

**MODEL KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN KAJUARA KABUPATEN BONE**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi dan Penyiaran Islam (S. Sos.)

Oleh :
ISLAHWATI ISRA
NIM. 190208004

Pembimbing:
1. Dr. Suriati, M. Sos. I.
2. Faridah, S. Kom. I., M. Sos. I

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM (KPI)
FAKULTAS USHULUDDIN DAN KOMUNIKASI ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN SINJAI
TAHUN 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Islahwati Isra

NIM : 190208004

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran

Islam (KPI)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari Skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sinjai, 30 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Islahwati Isra
NIM: 190208004

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul, Model Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, yang ditulis oleh Islahwati Isra Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 190208004, Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 12 Juli 2023 M bertepatan dengan 23 Dzulhijjah 1444 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Dewan Penguji

Dr. Firdaus, M.Ag.	Ketua	(.....)
Dr. Suriati, M.Sos.I.	Sekretaris	(.....)
Dr. Muh. Anis, M.Hum.	Penguji I	(.....)
Siar Ni'mah, S.Ud.,M.Ag.	Penguji II	(.....)
Dr. Suriati, M.Sos.I.	Pembimbing I	(.....)
Faridah, S.Kom.I., M.Sos.I.	Pembimbing II	(.....)



Mengetahui:

Dekan FUKIS UIAD,

Dr. Suriati, M.Sos.I.

NBM. 948500

ABSTRAK

Islahwati Isra, *Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone*. Skripsi. Sinjai: Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Model Komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. (2) Faktor Pendukung dan penghambat model komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

Jenis penelitian ini adalah naturalistik dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Pimpinan dan Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Objek penelitian ini adalah Model komunikasi Pimpinan dan Pegawai dalam meningkatkan kinerja di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan, (1) Model komunikasi Pimpinan dalam peningkatan Kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu: model komunikasi Aristoteles, model komunikasi Lasswell, dan model komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm. Selain dari model tersebut juga ditemukan beberapa bentuk model komunikasi yang sama dengan ketiga model yang disebutkan sebelumnya. Bentuk model komunikasi tersebut yaitu: komunikasi satu arah, komunikasi dua arah, dan komunikasi vertikal.(2) Faktor pendukung dan penghambat model

komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu: komunikasi yang baik antar Pimpinan dan Pegawai, partisipasi masyarakat, kerja sama antara Pimpinan dan Pegawai, sarana dan prasarana yang memadai, serta sumber daya manusia (SDM). Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: pelaksanaan tugas terdapat tempat yang susah untuk dijangkau serta permasalahan administrasi.

Kata Kunci: *Model Komunikasi, Kantor Urusan Agama, Pimpinan dan Pegawai*

ABSTRACT

Islahwati Isra. *The Leaders' Communication Model in Improving Employee Performance at the Religious Affairs Office (KUA) Kajuar District, Bone Regency. Thesis. Sinjai: Islamic Communication and Broadcasting Study Program, Faculty of Ushuluddin and Islamic Communication, Islamic Univeraity of Ahmad Dahlan Sinjai, 2023.*

This research aims to find out: (1) the leaders' communication model in improving employee performance at the Religious Affairs Office (KUA) Kajuar District, Bone Regency. (2) Supporting and inhibiting factors of the leaders' communication model in improving employee performance at the Religious Affairs Office (KUA) Kajuar District, Bone Regency.

This type of research is naturalistic with a qualitative approach. The subjects of this research were leaders and employees at the Religious Affairs Office (KUA) Kajuar District, Bone Regency. The object of this research is the leader and employee communication model in improving performance at the Religious Affairs Office, Kajuar District, Bone Regency. The data collection techniques are interviews, documentation, and observation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusions or verification.

The results of the research show, (1) the leaders' communication models in improving performance in the Religious Affairs Office (KUA) Kajuar District, Bone Regency are Aristotle's communication model, Lasswell's communication model, and Osgood and Schramm's circular communication model. Apart from this model, several forms of communication models were also found which were the same as the three models mentioned previously. The forms of communication models are one-way communication, two-way communication, and vertical communication. (2) Supporting and inhibiting factors of the leaders' communication model in

improving employee performance at the Religious Affairs Office (KUA) Kajuara District, Bone Regency are good communication between leaders and employees, community participation, cooperation between management and employees, adequate facilities and infrastructure, as well as human resources (HR). Meanwhile, the inhibiting factors are carrying out tasks in places that are difficult to reach and administrative problems.

Keywords: *Communication Model, Office of Religious Affairs, Leaders and Employees*

مستخلص البحث

إصلاحاتي إسراء، نموذج التواصل القيادي في تحسين أداء الموظفين في مكتب الشؤون الدينية في منطقة كاجوارا، مدينة بوني. البحث. سنجائي: قسم دراسة الاتصال والإذاعة الإسلامية، كلية أصول الدين والاتصال الإسلامي، جامعة أحمد دهلان الإسلامية سنجائي ، 2023.

يهدف هذا البحث إلى معرفة: (1) نموذج التواصل القيادي في تحسين أداء الموظفين في مكتب الشؤون الدينية في منطقة كاجوارا، مدينة بوني. (2) العوامل الداعمة والمثبطة لنموذج التواصل القيادي في تحسين أداء الموظفين في مكتب الشؤون الدينية في منطقة كاجوارا، مدينة بوني.

نوع البحث طبعي مع نهج نوعي. كانت موضوعات هذا البحث هي القادة والموظفين في مكتب الشؤون الدينية في منطقة كاجوارا، مدينة بوني. الهدف من هذا البحث هو نموذج التواصل بين القيادة والموظفين في تحسين الأداء في مكتب الشؤون الدينية، منطقة كاجوارا، مدينة بوني. تقنيات جمع البيانات هي المقابلات والتوثيق والملاحظة. تستخدم تقنيات تحليل البيانات جمع البيانات، أي تقليل البيانات وعرض البيانات والاستنتاجات.

أظهرت نتائج البحث (1) نماذج الاتصال القيادي في تحسين الأداء في مكتب الشؤون الدينية في مقاطعة كاجوارا، مدينة بوني، وهي: نموذج الاتصال لأرسطو، ونموذج الاتصال لاسويل، ونموذج الاتصال الدائري لأوسجود وشرام. وبصرف النظر عن هذا النموذج فقد تم العثور على عدة أشكال من نماذج الاتصال وهي نفس النماذج الثلاثة المذكورة سابقاً.

أشكال نماذج الاتصال هي: الاتصال أحادي الاتجاه، والاتصال ثنائي الاتجاه، والاتصال العمودي. (2) العوامل الداعمة والمثبطة لنموذج الاتصال القيادي في تحسين أداء الموظفين في مكتب الشؤون الدينية مقاطعة كاجوارا، مدينة بوني وهي: التواصل الجيد بين القيادة والموظفين، والمشاركة المجتمعية، والتعاون بين الإدارة والموظفين، والمرافق والبنية التحتية الكافية، وكذلك الموارد البشرية. وفي الوقت نفسه، فإن العوامل المثبطة هي: تنفيذ المهام في الأماكن التي يصعب الوصول إليها والمشاكل الإدارية.

الكلمات الأساسية: نموذج الاتصال، مكتب الشؤون الدينية،
القيادة والموظفين

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدًا
وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Sumardi, S. Ag. dan Ibunda Junaedah yang selalu memberikan Do'a dan dukungannya. Terima kasih telah mendidik dan membesarkan penulis;
2. Dr. Firdaus, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
3. Dr. Ismail, M. Pd., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
4. Dr. Rahmatullah, M. A., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
5. Dr. Muh. Anis, M. Hum., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;

6. Dr. Suriati, M. Sos. I., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
7. Dr. Suriati, M. Sos. I. selaku Pembimbing I dan Faridah, S. Kom. I., M. Sos. I. selaku Pembimbing II;
8. Faridah, S. Kom. I., M. Sos. I. selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam;
9. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan mengajar selama studi di Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
10. Seluruh Pegawai dan Jajaran Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai yang telah membantu kelancaran akademik;
11. Kepala dan Staff Perpustakaan Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai;
12. Terkhusus kepada saudari Munawwara, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaannya menjadi *support system* selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman Mahasiswa Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberikan dukungan moral sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.

Teriring doa semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT., dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Sinjai, 30 Mei 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Islahwati Isra', with a stylized, cursive script.

Islahwati Isra
NIM. 190208004

DAFTAR ISI

SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK ARAB	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12

BAB II KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Model Komunikasi	14
B. Tinjauan Tentang Kepemimpinan dan Pemimpin ..	44
C. Tinjauan Tentang Model Komunikasi dalam Suatu Organisasi	49
D. Tinjauan Tentang Peningkatan Kinerja Pegawai dan Kantor Urusan Agama (KUA)	57
E. Hasil Penelitian Yang Relevan	64

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	71
B. Definisi Operasional	74

C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	75
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	76
E. Teknik Pengumpulan Data.....	76
F. Instrumen Penelitian	80
G. Keabsahan Data	81
H. Teknik Analisis Data	84
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	86
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	86
B. Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone	104
C. Faktor Pendukung dan Penghambat yang dihadapi oleh Pimpinan dan Pegawai dalam Peningkatan Kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone	126
BAB V PENUTUP.....	138
A. Kesimpulan	138
B. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN-LAMPIRAN	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi Aristoteles	18
Gambar 2.2 Model Komunikasi Lasswell.....	20
Gambar 2.3 Model Komunikasi Shannon dan Weaver.....	21
Gambar 2.4 Model Komunikasi Intrapribadi (<i>Intrapersonal</i>).....	24
Gambar 2.5 Model Komunikasi Antarpribadi	26
Gambar 2.6 Model Komunikasi S – R.....	27
Gambar 2.7 Model Verbal	29
Gambar 2.8 Model ABX Newcomb	31
Gambar 2.9 Model Komunikasi Riley dan Riley.....	32
Gambar 2.10 Model Komunikasi DeFleur.....	34
Gambar 2.11 Model Komunikasi Sirkuler Dari Osgood dan Schramm	36
Gambar 2.12 Model Komunikasi Berlo	39

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kantor Urusan

Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.....98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Lembar Observasi

Lampiran 4 Deskripsi Hasil Wawancara

Lampiran 5 Hasil Observasi

Lampiran 6 Hasil Returnitin dari Perpustakaan UIAD Sinjai

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian

Lampiran 9 SK Pembimbing

Lampiran 10 Dokumentasi

Lampiran 11 Biodata Penulis

Lampiran 12 Hasil Returnitin dari Perpustakaan UIAD Sinjai

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah aktivitas pokok dan mendasar pada manusia. Melalui sebuah komunikasi, manusia mampu berinteraksi antar sesama baik di kehidupan sehari-hari, di bangku perkuliahan, di tempat kerja, bahkan di lingkungan masyarakat di mana kita menetap. Komunikasi sudah dianggap sebagai hal penting yang tidak bisa dipisahkan dengan manusia sebagai makhluk sosial yang tentunya membutuhkan adanya hubungan interaksi antara yang satu dengan lainnya.

Definisi singkat dari oleh Harold D. Laswell bahwa cara yang tepat menjelaskan suatu kegiatan komunikasi adalah menjawab pertanyaan “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya” (Cangara, 2021).

Selain itu, komunikasi adalah ilmu pengetahuan yang menyelidiki cara manusia berkomunikasi dengan baik. Ilmu pengetahuan yang dipelajari manusia diharapkan dapat melakukan komunikasi dengan cepat. Misalnya, seseorang yang mempelajari komunikasi diharapkan dapat menyampaikan pesan dengan cara yang disesuaikan dengan

berbagai khalayak. Bagaimana seseorang berbicara dengan anak TK, mahasiswa, orang tua, masyarakat desa dan sebagainya. Semua itu membutuhkan suatu keahlian dan pengetahuan tentang berkomunikasi yang baik. Sehingga dengan mempelajari komunikasi diharapkan kaya akan pengetahuan dan bisa diterapkan sesuai dengan bidang kerjanya (Nurudin, 2017).

Organisasi didefinisikan sebagai tempat atau wadah untuk mencapai tujuan instansi atau tempat untuk melakukan suatu kegiatan instansi (Kasmir, 2019). Berdasarkan definisi fungsional Suatu organisasi terdiri dari unit komunikasi yang berhubungan satu sama lain dalam hubungan hierarkis dan beroperasi dalam suatu lingkungan tertentu. Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu (Pace, 2013).

Menurut perspektif subjektif, organisasi terdiri dari tindakan, interaksi, dan transaksi yang dilakukan oleh orang-orang. Menurut perspektif objektif, organisasi berarti struktur, dan perspektif subjektif berarti proses. Penekanan

pada perilaku atau struktur bergantung pada perspektif yang dianut (Pace, 2013).

Barry Cushway dan Derek Lodge menjelaskan fungsi komunikasi organisasi sebagai bentuk organisasi iklim, atau iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja organisasi atau suasana batin dan sikap karyawannya. Komunikasi mempunyai andil dalam organisasi, juga berdampak pada membangun budaya organisasi, yakni nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Budaya organisasi dibangun berdasarkan kepercayaan dan nilai yang dipegang teguh secara mendalam tentang bagaimana organisasi seharusnya dijalankan atau beroperasi. Budaya merupakan sistem nilai dan akan memengaruhi bagaimana pekerjaan dilakukan dan cara pegawai berperilaku. Selain itu, lingkungan perusahaan akan berdampak pada produktivitas dan efisiensi (Panuju, 2018).

Menurut Johnson Alvonsi mengartikan komunikasi organisasi sebagai komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, baik yang dilakukan antar individu, individu dengan kelompok, maupun antar kelompok, baik yang formal maupun informal. Arah yang terjadi bisa dari atas ke

bawah, dari bawah ke atas, maupun antarlevel yang sama (Panuju, 2018). Dalam QS Ash-Shaf/ 61 : 4 Allah SWT memberikan gambaran sebagai berikut

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ ۖ صَفًّا كَانَهُمْ بَنِيَانٌ مَّرْصُوصٌ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam satu barisan, seakan-akan mereka suatu bangunan yang tersusun kukuh (RI, 2019).

Berdasarkan ayat tersebut bahwasanya sebuah organisasi memerlukan suatu kekompakan, kedisiplinan, dan kerja sama yang baik agar dalam sistem organisasi tercipta sistem kerja yang kokoh sehingga tidak mudah goyah oleh berbagai macam rintangan atau permasalahan yang dihadapi, layaknya sebuah bangunan yang tersusun dengan kokoh dan rapi.

Permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi organisasi pada umumnya yaitu ketidakharmonisan hubungan antara pimpinan dan karyawan terjadi karena kurangnya kepercayaan satu sama lain atau sebaliknya, ketidakjelasan dalam pengambilan kebijakan, dan kurangnya ruang komunikasi.

Dalam permasalahan di atas komunikasi menjadi hal yang bisa saja mengakibatkan suatu organisasi mengalami gangguan. Karna dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi hal yang sangat penting. Adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi akan berjalan dengan lancar, sehingga tujuan bersama mudah untuk dicapai. Namun, apabila komunikasi tidak berjalan dengan lancar dalam suatu organisasi maka akan mengalami hambatan.

Deutsch menyatakan bahwa model adalah struktur atau simbol dan aturan operasi yang harus dikaitkan dengan pokok-pokok struktur atau sistem yang sedang berjalan. Model sangat viral untuk memahami sistem yang kompleks. Proses ini merupakan bentuk seleksi dan abstraksi. Karena memilih poin-poin yang kita masukkan ke dalam model, model menunjukkan penilaian dan relevansi kemudian mengimplikasikan sebuah teori tentang sesuatu yang dimodelkan (Endrayani, 2018).

Komunikasi yang efektif sangat penting bagi sebuah lembaga yang terdiri dari pimpinan dan pegawai (Endrayani, 2018). Komunikasi yang terjalin dengan baik mampu meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau

lembaga. Begitupun dengan model komunikasi, pesan akan mudah dipahami tergantung dengan pimpinan menggunakan model komunikasi yang bagaimana, misalnya tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dan tanggapan yang diberikan sehingga mampu diterima oleh pegawai.

Menurut Kohler, yang dikutip oleh Arni Muhammad, komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, baik komunikator maupun pemimpin organisasi harus mempelajari dan meningkatkan kemampuan komunikasi mereka (Melati, 2020).

Pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian sendiri. Gaya atau *style* hidupnya ini akan menentukan tipe kepemimpinannya. Dimana kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi anggota kelompok untuk melakukan tugasnya. Kepemimpinan berarti melibatkan bawahan atau pegawai yang dipimpin (Mulyono, 2018).

Komunikasi yang sukses dalam sebuah organisasi dipengaruhi dengan model komunikasi yang tepat dalam kegiatan sehari-hari juga pada saat memimpin sebuah organisasi. Pemimpin pada umumnya mempunyai

kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif sehingga mampu memengaruhi partisipasi orang yang dipimpinnya. Seorang pemimpin akan memiliki berbagai model komunikasi untuk mempengaruhi bawahannya agar sasaran atau tujuan organisasi dapat tercapai.

Model komunikasi yang dimaksud yaitu model yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk menggambarkan kombinasi perilaku yang berasal dari model komunikasi yang telah menjadi kepribadiannya sendiri. Model ini terdiri dari tiga pola dasar yakni mementingkan kerja sama, pelaksanaan tugas, dan pencapaian tujuan. Model komunikasi pimpinan sangat berpengaruh dalam sebuah organisasi karena berkaitan dengan tugasnya sebagai seorang pemimpin yang harus mengarahkan, membimbing, serta mendorong anggotanya dalam melakukan tugasnya masing-masing dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, model komunikasi pimpinan penting dalam membangun hubungan kerja sama antar anggota organisasi.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone merupakan unit kerja di jajaran Kementerian Agama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan

melakukan pengawasan pencatatan perkawinan bagi umat Islam di wilayah kecamatan. Di samping itu kantor urusan agama juga mengembangkan tugas urusan agama Islam lainnya yang meliputi pembinaan kemasjidan, pembinaan perangkat agama, perwakafan, pembinaan pemahaman dan pengamalan ajaran agama, pembinaan keluarga sakinah, pembinaan LPTQ (lembaga pengembangan tilawatil Qur'an), pembinaan urusan Islam dan keagamaan, dan pembinaan masalah ibadah haji (Pratiwi, 2022).

Berdasarkan observasi Peneliti di lapangan terkait tempat penelitian yaitu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara (KUA) Kabupaten Bone bahwasanya dalam hal pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) sangat baik, dimana Pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone memberikan panduan atau menjelaskan secara detail terkait dengan pengurusan sesuatu hal yang tidak di pahami oleh seseorang yang sedang melaksanakan pengurusan. Pegawai bertindak secara tepat dan aktif dalam memproses hal yang dibutuhkan sehingga proses pelayanan tidak terlalu lama, misalnya pengurusan berkas nikah, pengajaran serta pemahaman agama,

pelayanan zakat, dan lainnya. Terkait hubungan antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain memiliki hubungan yang baik, karena apabila salah seorang pegawai mengalami kesulitan atau hambatan dalam proses pelayanan, pegawai yang paham terkait hal tersebut memberikan bantuan baik secara lisan seperti penjelasan hal yang tidak dimengerti, maupun dalam tindakan nyata misalnya pegawai memberikan panduan atau cara yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Melihat situasi ini pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara, Kabupaten Bone saling bekerja sama dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, dan tentunya saling menasehati satu sama lain apabila ada yang melakukan kesalahan.

