atau atasan yang terjadi diluar forum rapat), yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang ada di lingkungan Dinas Kesehatan
2. Dilihat dari pengamatan peneliti Komunikasi informal lebih banyak digunakan pada saat yang seharusnya menggunakan komunikasi formal. Komunikasi formal harusnya lebih sering di gunakan ketimbang komunikasi informal, karena dalam suatu lingkungan kerja harusnya komunikasi formal jauh di utamakan. Ini agar setiap pegawai merasa di beri tanggung jawab formal.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar A. Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Arikunto & Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Arni Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Astitoangga Perna Masyayu, 2010, *pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap semangat kerja*. skripsi yang tidak di publikasikan.
- Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Rineka Cipta
- Cangara, Hafidz, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Devito, Joseph. (2004). *Komunikasi Antar Manusia. (Edisi Ke – 5)*. Professional Books.
- Dharma, Surya. 2005, *Manajemen Kinerja*, Penerbit: Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana, *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: Grasindo. Rosdakarya
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya. Manusia (edisi 2)*. Yogyakarta: BPFE
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Jos Daniel. (1997). *Linguistik Edukasional (Ed. Kedua Cet. Pertama)*. Jakarta : Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metodde Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Bandung : PUSTAKA*
- Littlejohn, Stephen W. 2001. *Theories of Human Communication*. USA: Wadsworth Publishing.
- Muhammad, 2005, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.
- Nazir, Mohammad. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Onong Uchjana Effendy 2005, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Rangkuti, Freddy, 2005, *Riset Pemasaran*, Elex Media Computindo, Jakarta

Ruben, Brent D, Stewart, Lea P, 2005, *Communication and Human Behaviour*, USA: Alyn and Bacon

Sendjaja, Sasa Djuarsa, 1994, *Pengantar Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.

Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Simamora, Henry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Keempat*. STIE : YKPN

Sugiyono. (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,. Alfabeta

Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Wiasarana.

Perundang-undangan

Perda Kota Malang Nomer 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang menjadi kewenangan pemerintah daerah

Perda Kota Malang No.6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah

Peraturan Walikota Malang nomer 76 tahun 2008 tentang Puskesmas

Peraturan Walikota Malang nomer 77 tahun 2008 tentang Laboratorium kesehatan

Peraturan Walikota Malang nomer 78 tahun 2008 tentang Rumah Bersalin

Peraturan Walikota Malang nomer 79 tahun 2008 tentang PPPK

Peraturan Walikota Malang nomer 80 tahun 2008 tentang pusat pelayanan kesehatan Olah Raga

INTERNET

Muhammad Ali Gunawan. "*Analisis regresi*", diakses pada tanggal 18 November 2012 melalui <http://www.slideshare.net>