Berdasarkan penjelasan di atas tentunya Pimpinan mempunyai peran penting dalam peningkatan kinerja pegawai dan hubungan antar pegawainya. Komunikasi Pimpinan kepada Pegawai menjadi hal yang utama dalam peningkatan Instansi dan kinerja Pegawai. Komunikasi yang efektif mampu memengaruhi partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Begitupun dengan model komunikasi, pesan yang dapat berupa saran atau masukan akan mudah

dipahami oleh Pegawai tergantung dengan cara Pimpinan menggunakan model komunikasi yang bagaimana, misalnya dari segi tata cara berkomunikasi, cara berekspresi, dan tanggapan yang diberikan sehingga mampu diterima oleh Pegawai. Untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone diperlukan kemampuan komunikasi yang baik dari pimpinan dan didukung oleh kinerja yang sangat baik dari pegawai yang ada di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Berbagai permasalahan yang sering dihadapi oleh Instansi pada umumnya yaitu ketidakharmonisan hubungan antara Pimpinan dan Pegawai, maupun hubungan antara Pegawai dengan sesama Pegawai yang bisa saja berdampak pada kinerja yang dihasilkan dan tujuan instansi yang akan dicapai mengalami hambatan. Oleh karena itu, model komunikasi memiliki peran penting untuk membangun hubungan kekerabatan dan peningkatan kinerja antara Pimpinan dan Pegawai terutama di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan permasalahan dalam penelitian agar tidak meluas, maka peneliti perlu untuk melakukan pembatasan permasalahan penelitian terkhusus pada Model Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone?
2. Apa saja faktor pendukung dan pengambat model komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja

Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat model komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan penulis dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi pengembangan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam terutama tentang Model Komunikasi Pimpinan dan Pegawai.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya di bidang Komunikasi dan Penyiaran Islam.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi ilmu pengetahuan dalam bidang Komunikasi dan Penyiaran Islam serta sosial.

2. Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai melalui model komunikasi pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) khususnya di Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.
- b. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan dan pegawai dalam peningkatan kinerja agar Kantor Urusan Agama (KUA) semakin meningkat khususnya di Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone
- c. Bagi peneliti bermanfaat sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar S. Sos., pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Universitas Islam Ahmad Dahlan (UIAD) Sinjai.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Model Komunikasi

1. Definisi Model Komunikasi

Secara sederhana, model dianggap sebagai alat bantu. Sebagai alat bantu tentu saja digunakan untuk mempermudah penjelasan selama proses komunikasi. Dalam arti lain, model mempermudah penjelasan fenomena komunikasi dengan merepresentasikan secara abstrak ciri-ciri yang dianggap penting dan menghilangkan rincian yang tidak perlu. Model itu juga bisa diibaratkan sebagai sebuah peta. Saat diminta untuk menunjukkan jalan, kita hanya akan menjelaskan hal-hal yang penting, kemudian hal yang kurang penting tentu akan dihilangkan (Nurudin, 2017).

Model adalah representasi suatu peristiwa, baik nyata maupun abstrak, yang menekankan pada aspek terpenting fenomena tersebut. Sementara Sereno dan Mortensen mengatakan bahwa suatu model komunikasi adalah penjelasan ideal tentang apa yang diperlukan untuk terjadi komunikasi. Menurut B. Aubrey Fisher mengatakan bahwa model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan,

elemen, sifat, atau komponen penting dari fenomena yang dijadikan model. Dengan kata lain, model adalah teori yang lebih disederhanakan yang menjelaskan atau menerapkan teori. Sedangkan Werner J. Severin dan James W. Tankard, Jr., mengasumsikan bahwa model membantu merumuskan suatu teori dan menyarankan hubungan. Jadi, Hubungan antara model dan teori sangat kuat sehingga sering digunakan bersama-sama. Model dapat berfungsi sebagai dasar bagi teori yang lebih kompleks, alat untuk menjelaskan teori, dan sumber ide untuk memperbaiki konsep (Mulyana, 2002).

2. Fungsi Model Komunikasi

Menurut Deutsh, model dalam ilmu pengetahuan sosial, mempunyai empat fungsi yaitu:

- a. Pertama, Fungsi mengorganisasikan. Dengan kata lain, model membantu kita mengatur dengan mengurutkan komponen dan menghubungkan komponen sistem satu sama lain untuk mendapatkan gambaran yang utuh. Aspek lain dari fungsi ini adalah, bahwa model memberikan gambaran umum tentang suatu hal dalam kondisi tertentu.

- b. Kedua, model membantu menjelaskan. Meskipun pada dasarnya tidak memiliki penjelasan, model membantu kita dalam menjelaskan sesuatu dengan memberikan informasi sederhana. Tanpa model, informasi tentang sesuatu akan membingungkan atau tidak jelas.
- c. Ketiga, fungsi “heuristik”. Dengan kata lain, berkat modelnya, kita bisa mengetahui banyak hal secara umum. Karena model membantu kita dengan memberikan penjelasan tentang bagian utama dari sistem atau proses.
- d. Keempat, fungsi prediksi. Melalui model, kita mampu memperkirakan hasil atau konsekuensi yang akan diperoleh (Sendjaja, 2014).

Jadi, dapat disimpulkan dari keempat fungsi yang dikemukakan oleh Deutsh di atas bahwasanya model berfungsi: mengorganisasikan (menciptakan kemiripan data dan hubungan) yang sebelumnya tidak terlihat; heuristik (menunjukkan fakta-fakta dan teknik baru yang tidak diketahui); prediktif, memungkinkan peramalan dari hanya jenis ya atau tidak hingga yang kuantitatif yang sesuai dengan berapa banyak; pengukuran, mengukur kejadian yang diprediksi (Mulyana, 2002).

Gordon Wiseman dan Larry Barker mengemukakan fungsi model komunikasi menjadi tiga yaitu: *Pertama*, merekam proses komunikasi; *kedua*, menggambarkan hubungannya melalui visual; dan *ketiga*, membantu menemukan dan memperbaiki hambatan komunikasi (Mulyana, 2002).

3. Model-model Komunikasi

Sampai saat ini terdapat ratusan model komunikasi yang dibuat para ahli. Para ahli telah membuat ratusan model komunikasi hingga saat ini. Latar belakang akademik (pembuat) model komunikasi, paradigma yang digunakan, kemajuan teknologi, dan nilai-nilai zaman memengaruhi kekhasan model komunikasi (Mulyana, 2002).

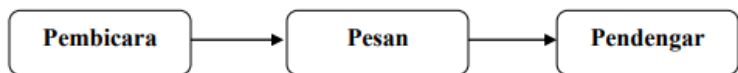
Dalam pembahasan ini penulis akan membahas sebagian model dari sekian banyaknya model komunikasi tersebut, khususnya model-model yang mendasar atau populer.

a. Model Aristoteles

Model Aristoteles disebut juga dengan model retorik. Mengapa disebut model retorik karena retorika adalah bentuk komunikasi yang umum waktu itu.

Karenanya, media lain sebagaimana yang bisa kita lihat pada zaman modern ini belum ada. Sehingga, proses komunikasi banyak dilakukan melalui lisan.

Model Aristoteles mempunyai tiga unsur yakni: pembicara, pesan, dan pendengar. Dengan kata lain, proses komunikasi masih dipahami secara sederhana hanya melibatkan ketiga unsur tersebut. Berkaitan dengan model komunikasi Aristoteles, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh tiga hal yaitu: *ethos* (kredibilitas sumber pesan, *logos* (pesan disampaikan secara runtut), dan *pathos* (kemampuan komunikator memainkan emosi khalayak).



Gambar 2. 1 Model Komunikasi Aristoteles

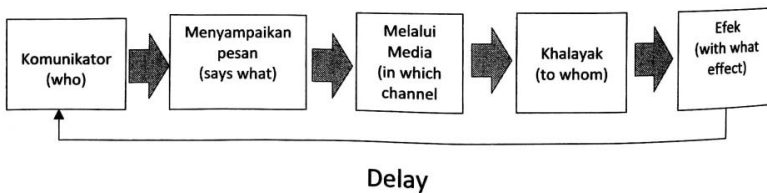
Melihat gambar Model komunikasi Aristoteles di atas tentu sangat sederhana proses komunikasi yang terjadi tidak ada umpan balik dan media yang digunakan jika dibandingkan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan berkembang. Namun demikian, model Aristoteles dianggap sebagai model awal yang memicu munculnya model-model

selanjutnya. Model selanjutnya itu tidak akan pernah ada tanpa ada model Aristoteles. Meskipun sederhana, model ini jelas sangat penting untuk menggambarkan proses komunikasi di awal perkembangan komunikasi lisan manusia (Nurudin, 2017).

b. Model Lasswell

Model ini dikenalkan oleh Harold D. Lasswell pada tahun 1948 (Nurudin, 2017). Harold D. Lasswell adalah seorang ilmuwan politik yang juga tertarik dengan studi komunikasi. Bidang studinya terkait dengan propaganda dan komunikasi politik (Sendjaja, 2014).

Model Lasswell memuat beberapa unsur antara lain *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which channel* (melalui media mana), *to whom* (kepada siapa), dan *with what effect* (efeknya bagaimana) (Nurudin, 2017).



Gambar 2. 2 Model Komunikasi Lasswell

Lasswell mengakui bahwa tidak setiap komunikasi melibatkan pertukaran informasi dan umpan balik yang mulus antara komunikator dan komunikan. Menurut Lasswell, fungsi penting komunikasi adalah menyediakan informasi mengenai negara kuat lainnya di dunia. Ia menyimpulkan bahwa penting bagi suatu masyarakat untuk menemukan dan mengendalikan faktor-faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efisien (Mulyana, 2002).

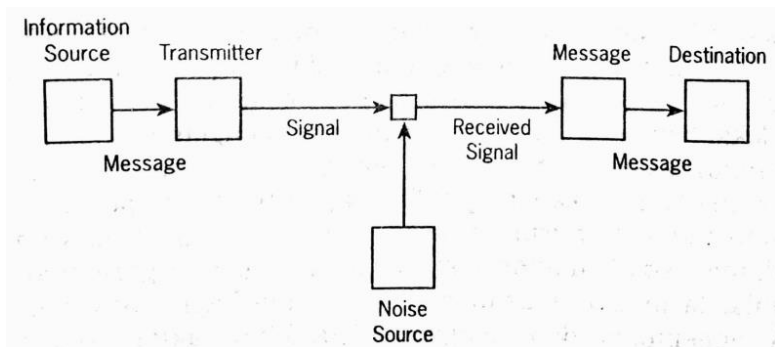
c. Model Shannon dan Weaver

Salah satu model awal komunikasi dikemukakan Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949 dalam buku *The Mathematical Theory of Communication* (Mulyana, 2002). Model Shannon dan Weaver ini menyoroti problem

penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecermatannya. Di dalamnya konsep gangguan (*noise*), yakni setiap rangsangan tambahan dan tidak dikehendaki yang dapat mengganggu ketepatan pesan yang disampaikan (Panuju, 2018).

Model komunikasi dari Shannon dan Weaver terdiri dari tujuh dimensi komunikasi. Ketujuh dimensi komunikasi tersebut adalah *information source* (sumber informasi), *message* (pesan), *transmitter* (saluran penyampaian), *signal* (sinyal), *receiver* (alat penerima), *destination* (sasaran penerima pesan), *noise source* (sumber gangguan) (Sendjaja, 2014).

Adapun proses komunikasi menurut model ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 3 Model Komunikasi Shannon dan Weaver

Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi suatu sinyal berdasarkan saluran yang digunakan. Saluran (*channel*) adalah medium yang mengirimkan sinyal (tanda) dari *transmitter* ke penerima (*receiver*). Dalam percakapan, sumber informasi ini adalah otak, *transmitter*-nya adalah sistem suara yang menghasilkan sinyal (kata terucapan), yang ditransmisikan melalui udara (sebagai saluran). Penerima (*receiver*), yakni mekanisme pendengaran, melakukan operasi yang sebaliknya yang dilakukan *transmitter* dengan merekonstruksi pesan dari sinyal. Sasaran (*destination*), adalah (otak) orang yang menjadi tujuan pesan.

Konsep penting dalam model Shannon dan Weaver adalah gangguan (*noise*), yang merupakan stimulus tambahan yang tidak diinginkan dan dapat mengganggu kecermatan pesan yang diterima. Ahli-ahli komunikasi memperluas konsep ini terkait dengan gangguan psikologis dan gangguan fisik. Gangguan psikologis meliputi gangguan yang merasuki pikiran dan perasaan seseorang yang mengganggu penerimaan

pesan yang jelas (Mulyana, 2002). Gangguan fisik tersebut dapat berupa kegaduhan, keributan dan lain-lain. Makna atau arti pesan yang diterima oleh penerima dapat berbeda dengan arti atau arti pesan yang dimaksudkan oleh sumber pengirim apabila gangguan tersebut tidak dapat dihilangkan. (*information source*) (Sendjaja, 2014).

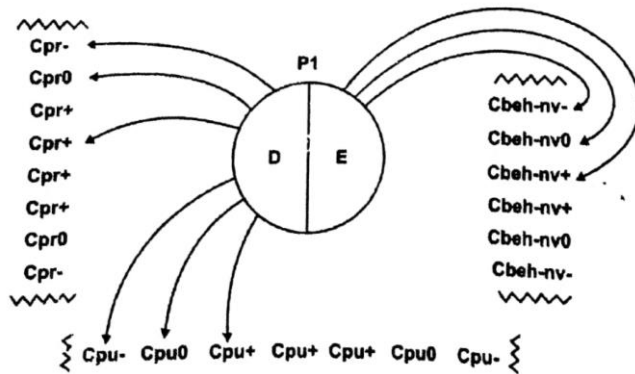
d. Model Komunikasi Barnlund

Dean Barnlund, seorang ahli komunikasi Amerika Serikat membuat dua model komunikasi, yaitu model komunikasi intrapribadi dan model komunikasi antarpribadi (Sendjaja, 2014). Untuk penjelasan lebih lanjut terkait dengan dua model tersebut sebagai berikut:

1) Model Komunikasi Intrapribadi (*Intrapersonal*)

Komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang disebut komunikasi intrapribadi. Ini mengacu pada proses pengolahan dan pembentukan informasi melalui otak dan sistem syaraf manusia dengan bantuan stimulus yang diterima melalui pancaindra. Jalannya proses komunikasi ini yaitu: *decoding* (pemecahan arti kode), *encoding*

(pembentukan kode), *public cues* (isyarat publik), *private cues* (isyarat pribadi), isyarat tingkah laku nonverbal, dan valensi positif, netral, dan negatif (Nurhadi, 2017).



Gambar 2. 4 Model Komunikasi Intrapribadi (*Intrapersonal*)

Keterangan:

- P : *Person* (orang)
- D : *Decoding* (pemecahan arti kode)
- E : *Encoding* (pembentukan kode)
- Cpu : *Public cues* (isyarat publik)
- Cpr : *Private cues* (isyarat pribadi)
- Cbeh-nv : *Nonverbal behavioral cues* (isyarat tingkah laku nonverbal)
- +, 0, - : Valensi positif, netral, dan

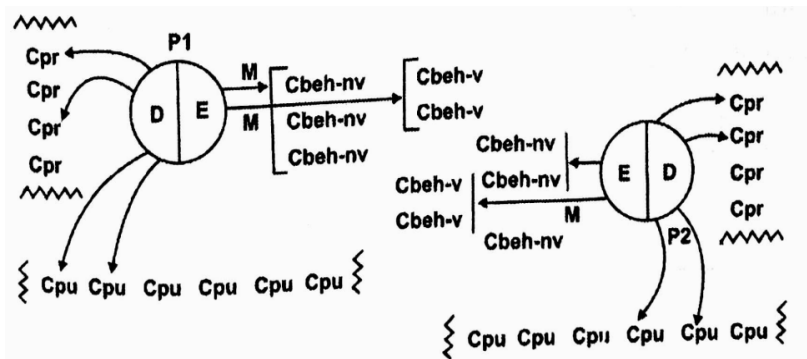
negatif.

Contoh gambar di atas mengilustrasikan bagaimana perilaku nonverbal seseorang, baik yang bervalensi positif, netral, maupun negatif, sangat ditentukan oleh isyarat-isyarat pribadi dan lingkungan yang ditemui atau dialaminya. Isyarat pribadi dengan valensi positif adalah senang mendapat kiriman uang atau puas menikmati hidangan ayam goreng yang enak, adalah contoh isyarat pribadi yang bervalensi positif (Cpr+). Sinyal publik valensi positif antara lain ruang kuliah yang sejuk karena ber-AC atau tempat duduk yang rapi, bersih, dan nyaman. (Cpu+). Jika skenario yang disebutkan di atas dialami oleh seorang anak kuliah, dia mungkin akan tampak gembira dan ceria begitu dia tiba dan duduk di ruang kuliah, menganggukkan kepalanya sebagai tanda setuju (beh-nv+).

Dalam kenyataannya, seseorang pasti akan mengalami berbagai isyarat, baik pribadi maupun publik, yang memiliki nilai positif, netral, atau negatif. Namun, model ini mengatakan bahwa

setiap isyarat ini akan dikodekan untuk menghasilkan isyarat tingkah laku nonverbal tertentu yang bersifat positif, netral, atau negatif.

2) Model Komunikasi Antarpribadi



Gambar 2. 5 Model Komunikasi Antarpribadi

Keterangan:

M : *Message* (pesan)

Cbeh-v : *Verbal Behavioral Cues* (isyarat tingkah laku verbal).

Komunikasi antarpribadi, seperti yang digambarkan di atas, pada dasarnya merupakan lanjutan dari komunikasi intrapribadi yang telah dijelaskan sebelumnya. Pesan (M) dan isyarat tingkah laku verbal (Cbeh-v) adalah dua elemen tambahan. Oleh karena itu, hasil dari proses

komunikasi intrapribadi masing-masing individu memengaruhi pola dan gaya komunikasi yang terjadi antara mereka (Sendjaja, 2014).

e. Model S – R (*Stimulus – Respons*)

Model S – R adalah model komunikasi paling dasar. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran *behavioristik*. Model tersebut menggambarkan hubungan *stimulus-respons*.



Gambar 2. 6 Model Komunikasi S – R

Model ini menunjukkan komunikasi sebagai suatu proses “aksi–reaksi” yang sangat simpel. Misalnya, jika saya senyum dan anda membalas senyuman saya, itulah yang disebut dengan pola S – R.

Model S – R mengabaikan komunikasi sebagai suatu proses, terutama jika menyangkut urusan manusia. Dalam model S-R ini, ada asumsi implisit bahwa respons manusia dapat diprediksi. Singkatnya, Komunikasi dianggap statis, yang berarti bahwa manusia selalu bertindak karena dorongan dari luar (stimulus), bukan karena kehendak, keinginan, atau

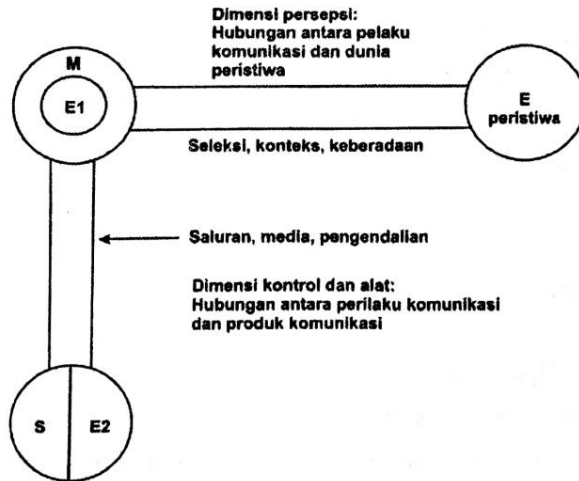
kemauan bebasnya (Mulyana, 2002).

f. Model Komunikasi Gerbner

Model komunikasi yang dikemukakan oleh Gerbner identik dengan model Lasswell. Tapi proses ini lebih kompleks karena melibatkan banyak aspek komunikasi. Ada dua jenis model komunikasi dari Gerbner antara lain:

1) Model Verbal

Model verbal dari Gerbner menunjukkan bahwa komunikasi memiliki sebelas unsur antara lain: pelaku komunikasi (komunikator dan komunikan), objek peristiwa, persepsi terhadap objek peristiwa, reaksi, situasi, saluran/media. Gerbner mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana seseorang (komunikator atau komunikan) mempersepsikan suatu peristiwa dan menanggapi dalam suatu konteks dengan menggunakan alat atau saluran tertentu sehingga sesuatu yang disampaikan itu ada, dalam bentuk dan konteks tertentu, dengan makna tertentu, dan dengan maksud untuk mencapai efek atau hasil tertentu.



Gambar 2. 7 Model Verbal

Keterangan:

M : Manusia atau mesin

S : Bentuk

E : Peristiwa

E1 : Persepsi

E2 : Isi

2) Model Gambar

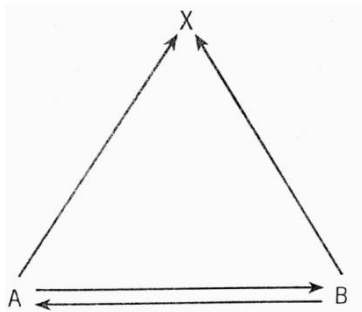
Model gambar yang dikembangkan oleh Gerbner menjelaskan bahwa proses komunikasi diawali dengan satu tindakan pemahaman (persepsi). Sekalipun proses komunikasi baru dimulai dari adanya persepsi (E1), namun persepsi

tersebut tidak dapat lepas dari adanya peristiwa (E). Menurut Gerbner, pendekatan transaksional dan pendekatan *psychophysical* (psikologi fisik) adalah dua cara untuk melihat model gambar. Tanpa peristiwa, persepsi tidak akan muncul, dan proses komunikasi tidak akan terjadi tanpa persepsi (Sendjaja, 2014).

g. Model Komunikasi Newcomb

Model komunikasi antarpribadi yang diciptakan oleh Newcomb menggambarkan dinamika hubungan antara dua orang tentang suatu objek yang dipersoalkan mereka. Model ini juga dikenal sebagai model keseimbangan, dan menggambarkan pola komunikasi yang terjadi antar dua orang dalam dua situasi atau bentuk yang “seimbang” dan “tidak seimbang”. (Nurhadi, 2017).

Namun, nilai utama model ini berasal dari fakta bahwa model ini pertama kali membahas pentingnya komunikasi dalam komunitas atau dalam hubungan sosial. Tugas Newcomb sangat mudah: menjaga keseimbangan sistem sosial.



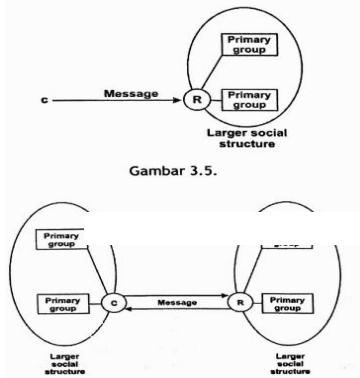
Gambar 2. 8 Model ABX Newcomb

A dan B adalah komunikator dan penerima dalam paradigma tersebut, dan mereka mungkin adalah orang, manajemen dan serikat pekerja, atau pemerintah dan masyarakat. Lingkungan sosial mereka termasuk X. Karena ABX adalah sebuah sistem, semua koneksi internal yang terjadi bergantung satu sama lain. Jika A berubah, maka B dan X juga akan berubah, atau jika A mengubah perasaannya terhadap X, maka B juga harus mengubah perasaannya terhadap X atau dengan A (Fiske, 2016). Menurut model tersebut, orientasi A terhadap B dan X saling bergantung satu sama lain, dan masing-masing merupakan sistem yang terdiri dari empat orientasi. Orientasi A terhadap X mencakup sikap terhadap X sebagai objek yang harus didekati atau dihindari serta

atribut kognitif, seperti kepercayaan dan tatanan kognitif; Orientasi B terhadap A, yang sama dengan ketiga orientasi B dan X; dan Orientasi B terhadap A. (Mulyana, 2002).

h. Model Komunikasi Riley dan Riley

Dalam model-model sebelumnya, proses komunikasi sepertinya menganggap bahwa terjadinya suatu kevakuman sosial di mana pengaruh lingkungan tidak perlu dipertanyakan lagi. Hal ini dikritik oleh John W. Riley dan Mathilda W. Riley (1959) dalam tulisannya tentang *Mass Communication The Social System* (S. Djuarsa Sendjaja, 2014).



Gambar 3.5.

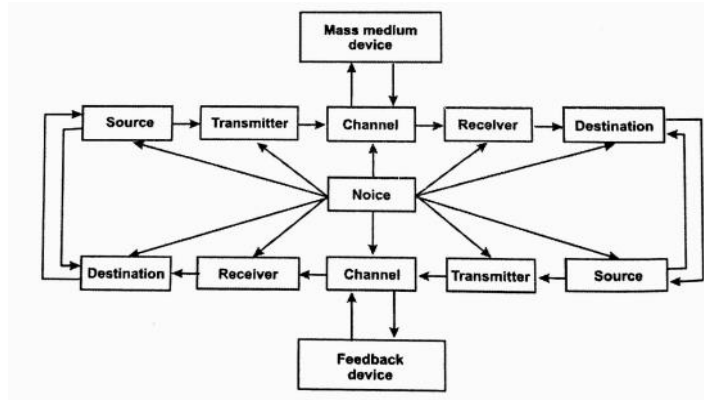
Gambar 2. 9 Model Komunikasi Riley dan Riley

Riley dan Riley berpendapat bahwa karena manusia sebagai *homo comunicas* merupakan bagian dari suatu lingkungan atau sistem dengan struktur yang berbeda, pengamatan terhadap tingkah laku komunikasi manusia harus dipandang secara sosiologis. Mereka mengatakan bahwa orang yang menerima pesan komunikator tidak bertindak secara langsung karena ada faktor di luar dirinya yang memengaruhi dan bahkan mengendalikan tindakan mereka (Nurhadi, 2017).

i. Model Komunikasi DeFleur

Model komunikasi yang dikembangkan oleh Melvin DeFleur pada dasarnya merupakan pengembangan dari model komunikasi yang dikembangkan oleh Shannon dan Weaver. Model tokoh ini cocok untuk menggambarkan proses komunikasi melalui media massa. Di dalamnya terdiri dari delapan komponen proses komunikasi massa, yaitu: *Source* (sumber pengirim), *Transmitter* (alat pengolah informasi), *Channel* (saluran), *Receiver* (penerima), *Destination* (tujuan), *Noise* (gangguan yang terjadi), *Mass medium device* (perangkat media

massa), dan *Feedback device* (perangkat umpan balik) (Nurhadi, 2017).



Gambar 2. 10 Model Komunikasi DeFleur

Gambar model komunikasi dari Defleur dapat dijelaskan sebagai berikut. *Sumber* (*source*) yang bertugas mengkomunikasikan sesuatu hal kepada sasaran penerima (*destination*) pertama-tama akan terlibat dalam proses pengolahan atau pembentukan simbol pesan melalui *transmitter*, sehingga menghasilkan suatu pesan yang bermakna. Selanjutnya Simbol pesan dikirimkan melalui suatu saluran atau *channel* (medium komunikasi massa seperti surat kabar, majalah, radio, televisi, dan lainnya). Penerima (*receiver*) menerima simbol pesan tersebut melalui

suatu alat penerima tertentu.

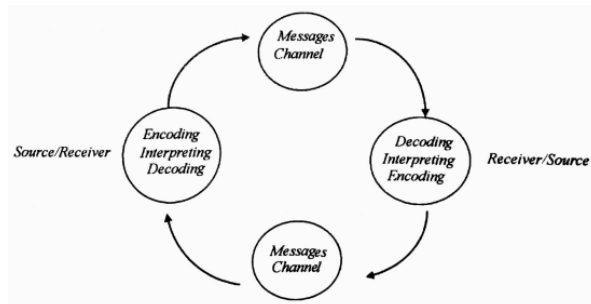
Setelah menerima pesan, penerima juga berpartisipasi dalam proses mengolah dan memahami maknanya. Mereka kemudian berfungsi sebagai sumber informasi dan membentuk simbol pesan tanggapannya melalui transmitter. Selanjutnya, transmitter mengirimkan kembali pesan melalui saluran medium komunikasi massa ke sasaran penerima, yang sebelumnya merupakan sumber pertama yang mengirim pesan.

Akibatnya, proses ini terus berlangsung dan berjalan secara timbal balik. Namun dalam praktiknya gangguan tidak dapat dihindari dari proses komunikasi. Komponen pengirim, transmitter, saluran yang digunakan, pihak penerima, atau pemahaman makna pesan dapat mengalami masalah, tetapi menurut DeFleur, gangguan ini membuat proses komunikasi lebih dinamis. (Sendjaja, 2014).

j. Model Komunikasi Sirkuler Dari Osgood Dan Schramm

Proses komunikasi yang dijelaskan oleh

Osgood dan Schramm ini terutama berlaku untuk bentuk komunikasi antarpribadi. Dijelaskan bahwa proses komunikasi berjalan secara sirkuler, dimana masing-masing pelaku secara bergiliran bertindak sebagai komunikator/sumber dan komunikan/penerima.



Gambar 2. 11 Model Komunikasi Sirkuler Dari Osgood dan Schramm

Proses komunikasinya dapat digambarkan demikian. Pertama, orang yang bertindak sebagai sumber atau komunikan mengambil inisiatif untuk membentuk pesan (*encoding*), dan kemudian mengirimkannya kepada orang yang bertindak sebagai penerima atau komunikan melalui saluran komunikasi tertentu. Ada banyak cara untuk berkomunikasi. Misalnya, telepon, surat, atau percakapan langsung

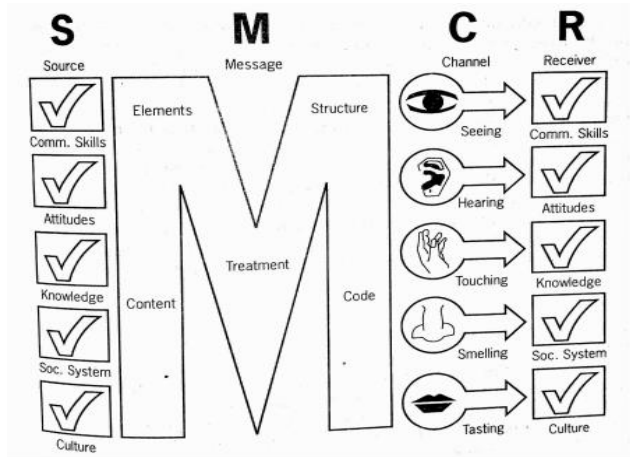
secara tatap muka yang menjadi salurannya adalah gelombang udara. Kedua, setelah pesan diterima, penerima atau komunikan akan mengartikan (*decoding*) dan menginterpretasikan (*interpretasi*) pesan yang diterimanya. Apabila komunikan mempunyai tanggapan atau reaksi maka selanjutnya ia akan membentuk pesan (*encoding*) dan menyampaikannya kembali. Saat ini ia bertindak sebagai sumber, dan tanggapan atau reaksi disebut sebagai umpan balik. Ketiga, pihak sumber/komunikator yang pertama sekarang bertindak sebagai penerima/komunikan. Ia akan mengartikan pesan yang diterimanya, dan jika ada tanggapan kembali ia akan membentuk pesan dan mengirimkannya kembali kepada orang yang berkomunikasi dengannya.

Demikianlah proses ini berlangsung secara terus menerus secara sirkuler. Menurut model setiap pelaku komunikasi akan terlibat dalam proses pembentukan pesan (*encoding*), penafsiran (*interpreting*) pesan, dan penerimaan dan pemecahan kode pesan (*decoding*) (Sendjaja, 2014).

k. Model Komunikasi Berlo

Model lain yang dikenal luas adalah model David K. Berlo, yang dia kemukakan pada tahun 1960. Model ini dikenal dengan model SMCR, yang merupakan singkatan dari *Source* (sumber), *Message* (pesan), *Channel* (saluran), dan *Receiver* (penerima). Menurut Berlo, sumber adalah pihak yang menciptakan pesan baik seseorang ataupun suatu kelompok. Pesan adalah terjemahan gagasan ke dalam suatu kode simbolik, seperti bahasa atau simbol. Saluran adalah medium yang mengirimkan informasi ke penerima yang menjadi penerima komunikasi.

Dalam situasi *face to face*, kelompok kecil dan komunikasi publik (pidato), saluran komunikasinya adalah udara yang menransmisikan gelombang suara. Dalam komunikasi massa, terdapat banyak saluran diantaranya yaitu televisi, radio, surat kabar, buku dan majalah. Model Berlo juga menjelaskan beberapa faktor pribadi yang mempengaruhi proses komunikasi, keterampilan berkomunikasi, pengetahuan tentang sistem sosial, dan lingkungan budaya sumber dan penerima.



Gambar 2. 12 Model Komunikasi Berlo

Menurut model Berlo, sumber dan penerima informasi dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu: keterampilan komunikasi, perilaku, pengetahuan, proses sosial, dan budaya. Pesan dikembangkan berdasarkan elemen, struktur, isi, perlakuan dan kode. Saluran berhubungan dengan panca indera yakni: penglihatan, pendengaran, sentuhan, membaui, dan rasa (mencicipi). Model ini lebih bersifat organisasional dikarenakan lebih menjelaskan proses karena tidak menjelaskan *feed back* (Mulyana, 2002).

Dalam literatur terkait Komunikasi Islam

dijelaskan beberapa gaya berbicara atau bentuk komunikasi yang sesuai dengan aturan, prinsip, atau etika dalam komunikasi Islam antara lain:

- a. *Qaulan Sadiida*: yang berarti perkataan yang benar dan jujur. Allah SWT berfirman pada QS An-Nisa/ 4 : 9 (As'ad, 2020).

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا
عَلَيْهِمْ ۖ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Terjemahnya:

Hendaklah merasa takut orang-orang yang seandainya (mati) meninggalkan setelah mereka, keturunan yang lemah (yang) mereka khawatir terhadapnya. Maka, bertakwalah kepada Allah dan berbicaralah dengan tutur kata yang benar (dalam hal menjaga hak-hak keturunannya) (RI, 2019).

- b. *Qaulan Baligha*: yang berarti tepat sasaran, komunikatif, langsung kepada inti, dan mudah dimengerti. Allah SWT berfirman pada QS An-Nisa/ 4 : 63 (As'ad, 2020).

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ

وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا ٌ بَلِيغًا

Terjemahnya:

Mereka itulah orang-orang yang Allah ketahui apa yang ada di dalam hatinya. Oleh karena itu, berpalinglah dari mereka, nasihatilah mereka, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya (RI, 2019).

- c. *Qaulan Ma'rufa*: yang berarti perkataan yang baik, yang mampu diterima oleh masyarakat. Allah SWT. berfirman pada QS Al-Ahzab/ 33 : 32 (As'ad, 2020).

يٰۤاَيُّهَا النِّسَاءُ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِّنَ النِّسَاءِ اِنْ اَتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ
بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِيْ قَلْبِهٖ مَّرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ۚ

Terjemahnya:

Wahai istri-istri Nabi, kamu tidaklah seperti perempuan-perempuan yang lain jika kamu bertakwa. Maka, janganlah kamu merendahkan suara (dengan lemah lembut yang dibuat-buat) sehingga bangkit nafsu orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah perkataan yang baik (RI, 2019).

- d. *Qaulan Karima*: yang berarti perkataan yang mulia. Allah SWT berfirman pada QS Al-Isra/ 17 : 23 (As'ad, 2020).

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا فُصُولًا ۚ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Terjemahnya:

Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan janganlah engkau membentak keduanya, serta ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik (RI, K. A. 2019).

- e. *Qaulan Layyinan*: yang berarti perkataan yang lembut. Allah SWT berfirman dalam QS Thaha/ 20 : 43 – 44 (As'ad, 2020).

إِذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ فَقُولَا لَهُ ۖ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ ۖ

يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Terjemahnya:

Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun! Sesungguhnya dia telah melampaui batas. Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut” (RI, 2019).

- f. *Qaulan Maysura*: yang berarti perkataan yang ringan. Allah SWT berfirman pada QS Al-Isra/ 17 : 28 (As'ad, 2020).

وَأَمَّا تُعْرَضْنَ عَنْهُمْ إِبْتَغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا

Terjemahnya:

Jika (tidak mampu membantu sehingga) engkau (terpaksa) berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, ucapkanlah kepada mereka perkataan yang lemah lembut (RI, 2019).

Berdasarkan penjelasan di atas terkait gaya berbicara yang sesuai dengan kaidah, prinsip, atau etika dalam komunikasi Islam dapat disimpulkan bahwasanya

cara berkomunikasi seseorang sangat berpengaruh dalam memimpin suatu organisasi. Karena sejatinya seorang pemimpin adalah cerminan bagi anggotanya dalam melakukan tugasnya. Jadi, model komunikasi pimpinan ini bukan hanya tentang penerapan komunikasi kepada anggotanya, namun model komunikasi adalah sesuatu yang dapat memberikan pengaruh kepada orang-orang yang dipimpinnya.

B. Tinjauan Tentang Kepemimpinan dan Pemimpin

1. Definisi Kepemimpinan

Istilah, “kepemimpinan” adalah proses memotivasi orang lain untuk memberikan upaya terbaik mereka untuk mencapai tujuan tertentu. Karena komunikasi antarpribadi adalah komponen kunci dari proses mempengaruhi, sudah pasti bahwa pemimpin terampil dalam banyak teknik komunikasi yang berbeda. Kaitan pengertian kepemimpinan dengan komunikasi, secara jelas ditunjukkam oleh Robert Tannenbaum, Irving Weschler, dan Fred Massarik dalam buku *Leadership and Organizations: A Behavior Science Approach* melalui definisi konseptual: Kepemimpinan adalah pengaruh interpersonal, yang dilaksanakan dalam konteks tertentu

dan ditujukan untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan tertentu melalui proses komunikasi (Hardjana, 2019). Terkait dengan pemimpin Allah SWT. berfirman dalam QS Al-Baqarah/ 2 : 30

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَأِ كَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ ۚ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۚ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Terjemahnya:

(Ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah¹³) di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui” (RI, 2019).

Kepemimpinan kadang-kadang didefinisikan sebagai menjalankan otoritas dan membuat keputusan. Ada juga yang menggambarkan rencana aksi yang beralih ke pendekatan sistematis untuk menemukan solusi atas masalah umum. Selain itu George R. Terry berpendapat

bahwa kepemimpinan adalah upaya untuk mempengaruhi individu untuk mencapai tujuan organisasi (Thoha, 2014).

Jadi, penulis dapat menyimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses dalam memengaruhi seseorang, kelompok atau organisasi tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Definisi Pemimpin

Perkataan “pemimpin/*Leader*” memiliki banyak pengertian. Adapun pengertian pemimpin tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan dan keunggulan khusus di bidang tertentu, yang memungkinkannya mendorong orang lain untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi, pemimpin adalah seseorang yang memiliki satu atau lebih kelebihan seperti *predisposition* (bakat alami), dan itu adalah kebutuhan situasi/usia, sehingga dia bisa dan kemampuan untuk memimpin dan membimbing bawahannya. Ia juga mendapat kerja sama dan dukungan dari bawahannya dan dapat memimpin bawahannya menuju tujuan tertentu.

- b. Menurut Henry Pratt Fairchild, pemimpin adalah seseorang yang memprakarsai perilaku sosial dengan mengelola, memimpin, mengkoordinasikan, atau mengatur usaha/upaya orang lain atau berdasarkan pangkat, wewenang, atau jabatan. Seorang pemimpin, dalam arti sempit, adalah seseorang yang mengarahkan dan menginspirasi orang lain dengan kapasitasnya untuk persuasi dan kepatuhan mereka.
- c. John Sage Allee menyatakan: “*Leader.....a guide; a conductor; a commander*” (pemimpin itu ialah pemandu, penunjuk, penuntun, komandan).
- d. Pemimpin adalah pimpinan sebenarnya dari organisasi partai di kota, dusun, atau kelurahan/seksi lainnya. Istilah ini menekankan komponen politik.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa Pemimpin adalah orang-orang dengan keahlian khusus, dengan atau tanpa status, yang dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya untuk melakukan usaha bersama guna mencapai tujuan tertentu (Kartono, 2013).

3. Fungsi Kepemimpinan

Keefektifan dari Pemimpin bergantung pada tiga bidang penting dalam peran kepemimpinan dalam kelompok. Tiga bidang kebutuhan yang dipertanyakan adalah kebutuhan untuk melakukan suatu tugas, kebutuhan untuk mempertahankan kelompok, dan kebutuhan setiap kelompok. Sehubungan dengan penjelasan tentang pendekatan fungsi atau kelompok di atas, maka ada tiga fungsi kepemimpinan diantaranya:

a. Pertama: fungsi-fungsi tugas (*Task Function*) yaitu:

- 1) Menentukan tugas kelompok
- 2) Merencanakan pekerjaan
- 3) Mengalokasikan sumber daya
- 4) Mengatur tugas dan tanggung jawab
- 5) Mengatur jaminan kualitas dan pemeriksaan kinerja
- 6) Tinjau kemajuannya..

b. Kedua, fungsi-fungsi tim (*Team functions*) yaitu:

- 1) Menjaga semangat serta mendorong kerja tim
- 2) Kekompakan kelompok secara keseluruhan
- 3) Menetapkan aturan dan menjunjung tinggi ketertiban
- 4) Sistem komunikasi internal kelompok

- 5) Pelatihan kelompok
 - 6) Janji yang dibuat oleh pengikut kepada atasan.
- c. Ketiga, fungsi-fungsi individual (*Individual Functions*) yaitu:
- 1) Menggabungkan kebutuhan pribadi antara para anggota kelompok.
 - 2) Problem individu diselesaikan
 - 3) Masalah antara kebutuhan kelompok dan kebutuhan individu diselesaikan
 - 4) Individu dilatih (Wijono, 2018).

C. Tinjauan Tentang Model Komunikasi dalam Suatu Organisasi

Kehidupan organisasi memiliki hal yang berbeda-beda, yang memiliki tujuan dan sasaran sehingga organisasi yang dimilikinya tetap terjaga dan terarah untuk perkembangan yang lebih kuat. Komunikasi dalam organisasi pada dasarnya terbagi menjadi tiga kategori diantaranya:

1. Komunikasi Vertikal

Jenis komunikasi ini adalah komunikasi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Artinya komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada bawahan, dan dari

bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

Fungsi komunikasi ke bawah digunakan pimpinan untuk:

- a. Menjalankan kebijaksanaan, prosedur kerja, peraturan, petunjuk tentang pelaksanaan tugas pegawai.
- b. Memberikan instruksi untuk doktrinasi, evaluasi, dan teguran
- c. Memberikan informasi tentang tujuan organisasi, aturan, dan insentif.

Seorang pemimpin harus lebih fokus pada komunikasi dengan bawahan dan memahami cara untuk mendapatkan kebijaksanaan dari bawahan. Keberhasilan organisasi tergantung pada perencanaan yang baik dan pemimpin organisasi yang berjiwa kepemimpinan. Dua hal inilah yang menjadi modal utama bagi keberhasilan organisasi yang dipimpinnya.

Fungsi komunikasi ke atas digunakan untuk:

- a. Memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan, dan keluhan.
- b. Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari

tingkat yang lebih rendah.

Bawahan berharap agar pemikiran, saran, ide, masukan dan kritiknya dapat diterima dengan sepenuh hati oleh Pimpinan.

2. Komunikasi Horizontal

Bentuk komunikasi secara mendatar, diantara sesama karyawan dan sebagainya. Komunikasi horizontal biasanya terjadi secara tidak formal. Fungsi komunikasi horizontal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi ini berlangsung secara langsung, menggunakan media elektronik seperti telepon, atau melalui informasi tertulis (Mas, 2020).

3. Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi ini sering disebut juga komunikasi silang. Berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti pihak yang satu tidak berada pada jalur struktur yang lain (Mas, 2020). Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan staf departemen lainnya. Misalnya, Seorang satpam di sebuah organisasi berbicara dengan pimpinan organisasi, serta antara pimpinan dan pegawai ataupun anggota staf lainnya tentang keluhan

mereka karena informasi yang kurang memuaskan yang mereka peroleh langsung dari atasannya (Nurahman, 2017).

Selain bentuk komunikasi di atas, terdapat juga bentuk komunikasi menurut arah aliran pesan dan informasinya. Bentuk komunikasi ini terdiri dari komunikasi satu arah dan dua arah. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Komunikasi Satu Arah

Komunikasi satu arah lebih berfokus pada penyampaian pesan, seperti memberikan perintah atau instruksi secara lisan. Jenis komunikasi ini memiliki keuntungan dan kerugian. Pengirim pesan merasa senang dan puas karena tidak adanya kesempatan bagi komunikan untuk mempertanyakan informasi yang disampaikan, sehingga dapat menutupi kelalaian atau kesalahan yang mungkin terjadi. Namun, bagi komunikan atau penerima pesan, jenis komunikasi ini sangat tidak memuaskan karena tidak ada informasi yang dikomunikasikan secara verbal (Maulidiyyah, 2015).

2. Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah berbeda dari komunikasi satu arah karena dalam komunikasi dua arah, dua orang dapat bertindak sebagai komunikator dan komunikan secara bergantian, mengirim dan menerima pesan secara terus menerus. Artinya dari kedua belah pihak bisa saling bertukar informasi atau pesan (Prastiwi, 2014).

Dalam setiap organisasi, Pemimpin memiliki karakteristik dan sifat yang membedakannya dengan Pemimpin yang lain. Dalam hal ini muncullah yang disebut dengan tipe dalam Kepemimpinan. Adapun tipe atau gaya kepemimpinan yang dimaksud yaitu:

1. Kepemimpinan Demokratis

Adalah kepemimpinan yang dapat memenuhi kebutuhan individu yang dipimpin sehingga mereka merasa bahwa keinginannya dapat terpenuhi oleh pemimpinnya (Hutahaean, 2021).

Tipe pemimpin demokratis yang paling tepat untuk organisasi modern, karena:

- a. Dalam menggerakkan bawahan selalu mengambil ukuran dari pendapat bahwa manusia itu adalah makhluk termulia di dunia.

- b. Senantiasa menyelaraskan tujuan organisasi dan pribadi atasan dengan tujuan bawahan.
- c. Menghargai saran, kritik, dan pandangan bawahannya.
- d. Dalam upaya mencapai tujuan selalu mengutamakan kerjasama dan kerjasama tim.
- e. Ikhlas apabila pegawai melakukan kesalahan kemudian dievaluasi dan diperbaiki agar mereka tidak melakukan kesalahan yang sama.
- f. Berusaha untuk meningkatkan kesuksesan pegawai
- g. Berupaya meningkatkan potensi kepemimpinannya pada level personal (Erlangga, 2018).

2. Kepemimpinan Kharismatik

Adalah kepemimpinan yang disegani dikarenakan watak, tingkah lakunya sehingga mampu memberi aturan dan teladan kepada yang dipimpinnya

3. Kepemimpinan Otoriter

Adalah pemimpin yang ingin semua perintahnya dipenuhi tanpa mempertimbangkan kepentingan orang yang dipimpin (Hutahaean, 2021).

Seorang pemimpin otoriter ialah seorang pemimpin yang mempunyai sifat-sifat :

- a. Beranggapan bahwa organisasi milik pribadi

- b. Mengidentifikasi tujuan pribadi dengan tujuan organisasi
- c. Menganggap bawahan sebagai alat semata
- d. Menolak untuk menerima pendapat, ide, dan kritik.
- e. Ketergantungan pada otoritas resmi berlebihan
- f. Saat memobilisasi, lebih dominan menggunakan strategi yang menggabungkan aspek pemaksaan dan hukuman (punitif dalam karakter) (Erlangga, 2018).

4. Kepemimpinan Militer

Adalah pemimpin yang memerintah bawahannya dan orang tersebut wajib melaksanakan perintah dari atasan berdasarkan apa yang menjadi perintahnya (Hutahaean, 2021).

Seorang pemimpin yang tipe militeristis ialah seorang pemimpin yang memiliki sifat :

- a. Dalam menggerakan bawahan sistem pemerintahan yang sering digunakan.
- b. Dalam menggerakan bawahan sering bergantung pada jabatan.
- c. Senang dengan formalitas yang berlebihan.
- d. Menuntut disiplin yang tinggi dan kaku dari bawahan.
- e. Sulit menerima kritik konstruktif dari bawahan

- f. Menggemari upacara-upacara untuk berbagai keadaan (Erlangga, 2018).

5. Kepemimpinan Paternalistis

Adalah pemimpin yang tumbuh karena kemampuan memberi contoh dan teladan bagi orang dalam organisasi tersebut (Hutahaean, 2021).

Seorang pemimpin yang bertipe paternalistis ialah seorang pemimpin yang mempunyai sifat :

- a. Menganggap bawahannya sebagai manusia yang tidak dewasa.
- b. Bersifat melindungi.
- c. Jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk membuat penilaian.
- d. Jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengekspresikan orisinalitas dan prestasinya (Erlangga, 2018).

6. Kepemimpinan Birokratis

Adalah kepemimpinan yang berkembang sebagai hasil dari hirarki pangkat dan peran organisasi, di mana pangkat yang lebih tinggi dapat memerintahkan tingkat yang lebih rendah (Hutahaean, 2021).

D. Tinjauan Tentang Peningkatan Kinerja Pegawai dan Kantor Urusan Agama (KUA)

1. Definisi Peningkatan Kinerja Pegawai

a. Definisi Peningkatan

Peningkatan berasal dari kata dasar tingkat. Peningkatan memiliki kelas nomina atau kata benda sehingga peningkatan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata peningkatan adalah proses, cara, dan perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya) (Lektur, 2022).

b. Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai sangat penting dalam pelaksanaan setiap tugas dengan harapan tercapainya tujuan organisasi. Di bawah ini penulis akan menjabarkan terlebih dahulu pengertian kinerja dan pegawai.

1) Definisi Kinerja

Menurut Sedarmayanti Kinerja merupakan terjemahan dari performance dan dapat diartikan sebagai hasil kerja pegawai, sistem manajemen atau

organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus diperlihatkan dan dapat diukur dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Dessler Kinerja adalah kinerja operasional yang dicapai pegawai, yaitu perbandingan antara hasil pekerjaan dengan baseline. Sedangkan menurut Mangkunegara kinerja adalah hasil kerja yang baik dan banyaknya pegawai yang melaksanakan tugasnya dan sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya (Musdalifah, 2020).

2) Definisi Pegawai

Menurut WJS. Poerwodarminto karyawan adalah mereka yang bekerja di pemerintahan (bisnis) dan lain-lain. Menurut UU No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Kepegawaian, yang disebut pegawai adalah warga negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pemerintah. yang berwenang dan dibebani tugas negara di tempat dan dibayar sesuai

dengan peraturan perundang-undangan yang relevan (Sandewa, 2018).

Berdasarkan definisi di atas terkait dengan peningkatan, kinerja, dan pegawai dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai adalah adanya suatu perubahan dari proses kinerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai yang bekerja pada pemerintah (perusahaan) berdasarkan dengan potensi keahlian ataupun kemampuan yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab sehingga suatu instansi dapat mencapai tujuannya dan pencapaian kinerja yang efektif dan efisien.

2. Tujuan Kinerja Pegawai

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM. Tujuan penilaian kinerja pegawai berdasarkan pandangan Rivai yaitu:

- a. Meningkatkan etos kerja.
- b. Meningkatkan motivasi kerja.
- c. Mengetahui tingkat kinerja pegawai selama ini.
- d. Mendorong pertanggung jawaban dari pegawai.
- e. Pemberian gaji yang cocok, misalnya untuk pemberian

kenaikan gaji berkala, gaji pokok, khusus dan keuangan.

- f. Pengembangan SDM tersebut masih dapat dibedakan lagi kedalam penugasan kembali, seperti diadakannya pemindahan atau transfer, rotasi perusahaan, kenaikan jabatan dan pelatihan.
- g. Sebagai alat untuk mendorong di dalam membantu pegawai untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.
- h. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan untuk kinerja yang lebih baik.
- i. Sebagai salah satu alat untuk mendapat umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, serta rencana karir selanjutnya.
- j. Pemutusan hubungan kerja.
- k. Memperkuat hubungan antara pegawai dan atasan dengan membahas kemajuan pekerjaannya (Musdalifah, 2020).

3. Bentuk-bentuk Kinerja

- a. Kinerja Ritual: adalah suatu kinerja komunikasi yang terjadi secara berulang-ulang. Kinerja ritual terdiri dari ritual pribadi (yang sering dilakukan setiap hari di

tempat kerja), ritual sosial (suatu aktivitas interaksi dengan orang lain baik verbal maupun nonverbal), dan ritual tugas (perilaku rutin yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang).

- b. Kinerja Hasrat: merupakan suatu kinerja yang berhubungan dengan orang lain terkait dengan organisasi itu sendiri dimana seorang anggota organisasi antusias berbicara dengan anggota lainnya.
- c. Kinerja Sosial: adalah eksistensi umum yang berkaitan dengan perilaku. Misalnya, kesantunan dan kesopanan yang digunakan untuk mendorong kerja sama antara anggota organisasi.
- d. Kinerja Politik: berkaitan dengan budaya organisasi yang mengkomunikasikan terkait dengan sistem kekuasaan dan pengendalian.
- e. Kinerja Enkulturasasi mengacu pada bagaimana anggota memperoleh pengetahuan dan keterampilan sehingga mampu berkontribusi terhadap organisasi (West, 2017).

4. Fungsi dan Tugas Pegawai

Pegawai dalam suatu perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilakukan yaitu:

- a. Melakukan pekerjaan sesuai perintah yang diinstruksikan.
- b. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan instansi demi kelangsungan instansi.
- c. Bertanggung jawab atas hasil produksi
- d. Menciptakan kedamaian kerja di instansi.

Salah satu tugas dari pegawai yakni pemberian jalan keluar dalam proses menyelesaikan problem yang berhubungan dengan publik. Misalnya hubungan antara pimpinan dengan pegawainya, sehingga dalam proses memberikan solusi terhadap permasalahan pegawai juga ikut serta agar organisasi atau perusahaan mampu menyelesaikan masalah yang ada. Pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar atas tugas yang diberikan dalam suatu perusahaan atau instansi yang sesuai dengan bidangnya.

5. Macam-macam Pegawai

- a. Pegawai Tetap: merupakan pegawai yang memiliki perjanjian atau kontrak dengan perusahaan tempatnya bekerja dengan jangka waktu yang tidak ditentukan dan bisa disebut sebagai pekerja permanen. Biasanya pegawai tetap memiliki hak yang lebih tinggi

dibandingkan dengan pegawai tetap.

- b. Pegawai Tidak tetap: adalah pegawai yang memiliki kontrak kerja dalam waktu yang sudah ditentukan. Umumnya pegawai jenis ini hanya dipekerjakan saat dibutuhkan sesuai kontrak yang disepakati. Pegawai tidak tetap bisa saja diberhentikan sewaktu-waktu ketika jasanya sudah tidak dibutuhkan lagi.
- c. Pegawai Swasta: merupakan orang yang bekerja di lembaga atau organisasi non pemerintah berdasarkan kontrak kerja yang disepakati bersama (Moedasair, 2022).
- d. Pegawai Negeri : merupakan setiap warga negara RI mereka yang memenuhi persyaratan yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan ditempatkan pada jabatan di negara bagian atau tingkat negara bagian lainnya dan menerima gaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sandewa, 2018).

6. Definisi dan Tugas Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu pelaksanaan sebagian tugas Kantor

Kementrian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah Kecamatan (RI 2004). Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementrian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementrian Agama Kabupaten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi:

- a. Menyelenggarakan sebagian fungsi Kantor Kementrian Agama Kabupaten dalam bidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
- b. Membantu pelaksanaan tugas pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelaksanaan Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- d. Melaksanakan tugas koordinasi Peneliti Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerja sama dengan Lembaga lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan KUA kecamatan (RI. 2004).

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan hasil penelusuran penulis terkait dengan karya tulis atau skripsi yang ada di internet, di bawah ini terdapat beberapa kajian yang telah diteliti oleh orang lain

yang relevan dengan judul penelitian penulis diantaranya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Nelfa Melati, dengan judul *Gaya Komunikasi Pimpinan dan Bawahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok*. Permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti dalam skripsi tersebut terkait dengan Gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan dan bawahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok. Adapun tujuannya yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pimpinan dan bawahan di KUA Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun pengolahan data yang dilakukan yaitu deskriptif kualitatif. Tempat penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok. Sedangkan waktu penelitiannya adalah pada bulan Mei-Juni 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan suatu gaya komunikasi antara Pimpinan

dan bawahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok adalah Gaya Komunikasi *Friendly Style*, *Controlling Style*, *Equalitarian Style*, dan *Structuring Style*. Pertama, gaya komunikasi *Friendly Style* kedekatan dengan sesama rekan kerja diperlihatkan dengan komunikasi yang ramah, santai, tidak kaku, namun tetap memperhatikan aturan yang berlaku. Kedua, gaya komunikasi *Controlling Style* yakni permintaan khusus dari kepala KUA kepada pegawainya untuk selalu aktif berdiskusi terkait dengan tujuan bersama yang sesuai dengan visi misi. Ketiga, *Equalitarian Style* yaitu keterbukaan menyampaikan pendapat atau argumen, menjamin berlangsungnya informasi dan mencapai kesepakatan bersama, serta situasi komunikasi yang berjalan dengan santai dan informal. Keempat, gaya komunikasi *Structuring Style* dimana gaya komunikasi yang memanfaatkan pesan verbal baik secara lisan maupun tertulis, dimana kepala KUA lebih memengaruhi bawahannya dengan berbagi informasi tentang tujuan, prosedur, jadwal kerja atau aturan yang berlaku (Melati, 2020). Adapun persamaan dengan penelitian penulis yaitu judul yang hampir sama.

Namun yang membedakan yaitu dari segi kosa kata dan penambahan kata yang digunakan seperti, skripsi yang disusun oleh Nelfa Melati ini membahas terkait dengan Gaya Komunikasi sedangkan penulis sendiri membahas terkait Model Komunikasi. Penulis membahas tentang tujuan model komunikasi Pimpinan yang bertujuan untuk peningkatan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) sedangkan skripsi yang ditulis oleh Nelfa Melati hanya berpusat pada pembahasan Gaya Komunikasi Pimpinan dan bawahan di KUA. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Persamaan yang lainnya yaitu dari segi pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Skripsi yang ditulis oleh Deni Endrayani, dengan judul *Model Komunikasi Pimpinan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Mewujudkan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Maju Dan Sejahtera Di Kota Medan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi yang diterapkan oleh Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara melalui Bapak Syafaruddin Siahaan dalam mewujudkan Universitas Islam Negeri

Sumatera Utara maju dan sejahtera di Kota Medan. Penelitian ini selanjutnya ingin mengetahui bentuk sosialisasi yang digunakan, hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pimpinan dalam mewujudkan UI Negeri Sumatera Utara yang maju dan sejahtera di Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini yaitu di kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan khususnya di kampus 2 UINSU. Hasil penelitian dari skripsi ini menunjukkan bahwa pimpinan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menggunakan model komunikasi Lasswell, dua arah dan banyak tahap yang sedikit banyaknya berpengaruh pada kemajuan kampus. Model komunikasi tersebut memiliki beberapa hambatan yaitu kurangnya wawasan masyarakat terhadap perguruan tinggi yang berstatus negeri, kurangnya tanggungjawab pihak tertentu dalam mengemban amanah, dan kurangnya siswa melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi. Hasil yang diperoleh dari model komunikasi Lasswell, dua tahap, dan banyak tahap yang digunakan Pimpinan yaitu terjalin kerja sama yang baik antar berbagai unsur. Jadi model komunikasi Lasswell, dua

tahap, dan banyak tahap ini memberikan dampak yang positif namun terkadang masih ada berbagai hambatan yang dihadapi (Endrayani, 2018). Adapun persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas terkait dengan Model Komunikasi Pimpinan yang bertujuan untuk mewujudkan sesuatu, misalnya skripsi ini bertujuan untuk mewujudkan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Maju Dan Sejahtera Di Kota Medan sedangkan penelitian penulis sendiri terkait dengan peningkatan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA). Jadi perbedaannya yaitu dari segi objek tempat yang diteliti. Persamaan yang lain yaitu jenis pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif.

3. Skripsi yang ditulis oleh Musdalifah dengan judul *Motivasi Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Campaga Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana motivasi peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Campaga Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Waktu penelitian ini kurang lebih selama dua bulan. Lokasi penelitian ini

berada di Kantor Kelurahan Campaga Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng. Adapun hasil penelitiannya yaitu dapat dilihat berdasarkan 6 indikator motivasi yaitu indikator intensif pemberian motivasi dalam bentuk intensif di Kantor Kelurahan Campaga Kecamatan Tompobulu Kabupaten Bantaeng, sudah baik, pemberian bonus diberikan oleh pegawai yang mempunyai prestasi kerja, kemanan kerja terhadap para pegawai sudah baik, motivasi dalam bentuk hubungan *interpersonal* di kantor tersebut (Musdalifah, 2020). Adapun persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas terkait dengan peningkatan kinerja pegawai dimana pemimpin menjadi hal utama untuk peningkatan kinerja dengan memberikan motivasi kepada Pegawai dalam mencapai suatu hal. Sedangkan penulis sendiri terkait dengan peningkatan kinerja pegawai dimana model komunikasi pimpinan yang menjadi pokok utama. Adapun perbedaannya yaitu dari segi kosa kata judulnya, dimana penelitian ini terkait dengan motivasi peningkatan kinerja sedangkan penulis sendiri membahas tentang model komunikasi pimpinan dalam peningkatan kinerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah naturalistik. Menurut Mulyana, penelitian naturalistik mengasumsikan bahwa perilaku dan makna yang dianut sekelompok manusia hanya dapat dipahami melalui analisis atas lingkungan alamiah (*natural setting*) mereka. Oleh karena itu, situasi yang alamiah, bukan situasi buatan seperti eksperimen atau wawancara formal yang harus menjadi sumber data, namun realitas eksis di dunia empiris dalam arti dialami dan bukan pada metode yang digunakan untuk menelaah dunia tersebut. Realitas harus ditemukan dengan memeriksa dunia tersebut dan metode hanya sekedar instrumen yang dirancang untuk mengidentifikasi dan menganalisis karakter dunia empiris. Dengan demikian, nilai suatu metode diukur dengan kriteria apakah ia sesuai untuk mengukur karakter dunia empiris tersebut. Posisi peneliti mirip dengan apa yang dikatakan Schutz, yaitu “orang asing” (*stranger*). Asumsi ini tidak berarti bahwa peneliti sekedar mengamati dari jauh, tidak mengganggu pihak yang

diamati, namun teknik-teknik lain seperti wawancara dengan informan, pemetaan lokasi dan analisis artefak/dokumentasi juga dilakukan. Peneliti naturalistik sering mengkombinasikan teknik-teknik berlainan untuk meminimalkan keterbatasan setiap teknik (Mulyana, 2010).

Tujuan penelitian naturalistik adalah untuk mengetahui aktualisasi, realitas sosial dan pemahaman manusia melalui pengakuan mereka yang mungkin tidak terungkap melalui penonjolan pengukuran formal atau pertanyaan penelitian yang telah direncanakan sebelumnya. Para peneliti naturalistik meyakini bahwa untuk memahami fenomena sosial yang paling tepat adalah apabila mereka mampu memperoleh fakta pendukung yang sumbernya berasal dari pendapat dan pernyataan dari para pelaku itu sendiri.

Penelitian naturalistik adalah penelitian yang berorientasi pada proses, maka penelitian naturalistik dianggap tepat untuk memecahkan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan pekerjaan manusia, seperti perubahan dan perkembangan perilaku manusia, perilaku siswa di sekolah, peran dokter dan pasien dalam

proses pengobatan, di mana dalam kegiatan tersebut pengungkapan fenomena lebih bersifat ganda dan *non linear* (Tamilselvy, 2014)

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti ditekankan untuk bersifat realitas dan menciptakan hubungan secara sosial antara peneliti dengan subjek yang diteliti (Noor, 2017).

Kirk dan Miller menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi ilmu sosial tertentu yang pada dasarnya didasarkan pada pengamatan orang-orang dalam bidangnya dan dalam kaitannya dengan itu. Subjek penelitian kualitatif adalah manusia baik secara konseptual maupun keberadaannya dalam suatu konteks. Davod Williams mengemukakan definisi penelitian kualitatif sebagai pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah.

David Williams terhadap penelitian kualitatif terletak pada karakter alamiahnya, baik dalam teknik pengumpulan data, metode, serta proses penelitian yang dilakukan peneliti (Widiawati, 2020).

Penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada kualitas objek penelitian, seperti emosi manusia, nilai, makna, apresiasi terhadap keragaman, keindahan seni, nilai sejarah, dan lain sebagainya (Abdussamad, 2021).

B. Definisi Operasional

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan dalam proposal penelitian yang berjudul “Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone”. Untuk menghindari perbedaan pengertian atau kesalahpahaman makna, maka penulis kemukakan pengertian model komunikasi, serta apa itu kepemimpinan dan pemimpin dalam peningkatan kinerja di kantor urusan agama.

Berdasarkan pada definisi operasional di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa model komunikasi pimpinan dan pegawai yaitu alat bantu yang digunakan oleh Pimpinan kepada Pegawai untuk mempermudah atau

memperjelas pesan yang akan disampaikan melalui suatu proses komunikasi. Dimana pimpinan tentunya memiliki ciri khas dalam penyampaian informasinya, sehingga model komunikasi ini bisa membantu proses komunikasi untuk peningkatan hasil kerja atau kinerja yang efektif dan efisien yang dihasilkan oleh seorang Pegawai dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan dari sebuah Instansi. Maka yang akan menjembatani dari proses peningkatan kinerja pegawai adalah melalui model komunikasi pimpinan di kantor urusan agama khususnya di Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama yang beralamat di Jalan poros Watampone Sinjai, Kelurahan Awang Tangka, Kecamatan Kajuara, Kabupaten Bone.

2. Waktu Penelitian

Untuk waktu yang akan digunakan Peneliti dalam penelitian ini yaitu selama 2 (dua) bulan terhitung dari bulan Mei sampai Juni 2023.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Berdasarkan judul yang akan diteliti, yang menjadi subjek dalam penelitian yaitu pimpinan dan pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara, Kabupaten Bone.

2. Objek Penelitian

Berdasarkan judul yang akan diteliti, maka yang menjadi objek penelitian adalah Model Komunikasi Pimpinan Dan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan penelitian, peneliti akan terlibat langsung dalam proses mengumpulkan data, mengelolah data, serta menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Wawancara (*Interview*)

Salah satu cara agar data penelitian dapat dikumpulkan adalah melalui wawancara. Sederhananya, wawancara (*interview*) adalah suatu peristiwa atau proses di mana pewawancara dan sumber informasi

(*interviewer*) terlibat dalam komunikasi langsung. Bisa juga dikatakan bahwa wawancara adalah percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi. Pada saat wawancara, pewawancara langsung menanyakan tentang objek yang menjadi subjek investigasi dan sudah dirancang. (Yusuf, 2017).

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Model Komunikasi Pimpinan Dan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat model komunikasi Pimpinan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian yaitu:

- a. Wawancara terencana-terstruktur : adalah jenis wawancara di mana format standar digunakan oleh pewawancara, dalam hal ini peneliti, untuk menyusun rencana atau pedoman pertanyaan secara rinci dan sistematis.

- b. Wawancara terencana-tidak terstruktur : dalah ketika peneliti atau pewawancara membuat jadwal wawancara yang padat tetapi tidak menggunakan format atau urutan yang baku.
- c. Wawancara bebas : adalah wawancara yang terjadi secara alami dan tidak dibatasi oleh format atau pedoman standar (Yusuf, 2017).

2. Dokumentasi

Catatan atau pekerjaan seseorang tentang sesuatu yang telah berlalu dianggap sebagai dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, sumber informasi yang sangat berguna adalah dokumentasi tentang seseorang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumen ini dapat berupa teks tertulis, artefak, foto, atau gambar. (Yusuf, 2017). Adapun dokumentasi yang dimaksud yaitu dokumen berbentuk foto atau file terkait dengan tempat yang akan diteliti misalnya, gambaran umum lokasi penelitian yang terdiri dari sejarah, visi misi, dan struktur organisasi kantor, serta dokumen lain yang menjadi kebutuhan dalam penelitian.

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan seseorang, maka observasi tidak terbatas pada seseorang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Menurut Sutrisno Hadi, observasi adalah proses multifaset yang melibatkan berbagai proses biologis dan psikologis. Pengamatan dan memori adalah dua proses yang paling penting. Apabila penelitian tentang perilaku manusia, proses kerja, atau fenomena alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar, maka digunakan metode pengumpulan data observasional (Sugiyono, 2013).

Observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Model Komunikasi Pimpinan Dan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat model komunikasi Pimpinan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

F. Instrumen Penelitian

Peneliti adalah instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif. Akibatnya, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” untuk menentukan seberapa siap peneliti kualitatif melakukan penelitian lapangan. Sebagai instrumen manusia, peneliti kualitatif menentukan fokus penelitian mereka, memilih informan untuk dijadikan sebagai sumber data, mengumpulkan data, mengevaluasi kualitas data, menganalisis dan menginterpretasikan data, dan menarik kesimpulan dari temuan mereka. (Sugiyono, 2013).

Adapun instrumen pendukung atau alat bantu dalam proses penelitian yaitu:

1. Pedoman wawancara, yaitu berisi daftar pertanyaan terkait dengan Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh Pimpinan dan Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone
2. Alat dokumentasi, yaitu alat bantu yang berfungsi untuk mengumpulkan bukti-bukti dokumentasi seperti

handphone, kamera, dan alat perekam (Musfira, 2022).

3. Alat bantu dalam observasi misalnya tape recorder, buku, pulpen, dan catatan hasil penelitian baik berupa lembaran pertanyaan untuk wawancara kepada narasumber.

G. Keabsahan Data

Dalam penelitian, hanya uji validitas dan reliabilitas yang sering ditekankan saat menguji keabsahan data. Derajat ketelitian antara data pada objek penelitian dengan data yang dapat peneliti laporkan disebut dengan validitas. Oleh karena itu, data yang valid adalah data yang “tidak berbeda” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data sebenarnya pada objek penelitian. Tingkat konsistensi dan stabilitas data atau temuan disebut sebagai reliabilitas. Jadi uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

Uji kredibilitas data hasil penelitian yang dilakukan adalah dengan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan untuk pengecekan hasil penelitian

melalui triangulasi sumber, triangulasi tehknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan sengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Misalnya untuk menguji kredibilitas data tantang model komunikasi pimpinan, maka pengumpulan dan pengujian data yang diperoleh dilakukan ke pegawai yang dipimpin, ke pimpinan yang memberikan tugas, dan teman kerja yang merupakan kelompok kerja sama. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mengelompokkan pandangan yang sama, yang berbeda, dan spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya meminta kesepakatan kepada tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya

data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian melakukan pengecekan dengan observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Jika dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena adanya sudut pandangan yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara bisa saja dipengaruhi dengan waktu pada saat melakukan wawancara. Misalnya, pada saat melakukan wawancara pada pagi hari saat narasumber masih segar, belum memiliki banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sampai

menemukan data yang pasti (Sugiyono, 2013).

H. Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Mils dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan (Salim, 2012). Dalam penelitian kualitatif analisis data yang terbaik dilakukan sejak awal penelitian. Peneliti tidak boleh menunggu data lengkap terkumpul dan kemudian menganalisisnya. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi dan catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan sehingga memungkinkan temuan peneliti dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain (Yusuf, 2017).

Teknik analisis data dapat dilakukan dengan tiga langkah yang telah disebutkan sebelumnya yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan yang akan dijelaskan lebih lanjut.

- 1.

2. Reduksi Data

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Salim, 2012).

4. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan awal yang dijelaskan masih bersifat sementara, dan bisa berubah jika tidak ditemukan bukti kuat yang mendukung proses pengumpulan data berikutnya. Jika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan dianggap kredibel jika didukung oleh bukti yang valid dan konsisten (Sugiyono, 2013).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone merupakan unit kerja di jajaran Kementerian Agama yang bergadapan langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan pengawasan pencatatan perkawinan bagi umat islam diwilayah kecamatan disamping itu kantor urusan agama juga mengembangkan tugas urusan agama islam lainnya yang meliputi pembinaan kemasjidan, pembinaan perangkat agama, perwakafan, pembinaan pemahaman dan pengamalan ajaran agama, pembinaan keluarga sakinah, pembinaan Lembaga Pengembangan Tilawatil Qur'an (LPTQ), pembinaan urusan islam dan keagamaan, dan pembinaan masalah ibadah haji (Pratiwi, 2022).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara telah ada sejak tahun 1958. Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara yang pertama berdasarkan SK Kepala

Kantor wilayah provinsi Sulawesi Selatan yakni Bapak H. Muhtabah, BA dari tahun 1958-1969. Ukuran luas tanah kantor 442,86 m² dan luas bangunan kantor 93,965 m².

Semenjak didirikan tahun 1958 sampai dengan saat ini Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara telah mengalami 14 kali pergantian Kepala, dengan urutan kepala yang pernah menjabat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara dari mulai didirikan sampai sekarang. Adapun nama-nama Kepala KUA Kecamatan Kajuara yaitu (Daud, 2016):

- | | |
|--------------------|----------------------|
| a. H. Muhtabah, BA | Pada tahun 1958-1969 |
| b. Abdul Hafid | Pada tahun 1970-1987 |
| c. Jamaluddin, BA | Pada tahun 1988 |
| d. Muh. Saleh, B | Pada tahun 1989 |
| e. Buhaerah, BA | Pada tahun 1989-1990 |
| f. A. Passalo | Pada tahun 1991-1995 |
| g. Muh. Yusuf | Pada tahun 1995- |

KUA Kecamatan Kajuara menyusun beberapa program kerja tahunan sesuai dengan Visi dan Misi yang telah ditetapkan, serta hasil rapat internal dan rapat bulanan pegawai KUA Kecamatan Kajuara yang keduanya berdasarkan Keputusan Rapat Kerja Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Bone. Dalam rangka menjalankan tanggung jawabnya, KUA Kecamatan Kajuara merumuskan program-program tersebut. Pada rapat bulanan pegawai KUA di Kecamatan Kajuara, topik antara lain:

- a. Evaluasi pencapaian hasil program kerja sebelumnya
- b. Menetapkan kebijakan program kerja bulanan.
- c. Menyampaikan tujuan dan saran yang positif untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Program kerja tahunan KUA Kecamatan Kajuara dirancang sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan yaitu :

1) Fungsi Administrasi

Dalam menjalankan fungsi administrasi KUA Kecamatan Kajuara selalu berupaya meningkatkan kualitas tata kelola perkantoran dan berusaha menjaga ketertiban dalam penyelenggaraan Administrasi Kepegawaian, Perkawinan dan Rujukan, Keuangan NR, Wakaf, Kegiatan Ibadah Sosial, Masjid, Zakat, dan Administrasi (tata) persuratan.

Tanggung jawab administratif tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Administrasi Kepegawaian
 - a) Menyusun file kepegawaian.
 - b) Membuat DP3.
 - c) Menyusun *jobs Description*
 - d) Membuat daftar hadir.
 - e) Merencanakan peningkatan kesejahteraan pegawai.
- 2) Administrasi Nikah dan Rujuk
 - a) Mencatat kehendak nikah dan rujuk calon pengantin.
 - b) Tetapkan jadwal pelaksanaan nikah dan rujuk.
 - c) Menghadiri, mengawasi dan mencatat peristiwa nikah dan rujuk.
 - d) Membuat dan memberikan Kutipan Akta Nikah segera.
 - e) Membuat permohonan Duplikat Akta Nikah.
- 3) Administrasi Keuangan
 - a) Menerima dan membukukan biaya pencatatan nikah dan rujuk.
 - b) Menerima dan membukukan serta memberdayakan dana DIPA.

- c) Mengatur dan membukukan pemasukan dan pendapatan kantor.

4) Administrasi Perwakafan

- a) Mendata berapa banyak lokasi dan luas tanah wakaf dalam bentuk pendataan AIW dan sertifikasi.
- b) Membuat permohonan Akta Ikrar Wakaf dan pengesahan Nadzir.
- c) Membuat salinan AIW dan photo copy sertifikasi wakaf.

5) Administrasi Kegiatan Ibadah Sosial

- a) Membuat daftar lembaga keagamaan dan kegiatan yang diselenggarakannya.
- b) Meningkatkan kerukunan umat beragama dengan bekerja sama dengan tokoh agama lainnya.

6) Administrasi Kemasjidan

- a) Mendata perkembangan jumlah mosollah dan masjid.
- b) Melaksanakan penataran manageman masjid.
- c) Membuat permohonan rekomendasi permohonan bantuan pembangunan / renovasi masjid.

7) Administrasi Zakat

- a) Mensosialisasikan surat himbauan Gerakan Infaq Ramadhan.
- b) Mendokumentasikan penerimaan ZIS.
- c) Menyalurkan hasil ZIS.
- d) Menunjukkan hasil penerimaan dan penyaluran ZIS.
- e) Administrasi (Tata) Persuratan
- f) Mencatat dan menjadwalkan surat keluar dan masuk.
- g) Mengatur dan menata arsip dengan baik.

b. Fungsi Pelayanan

Fungsi pelayanan dilaksanakan demi mencapai harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan Kajuara. Bentuk pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Menghadiri, mengawasi dan mencatat peristiwa Nikah dan Rujuk sesuai dengan pemberitahuan kehendak Nikah dan Rujuk yang disamapaikan oleh calon pengantin/pembantu PPN.
- 2) Menyaksikan Pengucapan Ikrar Wakaf dan menerbitkan Akta Ikrar Wakaf (AIW) sesuai

dengan peristiwa hukum tersebut.

- 3) Mengesahkan susunan pengurus nadsir wakaf dan telah disepakati.
- 4) Membuat proses sertifikasi tanah wakaf di Kantor Pertanahan Bone.
- 5) Membuat surat pengantar, surat mandat, legalisir fotokopi kutipan akta nikah, surat rekomendasi, dan surat-surat lainnya.

c. Fungsi Pembinaan

Pembinaan berorientasi internal dan eksternal merupakan model pembinaan yang selalu dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Kajuara. Pembinaan tersebut antara lain :

- 1) Pembinaan rohani dan kemampuan/keberanian berbicara di depan umum melalui pelaksanaan shala dzuhur berjamaah diikuti penyampaian Kuliah Tujuh Menerima secara bergantian.
- 2) Melibatkan karyawan dalam berbagai acara dan seminar upskilling yang diselenggarakan oleh instansi terkait atau kelompok besar.
- 3) Menginspirasi karyawan untuk melanjutkan pendidikan dalam upaya meningkatkan standar

mereka.

- 4) Menjadwalkan pertemuan pembinaan bulanan dalam rangka evaluasi rutin dan mengakomodasi umpan balik dan saran untuk peningkatan pelaksanaan tugas.
- 5) Memastikan instruksi kerja yang jelas dan manajemen waktu yang lebih baik
- 6) Mengadakan silaturahmi dengan ulama baik dilaksanakan di Kantor KUA maupun di tempat yang ditentukan.
- 7) Mengadakan program jum'at bersih dilokasi masjid-masjid diwilayah KUA Kecamatan Kajuara.
- 8) Mengadakan pemilaia bangunan dan kegiatan masjid (ri'ayah, idarah dan imarah) bekerjasama dengan Dewan Masjid Indonesia (DMI) Tingkat Kecamatan.
- 9) Berpartisipasi aktif dalam tarawih keliling dan khutbah nikah.
- 10) Kursus calon pengantin.
- 11) Melaksanakan Pelatihan dan Bimbingan Kelompok Manasik Haji.

c. Fungsi Penerangan dan Penyuluhan

Bekerjasama secara lintas sektoral guna mendapatkan sinergi dalam gerak dan hasil yang optimal, KUA Kecamatan Kajuara selalu melaksanakan kerjasama dengan Camat, BKKBN, Puskesmas, PKK, IKRAM, MDI, FKMT, BNK, POLRI dan badan lainnya dalam melaksanakan fungsi penerangan dan penyuluhan. Adapun bentuk kegiatan koordinasi tersebut adalah :

- 1) Penyuluhan Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak (GKIA).
- 2) Penyuluhan Gerakan Keluarga Sakinah.
- 3) Penyuluhan Bahaya Penyalagunaan Narkotika.
- 4) Melayani Konsultasi Pra Nikah.
- 5) Penyuluhan tentang keragaman beragama

Melihat situasi tersebut, maka peran dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara yang cukup berat sekaligus mempunyai peranan yang cukup signifikan dalam melakukan pemberdayaan dan ibadah sosial sebagai sebuah instansi perpanjangan tangan Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang urusan Agama Islam, maka Kantor

Urusan Agama Kecamatan Kajuara perlu mendapat perhatian serius dalam pembinaan dan pengembangan, sebab jika Kantor Urusan Agama tidak dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, maka Kantor Urusan Agama akan senantiasa diasumsikan oleh masyarakat hanya sebagai Lembaga yang hanya menguasai pelayanan nikah dan rujuk semata, yang akhirnya Kantor Urusan Agama khususnya dan Kementrian Agama pada umumnya akan kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Oleh karena itu pihak KUA Kecamatan Kajuara harus senantiasa berbenah diri dan menjalin kerja sama baik sektoral maupun lintas sektoral dengan berbagai pihak serta upaya memberdayakan sumber daya dan potensi yang ada di wilayah Kecamatan sehingga keberadaan KUA selalu eksis di tengah-tengah masyarakat (Daud, 2016).

3. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

a. Visi

Adapun visinya yaitu *“Terwujudnya masyarakat Kecamatan Kajuara yang taat beragama dan rukun dalam kehidupan”*.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas Pelayanan Nikah dan Rujuk.
 - 2) Meningkatkan kualitas Pelayanan Bimbingan, Penasehatan Pra Nikah dan Pemahaman Serta Pengamalan UU Perkawinan.
 - 3) Meningkatkan kualitas Pelayana Pembinaan Keluarga Sakinah.
 - 4) Meningkatkan kualitas data keagamaan.
 - 5) Meningkatkan kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji.
 - 6) Memberdayakan Lembaga Keagamaan dan Memperkokoh Kerukunan Umat Beragama.
 - 7) Meningkatkan kualitas Pelayanan Kemasjidan.
 - 8) Meningkatkan kualitas Pemahaman Produk Halal.
 - 9) Meningkatkan kualitas Pengelolaan Zakat dan Wakaf.
 - 10) Meningkatkan kualitas Koordinasi Lintas Sektorat.
4. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Adapun susunan struktur organisasi di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dapat dilihat pada tabel di bawah ini (Daud, 2016).

NO	NAMA	JABATAN
1	H. Andi Baso, S. Ag.	Kepala KUA
2	Dra. Alma	Tata Usaha/ Rumah Tangga
3	Subaedah, Sy	Pelayanan, Pengawasan, Pencatatan Nikah Dan Rujuk
4	Dra. A. Nurcahaya	Pelayanan Dan Bimbingan Masjid
5	Drs. Malimuddin	Penyusunan statistic, dokumentasi, dan system informasi, menajemen KUA
6	Rafika, S.Sos	Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
7	Jumati, S. Ag	Pelayanan bimbingan pembinaan syariah
8	Wahdah, S. Ag	Fungsional Penyuluh

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama
Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

5. Tujuan dan Sasaran Kantor Urusan Agama (KUA)
Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone
 - a. Tujuan
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kantor
 - 2) Meningkatkan kualitas pernikahan dan rujuk.

- 3) Meningkatkan kualitas keluarga sakinah.
- 4) Meningkatkan kualitas pengelolaan zakat dan wakaf.
- 5) Meningkatkan kualitas informasi produk halal.
- 6) Meningkatkan kualitas pengelolaan masjid.
- 7) Meningkatkan kualitas kemitraan umat.
- 8) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji.
- 9) Meningkatkan kualitas peranan lembaga keagamaan.
- 10) Meningkatkan kualitas koordinasi lintas sektoral.

b. Sasaran

- 1) Meningkatkan standar pengelolaan rumah tangga kantor, domestik dan ketatausahaan.
- 2) Meningkatkan fasilitas untuk kantor.
- 3) Meningkatkan kualitas SDM terkait pelayanan teknis administrasi pencatatan nikah dan rujuk.
- 4) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang uu perkawinan.
- 5) Meningkatkan standar pelayanan BP-4.
- 6) Meningkatkan kualitas pembinaan keluarga sakinah
- 7) meningkatkan kualitas pelayanan bazcam.
- 8) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang

kewajiban zakat dan kegunaan wakaf.

- 9) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang produk halal.
 - 10) Meningkatkan pelayanan pengurus masjid.
 - 11) Meningkatkan kerukunan umat beragama.
 - 12) Meningkatkan kualitas pelayanan haji.
 - 13) Meningkatkan kualitas pelayanan organisasi keagamaan.
 - 14) Meningkatkan kualitas kerjasama antar instansi lintas sektor (Daud, 2016).
6. Program Kerja Tahunan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Program kerja selama satu tahun akan menjadi landasan bagi program yang sedang berjalan untuk tahun berikutnya. Selain itu, di sinilah pencapaian akan diamati, kesulitan yang perlu diatasi, dan pelajaran tentang penyempurnaan dan peningkatan yang harus dikejar akan dipelajari.

a. Program Umum

1) Kepegawaian

Program kerja KUA Kecamatan Kajuara yang berhubungan dengan kepegawaian adalah

sebagai berikut :

- a) Pembinaan pegawai dan penerapan disiplin kerja.
- b) Peningkatan kualitas profesional karyawan.
- c) Meningkatkan kesejahteraan karyawan/pegawai.
- d) Meningkatkan kenyamanan kerja.

2) Ketatausahaan

- a) Meningkatkan ketertiban kearsipan.
- b) Membuat laporan setiap bulan.
- c) Data ulang inventaris kantor.
- d) Menggunakan papan statistik untuk menyajikan data.

3) Keuangan

Program kerja KUA Kecamatan Kajuara yang berkaitan dengan keuangan adalah sebagai berikut :

- a) Menerima, menyimpan, dan mentransfer dana ke Kas Negara.
- b) Meningkatkan ketertiban administrasi keuangan.

b. Program Kerja Kepenghuluan

Program kerja kepenghuluan KUA Kecamatan Kajuara adalah sebagai berikut :

- 1) Mengadakan pembinaan dan pelayanan Nikah dan Rujuk.
- 2) Mencatat dan mengatur pencatatan Nikah dan Rujuk.
- 3) Mengatur jadwal pelayanan Nikah dan Rujuk.

c. Program Kemasjidan dan Zawaibsos

- 1) Program pembinaan administrasi terdiri dari :
 - a) Menata sistem pendataan dan kearsipan masjid.
 - b) Membuat register masjid dan musollah.
- 2) Program pelayanan kemasjidan terdiri dari :
 - a) Memberikan rekomendasi kepada masjid yang meminta bantuan.
 - b) Menentukan arah kiblat pada masjid dan musollah.
- 3) Program bimbingan kemasjidan
 - a) Memberikan bimbingan tentang ibadah kepada pengurus masjid dan musollah.
 - b) Monitoring dan mengadakan pengawasan masjid.

- c) Memberikan bimbingan tentang persyaratan serta proses terhadap pengurus pembangunan tempat ibadah.

4) Program Zawaibsos

- a) Memberikan penyuluhan tentang penataan perwakafan.
- b) Mengintensikan inventarisasi tanah/bangunan wakaf dan wewenang serta hak-hak wakaf.

d. Program Kerja Lintas Sektoral

- 1) Membantu dan ikut serta melaksanakan kegiatan yang diadakan oleh kecamatan baik yang berkenaan dengan kegiatan keagamaan maupun bidang-bidang lain.
- 2) Mengikuti rapat koordinasi dengan camat dan seksi-seksi lain di kecamatan.
- 3) Menunjang kegiatan UPGK yang dilaksanakan segenap unsur penunjang dari lintas sektoral pada tingkat kecamatan.

e. Kegiatan.

- 1) Mengadakan pertemuan berkala dengan unsur terkait dalam pelayanan masyarakat.
- 2) Melakukan koordinasi dan konsultasi lintas sektoral

tentang pemberantasan buta aksara Al-Qur'an.

f. Pelayanan Prima

- 1) Pembagian wewenang dan tugas yang jelas.
- 2) Melaksanakan tugas dan pelayanan secara profesionalisme.
- 3) Memelihara kebutuhan masyarakat untuk membahagiakan masyarakat
- 4) Mengupayakan pelayanan dengan hati nurani dan pengabdian yang tinggi memenuhi standar layanan.
- 5) Penyelesaian pelayanan perkara perkawinan sesuai dengan peraturan agama yang berlaku.
- 6) Terjadinya konsultasi dan koordinasi yang terencana dan efektif (Dewi Pratiwi, 2022).

B. Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Model Komunikasi pimpinan merupakan suatu hal yang berpengaruh dalam kepemimpinan seseorang di suatu Instansi, Lembaga, atau Organisasi. Model komunikasi Pimpinan adalah gaya yang digunakan seorang pemimpin dalam mengorganisasikan para pegawai yang dipimpinnya agar segala tugas dan tanggung jawab tersebut dapat berjalan

dengan baik, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Model komunikasi sendiri mempunyai berbagai macam fungsi diantaranya melukiskan sebuah proses komunikasi, serta membantu dalam menemukan dan memperbaiki hambatan komunikasi. Jadi, model komunikasi juga berperan penting agar pesan yang disampaikan oleh Pimpinan dapat dipahami dan diterima oleh pegawainya.

Sebelum membahas terkait dengan model komunikasi yang diterapkan oleh Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone perlu adanya pemahaman tentang tipe kepemimpinan yang diterapkan Pimpinan atau Kepala KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam mengarahkan dan memimpin para Pegawainya. Adapun tipe kepemimpinan Kepala KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu tipe Kepemimpinan Demokratis.

Dalam tipe kepemimpinan demokratis seorang pemimpin bersifat terbuka kepada para pegawainya. Dimana seorang pemimpin dengan tipe kepemimpinan demokratis menekankan pada rasa tanggung jawab dan kerjasama yang baik antar pegawai dalam mencapai tujuan bersama. Pimpinan dengan tipe kepemimpinan demokratis senang

menerima saran, kritik dan pendapat para pegawai yang dipimpinnya. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Aldi Junial Saputra selaku Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone pada saat diwawancarai.

Komunikasi antar pegawai dan pimpinan di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone sangat baik, dikarenakan pimpinan yang bersikap bersahabat dan sangat terbuka dalam hal menerima pendapat pegawai. Artinya segala bentuk aktifitas terutama dalam lingkup pekerjaan, pegawai dan pimpinan berkomunikasi secara terbuka. Bukan hanya komunikasi secara tatap muka, bahkan pimpinan menerima komunikasi melalui perantara media sosial, misalnya WhatsApp (Aldi Junial Saputra, Wawancara, 2023).

Hal yang sama juga dipaparkan oleh Bapak Amiluddin selaku Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone,

Dalam berkomunikasi dengan Pegawai, Pimpinan selalu bersikap terbuka terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh Pegawainya, sehingga Pegawai merasa Pimpinan dapat menjadi contoh bagi Pegawai dalam hal bertindak dan bersikap (Amiluddin, Wawancara, 2023)

Dari wawancara di atas, sudah jelas bahwasanya tipe

kepemimpinan dari Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu tipe Kepemimpinan Demokratis. Hal ini juga diperkuat pemaparan dari H. Andi Baso selaku Pimpinan atau Kepala KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone pada saat diwawancarai.

Apabila seorang Pegawai ingin menyampaikan sesuatu hal mereka menyampaikannya secara langsung tanpa adanya suatu prosedur tertentu yang harus dilakukan, bahkan penyampaian informasi juga memanfaatkan media sosial WhatsApp. Menurut saya mereka adalah teman, saling membantu dalam berbagai hal dengan harapan tujuan yang akan dicapai dapat terwujud serta peningkatan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Apabila seorang Pegawai melakukan kesalahan, sanksi yang diberikan berupa teguran bukan dengan memaki-maki Pegawai, sehingga dengan sanksi teguran tersebut saya selaku Pimpinan berharap kesalahan yang sama tidak terulang kembali (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Berdasarkan wawancara di atas, pimpinan adalah seseorang dengan karakter yang bersahabat dengan pegawai, mau menerima setiap saran dan pendapat yang disampaikan oleh pegawainya tanpa mengenal batas bahwa mereka adalah bawahan. Selain itu dalam hal peneguran kesalahan, Pimpinan bersikap ikhlas atas kesalahan yang mereka

perbuat dan memberikan teguran agar kesalahan yang sama tidak terjadi. Terkait dengan teguran terhadap kesalahan yang dijelaskan tersebut, itu merupakan sifat seorang pemimpin dengan tipe demokratis sebagaimana yang dijelaskan dalam buku “Kepemimpinan Dengan *Spirit Technopreneurship*” karya Heri Erlangga (Erlangga, 2018). Pada tipe ini seorang pemimpin bertindak secara demokratis. Ia beranggapan bahwa dirinya adalah merupakan bagian integral yang sama-sama merupakan elemen sebuah perusahaan, dan secara bersama-sama mewujudkan tanggung jawab tentang produktivitas yang tinggi karena setiap individu merupakan potensi yang berharga dalam merealisasikan tujuan (Erlangga, 2018).

Setelah mengetahui terkait dengan tipe kepemimpinan yang diterapkan oleh Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone penulis akan membahas terkait dengan Model Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

Berdasarkan penelitian di lapangan bahwa Model Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

Kajuara Kabupaten Bone yaitu:

1. Model Komunikasi Aristoteles

Model komunikasi Aristoteles adalah model komunikasi dengan proses yang masih sederhana yaitu melibatkan ketiga unsur diantaranya, *komunikator* (pembicara), pesan, dan *komunikan* (pendengar/penerima pesan). Model komunikasi ini adalah model yang paling umum digunakan dalam berkomunikasi. Dalam hal ini yang bertindak sebagai *komunikator* adalah Pimpinan yang menyampaikan arahan atau informasi tentang sesuatu hal. Informasi inilah yang disebut dengan pesan (*message*) yang disampaikan secara langsung kepada Pegawai selaku *komunikan* (pendengar/penerima pesan). Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak H. Andi Baso selaku Kepala KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

Dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada pegawai saya menyampaikan secara langsung kepada Pegawai, dalam hal ini komunikasi yang dilakukan yaitu secara tatap muka *face to face*. Komunikasi yang terjadi tidak ada umpan balik yang dilakukan dikarenakan Pegawai yang sudah mengerti dengan apa yang diperintahkan (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Dari wawancara di atas sudah jelas bahwa model yang digunakan yaitu model komunikasi dari aristoteles. Pemahaman Pegawai terhadap pesan atau informasi yang disampaikan tergantung dari cara Pimpinan menyampaikan pesan tersebut. Karena dalam model komunikasi Aristoteles yang menjadi keberhasilan komunikasi dipengaruhi dengan pesan yang disampaikan secara runtut.

Berdasarkan hasil observasi dari Penulis bahwa pada saat Pimpinan menyampaikan suatu instruksi atau Perintah kepada Pegawai, Pimpinan menyampaikan informasi tersebut secara sistematis sehingga Pegawai mampu memahami apa yang menjadi isi informasi dari Pimpinan. Dengan memahami perintah yang disampaikan oleh Pimpinan maka Pegawai tidak memerlukan suatu penjelasan lebih runtut atau *feedback* terhadap informasi yang disampaikan.

Model komunikasi Aristoteles juga sama dengan bentuk komunikasi yang dikenal dengan komunikasi satu arah. Dimana model komunikasi satu arah ini mempunyai arti bahwasanya penyampaian pesan yang berupa instruksi atau perintah secara lisan oleh Pimpinan kepada

pegawai. Dalam komunikasi satu arah Pegawai tidak memberikan tanggapan terhadap apa yang di instruksikan oleh Pimpinan. Berdasarkan penjelasan tersebut model Aristoteles dan komunikasi satu arah ini memiliki pengertian yang sama, maka keduanya saling berkesinambungan satu sama lain.

2. Model Komunikasi Lasswell

Model Komunikasi Lasswell adalah model yang memuat beberapa unsur diantaranya *Who* (siapa), *Says What* (mengatakan apa), *In Which Channel* (melalui media mana), *to whom* (kepada siapa), dan *With What Effect* (efeknya bagaimana). Contoh penerapan model komunikasi Aristoteles di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu pada saat Pimpinan menyampaikan suatu informasi secara langsung maupun melalui aplikasi *WhatsApp* kepada para Pegawai nya sehingga mereka mendapatkan informasi yang akurat. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh bapak Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone,

Pada saat menyampaikan pesan, saya juga memanfaatkan aplikasi media sosial *WhatsApp*. Dimana dalam hal ini informasi yang saya

sampaikan dalam grup chat khusus pegawai KUA. Misalnya pada saat membicarakan tentang seragam yang akan digunakan pada acara tertentu. Dalam hal ini menghasilkan kesepakatan bersama terkait dengan hal yang dibicarakan tersebut. Tentunya dengan bantuan media elektronik Handphone, komunikasi yang dilakukan menjadi lebih mudah (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Berdasarkan wawancara tersebut sudah jelas bahwa pimpinan (siapa) menyampaikan informasi (mengatakan apa) melalui media sosial *WhatsApp* (saluran/media) kepada para Pegawai (kepada siapa), sehingga terjadi penambahan informasi dan timbulnya kesepakatan bersama (efek). Dalam model komunikasi Lasswell informasi bisa disampaikan secara langsung (tatap muka) serta pemanfaatan media. Oleh karena itu Pimpinan berkomunikasi dengan Pegawainya juga menggunakan model komunikasi Lasswell.

3. Model Komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm

Model komunikasi sirkuler dari Osgood dan Schramm adalah suatu model komunikasi dimana proses komunikasi berjalan secara sirkuler, di mana masing-masing pelaku secara bergantian bertindak sebagai *komunikator* (sumber) dan *komunikan* (penerima).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa Pimpinan dan Pegawai menggunakan model komunikasi dalam bentuk sirkuler. Dimana, mereka secara bergantian bertindak sebagai sumber dan penerima pesan. Misalnya Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone berbicara mengenai suatu informasi kepada Pegawai kemudian dari informasi yang disampaikan tersebut timbul tanggapan dan penambahan informasi dari Pegawai. Dari kegiatan tersebut Pimpinan dan Pegawai saling bergantian berperan sebagai sumber dan penerima pesan. Hal ini juga diperjelas dalam wawancara Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, Bapak H. Andi Baso

Pada saat saya menyampaikan suatu informasi, Pegawai tidak semuanya paham tentang informasi tersebut. Dari ketidakpahaman itulah timbul tanggapan mengenai apa yang mereka kurang mengerti. Disini saya memberikan peluang kepada Pegawai menyampaikan apa yang menjadi hambatan mereka dalam menerima pesan. Pada saat menyampaikan tanggapan dapat berupa pertanyaan maupun saran terkait dengan pesan atau informasi tersebut (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Dari wawancara tersebut sudah jelas bahwa terjadi model komunikasi Sirkuler yang menggambarkan masing-masing pihak komunikasi akan terlibat dalam proses pergantian menjadi *komunikator* dan *komunikan*. Dalam model komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm dapat digambarkan melalui proses komunikasi antara Pimpinan dan Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Pertama, Pimpinan akan bertindak sebagai komunikator/sumber yang membentuk sebuah pesan (*encoding*) yang dapat berupa perintah maupun informasi kepada Pegawai melalui berbagai saluran. Saluran yang digunakan bermacam-macam dapat berupa menggunakan media elektronik seperti telepon, atau percakapan langsung secara tatap muka yang menjadi salurannya adalah gelombang udara. Kedua, Pegawai yang bertindak sebagai penerima pesan/*komunikan* akan mengartikan (*decoding*) dan menginterpretasikan (*interpreting*) pesan yang diterimanya. Apabila Pegawai mempunyai tanggapan maka akan membentuk sebuah pesan (*encoding*) dan menyampaikannya kembali. Dalam hal ini, Pegawai bertindak sebagai sumber/*komunikator*, dan tanggapan yang diberikan tersebut dinamakan umpan

balik (*feed back*). Ketiga, Pimpinan KUA dalam hal ini bertindak sebagai penerima/*komunikan*. Pimpinan akan mengartikan pesan yang diterimanya dan jika ada tanggapan/reaksi, kembali Pimpinan akan membentuk pesan dan menyampaikannya ke Pegawai sebagai pasangan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan model komunikasi yang digunakan oleh Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu model komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm.

Dalam komunikasi terdapat berbagai bentuk atau cara berkomunikasi. Berdasarkan proses dan pengertian dari model komunikasi Sirkuler di atas, terdapat bentuk komunikasi yang sama dengan model komunikasi sirkuler. Komunikasi yang dimaksud tersebut antara lain:

a. Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah yaitu pihak yang berkomunikasi dapat saling berganti peran menjadi *komunikator* dan *komunikan*. Artinya saling bergantian mengirim dan menerima pesan serta kedua belah pihak saling bertukar informasi secara

berkelanjutan. Dalam hal ini Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone menerapkan aliran komunikasi tersebut sebagaimana hasil wawancara yang telah dipaparkan pada Model komunikasi Sirkuler. Artinya dalam komunikasi dua arah pihak *komunikan* dapat mengirimkan umpan balik (*feed back*) kepada pihak *komunikator*.

Dalam sebuah organisasi, komunikasi dua arah digunakan oleh atasan atau pimpinan dalam menyampaikan perintah, instruksi, kebijakan, maupun prosedur kepada Pegawai. Jika Pegawai gagal memahami instruksi atau perintah, komunikasi dua arah memungkinkan mereka untuk meminta klarifikasi lebih lanjut. Hal tersebut sejalan dengan komunikasi yang diterapkan Pimpinan dan Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Sebagaimana wawancara dengan Aldi Junial Saputra selaku Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara,

Ketika berbicara tentang penyampaian pendapat, Pimpinan adalah pribadi yang sangat terbuka dalam menerima pendapat maupun masukan dari kami selaku Pegawai. Jika ada yang ingin dikonsultasikan, Pimpinan juga memberi ruang kepada kami untuk melakukan

konsultasi di luar jam kerja, pimpinan menyampaikan pesan secara runtut dalam memberikan instruksi maupun penjelasan terkait dengan apa yang kami konsultasikan (Aldi Junial Saputra, Wawancara, 2023).

Berdasarkan wawancara tersebut sudah jelas bahwasanya terdapat ruang kepada Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam memberikan aspirasi atau pendapat mereka serta klarifikasi terhadap sesuatu yang mereka tidak pahami. Jadi, dalam hal ini terjadi umpan balik antar Pegawai dan Pimpinan. Selain itu dari komunikasi ini dapat menciptakan hubungan informal. Artinya komunikasi antara Pimpinan dan Pegawai dapat menciptakan hubungan yang lebih baik di antara mereka, dikarenakan pertukaran pikiran yang dilakukan antara Pimpinan dan Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

b. Komunikasi Vertikal

Dalam komunikasi vertikal terdapat dua bentuk komunikasi diantaranya komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Pertama, komunikasi ke bawah. Komunikasi ini menunjukkan arah komunikasi dari atasan atau Pimpinan kepada Pegawai. Pesan yang disampaikan dapat berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Kedua, komunikasi ke atas. Pada komunikasi ini, pesan mengalir dari Pegawai kepada Pimpinannya.

Seorang Pimpinan harus mau menerima saran dan kritikan yang disampaikan oleh Pegawainya agar komunikasi yang terjalin dapat terjadi dengan baik. Komunikasi vertikal dapat efektif jika pemimpinnya yang bersifat demokratis. Komunikasi dua arah secara timbal-balik tersebut dalam organisasi sangat penting, karena jika hanya ada satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui umpan balik dari bawahannya, agar keputusan atau kebijakan dapat diambil untuk mencapai tujuan. Sebagaimana hasil

wawancara dengan Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, Bapak H. Andi Baso menyampaikan,

Terkait dengan saran maupun masukan dari Pegawai saya sangat bersedia menerima hal tersebut. Karena kita tahu bahwa saran dan kritikan akan meningkatkan taraf kepemimpinan menjadi lebih baik. Kita seorang Pemimpin harus mau mewadahi segala aspirasi yang disampaikan oleh Pegawai tanpa mengenal status sosial maupun hubungan keluarga (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Berdasarkan wawancara tersebut sudah jelas bahwasanya Komunikasi yang terjadi bukan hanya komunikasi dari atas ke bawah namun komunikasi juga terjadi dari arah bawah ke atas (dari Pegawai kepada Pimpinan).

Dalam wawancara yang dilakukan oleh salah satu Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, hal yang serupa juga diungkapkan Bapak Amiluddin,

Dalam berkomunikasi dengan Pegawai, Pimpinan selalu bersikap terbuka terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh Pegawainya, sehingga Pegawai merasa Pimpinan dapat menjadi contoh bagi Pegawai

dalam hal bertindak dan bersikap (Amiluddin, Wawancara, 2023)

Dari hasil wawancara tersebut sudah jelas bahwa Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone bersedia menerima saran dan masukan dari Pegawai guna mencapai tujuan bersama. Pentingnya seorang Pimpinan memperhatikan komunikasi dengan Pegawai dikarenakan keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat, serta bijak dalam mengambil keputusan dengan mempertimbangkan segala saran dan masukan yang diberikan oleh Pegawainya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan Model Komunikasi yang diterapkan Pimpinan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam peningkatan kinerja Pegawai sebagai berikut:

1. Model Komunikasi Aristoteles

Komunikasi yang dilakukan oleh Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam memberikan instruksi atau perintah kepada Pegawai, dimana tidak ada umpan balik (*feed back*) yang diberikan oleh Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dikarenakan

informasi yang telah dipahami oleh Pegawai.

2. Model Komunikasi Lasswell

Dalam hal ini Pimpinan (siapa) KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone menyampaikan informasi (mengatakan apa) melalui media sosial *WhatsApp* (saluran/media) kepada para Pegawai (kepada siapa), sehingga terjadi penambahan informasi dan timbulnya kesepakatan bersama (efek). Dalam model komunikasi Lasswell informasi bisa disampaikan secara langsung (tatap muka) serta pemanfaatan media.

3. Model Komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm

Dalam model komunikasi Sirkuler, Pimpinan dan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone saling bergantian peran menjadi *komunikator* dan *komunikan*. Dimana, apabila Pimpinan menyampaikan pesan sehingga Pimpinan bertindak sebagai *komunikator* dan Pegawai sebagai *komunikan*. Pada saat penyampaian informasi timbul klarifikasi atau tanggapan dari Pegawai maka pada saat inilah Pegawai mengambil peran sebagai *komunikator* dan Pimpinan sebagai *komunikan*.

Selain dari model komunikasi tersebut terdapat

bentuk komunikasi yang mempunyai persamaan dengan komunikasi sebelumnya, dilihat dari sisi proses atau aliran pesan dalam komunikasi tersebut.

1. Komunikasi Satu Arah

Dimana komunikasi ini memiliki proses yang sama dengan model komunikasi Aristoteles. Proses komunikasi yang dilakukan Pimpinan dan Pegawai tanpa adanya umpan balik yang diberikan oleh Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

2. Komunikasi Dua Arah

Komunikasi yang dilakukan antara Pimpinan dan Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yang melibatkan umpan balik (*feed back*) yang diberikan oleh Pegawai. Artinya komunikasi dua arah adalah antonim (lawan) dari komunikasi satu arah.

3. Komunikasi Vertikal

Dalam komunikasi vertikal terdapat dua bentuk komunikasi diantaranya komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Pertama, komunikasi ke bawah. Komunikasi ini menunjukkan arah komunikasi dari atasan atau Pimpinan kepada Pegawai. Kedua,

komunikasi ke atas. Pada komunikasi ini, pesan mengalir dari Pegawai kepada Pimpinannya. Artinya Pimpinan dan Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone sama-sama bertindak sebagai *komunikator* dan *komunikan*. Komunikasi vertikal memiliki proses komunikasi yang sama dengan model komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm.

Berbicara tentang kondisi suatu Instansi atau Organisasi, tentunya Pimpinan berperan penting dalam mewujudkan kondisi Organisasi menjadi lebih baik dari segi komunikasi yang dibangun antar Pegawai, maupun bagaimana mengatur Pegawai agar mampu bekerjasama dalam menyelesaikan berbagai *problem* yang ada di Instansi. Dalam hal ini kondisi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone di tahun sebelumnya sebelum Bapak H. Andi Baso menduduki jabatan sebagai Pimpinan yaitu permasalahan dari segi Komunikasi dan hubungan antara Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak H. Andi Baso selaku Kepala KUA Kecamatan Kajuara,

Berbicara tentang masalah yang dihadapi di Kantor sebelum saya menjadi Kepala KUA yaitu hubungan antara Pegawai yang kurang harmonis. Dimana

sering terjadi pertengkaran antar bidang di Pegawai. Bukan hanya itu hubungan mereka menjadi renggang akibat kurangnya komunikasi yang mereka bangun. Banyak Pegawai yang dipindahkan oleh Pimpinan karena *problem* internal yang ada. Saya selaku Pimpinan harus mengetahui bagaimana kondisi internal Kantor sebelumnya, sehingga mampu mengatasi masalah yang ada. Karena dengan masalah itu, pekerjaan menjadi terhambat jika *problem* yang ada berasal dari dalam (*internal*) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, dan alhamdulillah sejauh saya memimpin kondisi di KUA semakin membaik, tidak ada masalah serius seperti sebelumnya (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa *problem* yang ada di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu kurangnya keharmonisan antara Pegawai, dan komunikasi yang dibangun. Tentunya yang menjadi pokok utama yaitu Pimpinan yang menjabat pada saat itu. Karena Pimpinan adalah seseorang yang sangat berpengaruh dalam mengatur suatu Organisasi agar Pegawai yang dipimpinnya mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga mampu bekerjasama dalam menyelesaikan *problem* yang ada. Hal ini juga diperkuat dari observasi Penulis bahwa kondisi di KUA Kecamatan

Kajuara Kabupaten Bone sudah membaik dikarenakan komunikasi dan hubungan antar sesama Pegawai sudah membaik, bahkan Pimpinan dengan sikap bersahabatnya dengan Pegawai tanpa memandang jabatan maupun status keluarga atau tidak.

Seorang Pimpinan harus mengetahui masalah yang ada di Instansi yang akan dipimpinnya agar masalah tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan model komunikasi yang digunakan Pimpinan dapat berpengaruh dalam menyelesaikan masalah yang ada sebelumnya, terbukti dengan komunikasi dan hubungan antara Pegawai maupun dengan Pimpinan yang membaik.

Dari beberapa model komunikasi yang diterapkan Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terdapat model komunikasi yang lebih dominan digunakan yaitu model komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm. Dimana dalam model komunikasi ini Pimpinan dan Pegawai saling bergantian bertindak sebagai *komunikator* dan *komunikan*.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Model Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Dalam menjalankan peran dan tugasnya masing-masing, tentunya ada faktor pendukung maupun penghambat model komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Penulis akan menguraikan terkait dengan faktor pendukung dan penghambat dari hasil wawancara yang diperoleh.

1. Faktor Pendukung

Ketika terjadi peningkatan dalam hal kinerja, baik dalam bentuk pelayanan maupun yang lainnya, tentunya yang menjadi sorotan adalah faktor pendukung dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pimpinan dan Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, terdapat beberapa faktor pendukung diantaranya:

a. Komunikasi yang Baik antar Pimpinan dan Pegawai

Berbicara tentang komunikasi, ini menjadi hal

yang utama dalam sebuah organisasi. Komunikasi bukan hanya tentang masalah bertukar pikiran atau saling memberikan saran satu sama lain. Sistem komunikasi yang lancar antara sesama Pegawai maupun Pimpinan mampu meningkatkan suatu kinerja. Komunikasi harus diasah dengan sering berkomunikasi antar Pegawai dari bidang lain, maupun antara Pimpinan dan Pegawai dalam sebuah organisasi. Jika tidak mampu menjalin komunikasi dengan baik, maka akan muncul *miss communication* (miss komunikasi) antar Pimpinan dan Pegawai. Berdasarkan hasil observasi dari Penulis bahwa komunikasi antara Pegawai dan Pimpinan sangat baik, karena Pimpinan yang bersikap bersahabat dengan Pegawai tanpa mengenal jabatan maupun status keluarga atau tidak. Sebagaimana wawancara dengan Amiluddin selaku Pegawai KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone,

Salah satu yang menjadi faktor pendukung dalam hal peningkatan kinerja yaitu terjalinnya komunikasi yang harmonis antar sesama Pegawai maupun Pimpinan sehingga kami antara Pegawai maupun dengan Pimpinan tidak terjadi suatu masalah karena kurangnya

komunikasi (Amiluddin, Wawancara, 2023).

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa yang menjadi salah satu pendukung peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu terjalinnya komunikasi yang baik antar Pimpinan dan Pegawai.

b. Partisipasi Masyarakat

Dalam hal ini, masyarakat berperan dalam hal peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Terkait dengan partisipasi, yang menjadi tolak ukur yaitu bagaimana kesiapan masyarakat dalam penyediaan administrasi yang akan di proses selanjutnya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Kelengkapan administrasi dapat menunjang bagaimana pelaksanaan Kinerja Pegawai berjalan dengan lancar. Hal ini diperjelas dari hasil wawancara dengan Aldi Junial Saputra selaku Pegawai KUA,

Faktor yang mendukung peningkatan kinerja yaitu bagaimana partisipasi dan kesiapan masyarakat yang akan dilayani oleh kami dalam penyediaan berkas administrasi yang lengkap. Kelengkapan administrasi inilah yang

akan menunjang kita sebagai Pegawai melaksanakan tugas dengan cepat dan tepat waktu sebagaimana dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Aldi Junial Saputra, Wawancara, 2023)

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Rafika, selaku Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone,

Salah satu yang menjadi faktor pendukung peningkatan kinerja yaitu jumlah pelayanan kepada masyarakat yang mengalami peningkatan. Misalnya banyaknya jumlah pernikahan setiap tahun maupun perbulannya (Rafika, Wawancara, 2023)

Dari hasil wawancara tersebut, partisipasi masyarakat berperan aktif dalam pengembangan atau peningkatan kinerja di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

c. Kerja sama antara Pimpinan dan Pegawai

Kerja sama yang dimaksud yaitu kerja sama yang dilakukan antara sesama Pegawai, maupun antara Pegawai dengan Pimpinan. Kerja sama bertujuan agar tugas yang dikerjakan menjadi lebih mudah dan cepat terselesaikan. Bukan hanya itu, dengan kerja sama

pembinaan hubungan kerja antara anggota kelompok maupun dengan Pimpinan akan lebih mudah. Dengan kerja sama akan terciptanya hubungan kerja yang baik, sehingga program yang sudah direncanakan mudah untuk dicapai. Hal ini diperjelas dari hasil wawancara dengan H. Andi Baso selaku Pimpinan KUA,

Kerja sama merupakan hal yang utama dalam sebuah organisasi, karena tanpa adanya sebuah kerja sama bisa saja pekerjaan yang kita lakukan menjadi tidak lancar. Karena kita adalah sebuah tim yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kerja sama maka akan timbul kekompakan di antara kita sesama tim di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone) sehingga apa yang menjadi kendala bisa terselesaikan serta tujuan mudah untuk dicapai (H. Andi Baso, Wawancara, 2023).

Dari wawancara di atas, sudah jelas bahwa kerja sama menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

d. Sarana dan Prasarana yang memadai

Berdasarkan hasil observasi dari Penulis bahwasanya yang menjadi faktor pendukung yaitu

Sarana dan prasarana yang memadai. Dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan, adanya sarana dan prasarana tentunya sangat membantu kelancaran serta efisiensi proses yang akan dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu lingkungan kerja yang nyaman dan bersih, tata ruangan yang rapi, tersedianya meja dan kursi dalam jumlah yang memadai serta penyediaan alat-alat yang digunakan dalam melaksanakan berbagai tugas, misalnya tersedianya komputer yang dapat dioperasikan dalam menginput data yang diperlukan.

Dari beberapa sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang peningkatan kinerja Pegawai dalam proses pelayanan. Bukan hanya itu adanya penerbitan Kartu Elektronik Nikah merupakan peningkatan yang terjadi di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Hal ini diperjelas dari hasil wawancara Aldi Junial Saputra selaku Pegawai KUA,

Salah satu penyediaan sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu masyarakat sudah bisa mengurus Kartu Elektronik Nikah yang telah disediakan oleh

pihak Kantor. Bukan hanya itu, di KUA juga sudah tersedia jaringan wifi (Aldi Junial Saputra, Wawancara, 2023).

Dari penjelasan dan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana dapat menjadi penunjang terjadinya peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

e. Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu yang menjadi faktor pendukung peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu Sumber daya manusia (SDM). Dimana sumber daya manusia adalah tenaga penggerak jalannya suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu memiliki karyawan yang berkualitas serta mempunyai semangat dan loyalitas yang tinggi. Hal ini diperjelas dari hasil wawancara dengan Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone,

Tersedianya sumber daya manusia (SDM) di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone menjadi hal yang penting dalam peningkatan

kinerja baik dari segi pelayanan dengan masyarakat maupun yang lainnya. Pegawai di KUA sangat paham dengan apa yang menjadi tupoksi mereka. Selain itu tingkat kedisiplinan serta rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas masing-masing. Selain itu dalam peningkatan sumber daya manusia juga diadakan pelatihan-pelatihan agar pelayanan semakin baik dan meningkat (H. Andi Baso, Wawancara, 2023)

Dari wawancara tersebut sudah jelas bahwasanya sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan Kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

Dari wawancara yang dilakukan oleh Penulis kepada Pimpinan dan Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dapat ditarik kesimpulan bahwasanya yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja yaitu: komunikasi yang baik antar Pimpinan dan Pegawai, partisipasi masyarakat, kerja sama antara Pimpinan dan Pegawai, sarana dan prasarana yang memadai, serta sumber daya manusia (SDM).

2. Faktor Penghambat

Di samping hal-hal yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja pegawai maupun pimpinan, tentunya ada pula faktor penghambatnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, terdapat beberapa faktor penghambat dalam peningkatan kinerja diantaranya:

- a. Dalam pelaksanaan tugas terdapat tempat yang susah untuk dijangkau.

Dalam sebuah instansi atau kantor terdapat beberapa Pegawai yang mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan jabatan atau bidang yang digelutinya. Salah satunya yaitu bapak Amiluddin selaku penghulu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Dari wawancara yang dilakukan dengan beliau terdapat faktor yang menghambat dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Hal ini diiperjelas dari wawancara Bapak Amiluddin, selaku Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone,

Dalam melaksanakan tugas sebagai penghulu,

tentunya semua tidak berjalan dengan lancar pasti ada beberapa kendala yang dihadapi. Salah satu yang menjadi kendala yaitu tempat yang susah untuk dijangkau sehingga pelaksanaan tugas menjadi terkendala. Di Kecamatan Kajuara sendiri memiliki wilayah yang luas, terdiri dari daerah pesisir maupun tempat terpencil. Dalam hal ini apabila ada pernikahan, biasanya tempat yang menjadi penghambatnya, mulai dari tempat yang tidak bisa dijangkau oleh kendaraan, maupun daerah pesisir yang membutuhkan kendaraan laut seperti kapal untuk menjangkau tempat tersebut (Amiluddin, Wawancara, 2023).

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwasanya faktor yang menjadi penghambat dalam peningkatan kinerja yaitu terdapat tempat yang susah untuk dijangkau sehingga pelaksanaan tugas menjadi terkendala. Akibatnya, ketetapan penyelesaian tugas tidak sesuai dengan perencanaan.

b. Permasalahan Administrasi

Dalam hal ini, salah satu faktor penghambat yang terjadi dalam hal peningkatan kinerja di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu permasalahan administrasi. Dalam hal ini, masyarakat juga mampu menjadi faktor penghambat dalam

pelaksanaan kinerja. Salah satu penghambat yang ditimbulkan oleh masyarakat yaitu berkas yang tidak lengkap. Kekurangan kelengkapan berkas mampu menghambat proses penyelesaian dari apa yang menjadi tanggung jawab Pegawai. Oleh karena itu masyarakat harus mampu meningkatkan kesadaran dan kesiapannya dalam melakukan pengurusan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Hal ini diperjelas dari wawancara dengan Aldi Junial Saputra selaku Pegawai KUA,

Yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja yaitu tidak lengkapnya berkas administrasi masyarakat yang akan dilayani di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Karena masyarakat juga sangat berperan dalam hal meninjau pelayanan yang ada di KUA. Oleh karena itu partisipasi dan kesadaran masyarakat sangat dibutuhkan agar tidak terjadi kendala yang akan menghambat proses penyelesaian (Aldi Junial Saputra, Wawancara, 2023).

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa salah satu yang menjadi faktor penghambat yaitu permasalahan administrasi masyarakat yang akan dilayani di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

Kajuara Kabupaten Bone.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh Penulis di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dapat ditarik kesimpulan bahwasanya yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja yaitu: dalam pelaksanaan tugas terdapat tempat yang susah untuk dijangkau serta permasalahan administrasi. Dari wawancara tersebut ditemukan bahwasanya yang menjadi faktor penghambat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone sangat minim.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, Penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Model komunikasi yang diterapkan Pimpinan dalam peningkatan Kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Model komunikasi tersebut terdiri dari: model komunikasi Aristoteles, model komunikasi Lasswell, dan model komunikasi Sirkuler dari Osgood dan Schramm.
2. Faktor pendukung Model Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam peningkatan kinerja yaitu: komunikasi yang baik antar Pimpinan dan Pegawai, partisipasi masyarakat, kerja sama antara Pimpinan dan Pegawai, sarana dan prasarana yang memadai, serta Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan faktor penghambat yaitu dalam pelaksanaan

tugas terdapat tempat yang susah untuk dijangkau serta permasalahan administrasi. Dari wawancara tersebut ditemukan bahwasanya yang menjadi faktor penghambat model komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone sangat minim.

B. Saran

1. Bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Semoga dengan model komunikasi yang diterapkan oleh Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone menjadikan komunikasi antara sesama menjadi lebih baik dan tetap menjaga solidaritas antar sesama tim dengan harapan tujuan dapat tercapai dengan baik. Karena tanpa adanya komunikasi yang baik antar sesama dapat menghambat kinerja yang akan dilakukan. Bukan hanya itu, segala faktor yang menjadi penghambat dapat terselesaikan secara terstruktur dengan bantuan kerja sama antar tim yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

2. Bagi Peneliti

Semoga tulisan ini dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya. Dan terutama bagi peneliti sendiri semoga memberikan masukan dan pemahaman dari kajian-kajian dan isi dari tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). Syakir Media Press.
- As'ad, A. (2020). Komunikasi Dalam Al-Qur'an Dan Kaitannya Dengan Pendidikan. *Jurnal Tazkiya*, IX.
- Cangara, H. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Y. S. Hayati (ed.); ke-5). Rajawali Pers.
- Daud, S. (2016). *Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone*.
- Endrayani, D. (2018). *Model Komunikasi Pimpinan Universitas Negeri Sumatera Utara dalam Mewujudkan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Maju dan Sejahtera di Kota Medan*.
- Erlangga, H. (2018). *Kepemimpinan dengan Spirit Technopreneurship*. FISIP UNPAS PRESS.
- Fiske, J. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Ketiga). Rajawali Pers.
- Hardjana, A. (2019). *Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan*. Rajawali Pers.
- Hutahaean, W. S. (2021). *Filsafat dan Teori Kepemimpinan* (L. L. Mabrurah (ed.); Pertama). Ahlimedia Press.
- Kartono, K. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?* Rajawali Pers.

- Kasmir, K. (2019). *Kewirausahaan* (Revisi). Rajawali Pers.
- Lektur, K. (2022). *Arti Kata Peningkatan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. kbbi.lektur.id/peningkatan
- Mas, S. R. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. UNG Press Gorontalo.
- Maulidiyyah, M. (2015). *Pendekatan Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Aspek Profesional (Studi Deskriptif Kualitatif pada Tim Gerai Pt. Aseli Dagadu Djokdja)*.
- Melati, N. (2020). *Gaya Komunikasi Pimpinan dan Bawahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok*.
- Moedasair, A. (2022). *Pengertian, Jenis, dan Tugas Karyawan*. Majoo. <https://majoo.id/solusi/detail/karyawan-adalah>
- Mulyana, D. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Muchlis (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, H. (2018). Kepemimpinan (Leadership) Berbasis Karakter Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, III.
- Musdalifah, M. (2020). *Motivasi Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Campaga Kecamatan Tompobulu*

Kabupaten Bantaeng.

Musfira, M. (2022). *Strategi Dakwah Pimpinan Cabang Pemuda Muhammadiyah Bulupoddo Dalam Mewujudkan Tujuan Muhammadiyah Di Desa Lamatti Riawang.*

Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian.* Kencana.

Nurahman, R. (2017). *Gaya Komunikasi Pimpinan Badan Pemberdayaan Masyarakat Aceh Selatan Dalam Meotivasi Semangat Kerja Pegawai.*

Nurhadi, Z. F. (2017). *Teori Komunikasi Kontemporer (Pertama).* Kencana.

Nurudin, N. (2017). *Imu Komunikasi: Ilmiah dan Populer.* Rajawali Pers.

Pace, W. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (D. Mulyana (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.

Panuju, R. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi, Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu (Pertama).* Prenadamedia Group.

Prastiwi, P. (2014). Hubungan Antara Model Komunikasi Dua Arah Antara Atasan Dan Bawahan Dengan Motivasi Kerja Pada Bintara Di Polresta Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Integratif*, 2, 8–17.

Pratiwi, D. (2022). *Laporan Magang Kantor Urusan Agama (KUA) Kec. Kajuara, Kab. Bone.*

- RI, D. (2004). *Tugas-tugas Pejabat Pencatat Nikah*.
- RI, K. A. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Edisi Penyempurnaan 2019*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. lajnah.kemenag.go.id
- Salim, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Haidir (ed.)). Citapustaka Media.
- Sandewa, F. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Clean Government*, 1.
- Sendjaja, D. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Kedua). Universitas Terbuka.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Tamilselvy, T. (2014). *Konsep dasar Penelitian Naturalistik*. Scribd. <https://id.scribd.com/doc/116204819/Konsep-dasar-Penelitian-Naturalistik>
- Thoha, M. (2014). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.
- West, R. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Salemba Humanika.
- Widiawati, N. (2020). *Metodologi Penelitian Komunikasi dan Penyiaran Islam* (E. F. F. Khomaeny (ed.); Pertama). Edu Publisher.

- Wijono, S. (2018). *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi (Pertama)*. Prenadamedia Group.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Nama : Islahwati Isra

NIM : 190208004

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

No	Variabel Penelitian	Indikator
1	Model Komunikasi Pimpinan	1. Memberi pemahaman tentang model komunikasi pimpinan 2. Untuk menemukan model komunikasi pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone 3. Untuk mengetahui tipe kepemimpinan yang diterapkan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone 4. Pentingnya model komunikasi seorang pimpinan dalam mengarahkan pegawai
2	Peningkatan Kinerja	1. Memberi pemahaman tentang pentingnya kinerja pegawai

	Pegawai	dalam meningkatkan pelayanan 2. Menyikapi dengan baik segala kendala yang ada dalam melaksanakan tugas masing-masing pegawai 3. Menjadikan segala faktor pendukung sebagai sesuatu yang dapat meningkatkan kinerja
--	---------	--

PEDOMAN WAWANCARA

**Pimpinan/Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan
Kajuara Kabupaten Bone**

Identitas Narasumber

Nama :

Usia :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

Tempat dan Waktu :

Daftar Pertanyaan :

1. Sejak kapan Bapak menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
2. Apakah dalam berkomunikasi Bapak memberikan peluang kepada Pegawai untuk menyampaikan pendapat mereka?
3. Apakah Bapak mau menerima kritik, maupun saran yang diberikan oleh Pegawai? Jelaskan !
4. Dalam sistem pemberian perintah, Apakah yang dapat memerintah hanya yang pangkatnya lebih tinggi?

5. Bagaimana pandangan Bapak terkait dengan Pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
6. Apakah terjadi peningkatan kinerja Pegawai selama Bapak menjadi Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ? Jelaskan!
7. Apakah bapak senang dengan sistem formalitas? Dimana jabatan yang menjadi peran utama?
8. Apa yang Bapak lakukan apabila ada Pegawai yang melakukan kesalahan ?
9. Apakah pada saat Bapak berkomunikasi dengan Pegawai terdapat gangguan ? Jika ada, apa saja gangguan komunikasi tersebut ?
10. Selain berkomunikasi secara langsung kepada Pegawai apakah Bapak menggunakan media dalam penyampaian informasi ? Jika ada, apa saja media yang Bapak gunakan ?
11. Bagaimana umpan balik (*feedback*) yang diberikan Pegawai pada saat Bapak menyampaikan informasi atau melakukan proses komunikasi ?

12. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
13. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
14. Bagaimana solusi yang Bapak berikan terkait dengan kendala atau faktor yang menghambat kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
15. Apa yang menjadi harapan Bapak selaku Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terkait peningkatan kinerja Pegawai ?

PEDOMAN WAWANCARA

Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Identitas Narasumber

Nama :

Usia :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

Tempat dan Waktu :

Daftar Pertanyaan :

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
2. Menurut pandangan Bapak/Ibu bagaimana komunikasi antara Pegawai dengan Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah Pimpinan mau menerima pendapat yang disampaikan Pegawai?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah Pimpinan menuntut agar apa yang menjadi perintahnya harus dipatuhi?
5. Apakah dalam hal kepemimpinan, Pimpinan termasuk pemimpin yang disegani karena karakter dan perilakunya yang dapat menjadi contoh?

6. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
7. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
8. Bagaimana solusi yang Bapak/Ibu berikan terkait dengan kendala atau faktor yang menghambat kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?
9. Apa yang menjadi harapan Bapak/Ibu selaku Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terkait peningkatan kinerja ?
10. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Pegawai agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone?

LEMBAR OBSERVASI

Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Nama :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

No	Aspek yang di observasi	Keterangan	
		Ya	Tidak
1	Menyampaikan informasi secara sistematis kepada Pegawai.		
2	Bersikap terbuka dan bersahabat kepada Pegawai.		
3	Bersedia menerima masukan dari Pegawai, baik berupa kritik, pendapat, maupun saran.		
4	Terjadi umpan balik antara Pimpinan dan Pegawai pada saat proses komunikasi.		

5	Memberikan contoh kepada Pegawai tentang bagaimana bersikap dan bertindak terkait sesuatu hal.		
6	Menggunakan Media Sosial dalam menyampaikan informasi kepada Pegawai		
7	Mengutamakan kerja sama dalam penyelesaian sesuatu hal yang berkaitan dengan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone		
8	Tidak membedakan status antar Pegawai		
9	Ramah kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone		

DESKRIPSI HASIL WAWANCARA

Pimpinan/Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan
Kajuara Kabupaten Bone

Identitas Narasumber

Nama : H. Andi Baso, S. Ag.

Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Hari/Tanggal : Selasa, 30 Mei 2023

Tempat : Kantor Urusan Agama Kecamatan
Kajuara Kabupaten Bone

Daftar Pertanyaan :

1. Sejak kapan Bapak menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Sejak tahun 2021

2. Apakah dalam berkomunikasi Bapak memberikan peluang kepada Pegawai untuk menyampaikan pendapat mereka?

Jawaban: Iya. Karna sebagai Pimpinan tentunya harus mampu mewadahi segala informasi yang diberikan oleh Pegawai. Karna dengan komunikasi yang baik tujuan akan dapat

tercapai, serta kita adalah sebuah tim yang perlu membutuhkan komunikasi dan kerja sama dalam menyelesaikan tugas.

3. Apakah Bapak mau menerima kritik, maupun saran yang diberikan oleh Pegawai? Jelaskan !

Jawaban: Tentunya untuk saran dan kritik saya sebagai Pimpinan harus mau menerima hal tersebut. Karena kita tahu bahwa segala saran dan kritik yang diberikan kepada kita adalah suatu bentuk intropeksi agar bisa lebih baik kedepannya.

4. Dalam sistem pemberian perintah, Apakah yang dapat memerintah hanya yang pangkatnya lebih tinggi?

Jawaban: Tidak. Semua dapat memerintah tergantung dari apa isi arahan atau perintah tersebut.

5. Bagaimana pandangan Bapak terkait dengan Pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Alhamdulillah selama ini semuanya bekerja dengan baik sesuai tugas dan bidangnya masing-masing

6. Apakah terjadi peningkatan kinerja Pegawai selama Bapak menjadi Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ? Jelaskan!

Jawaban: Untuk hal peningkatan disini tentunya pasti ada, misalnya pertambahan sumber daya manusia (SDM), serta jumlah Pegawai yang bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Selain itu, untuk pelayanan alhamdulillah baik, karna tentunya Pegawai yang bekerja memiliki semangat yang tinggi, rasa tanggung jawab terhadap amanah tugas yang diberikan, serta kerja sama antara Pegawai maupun dengan Pimpinan.

7. Apakah bapak senang dengan sistem formalitas? Dimana jabatan yang menjadi peran utama?

Jawaban: Untuk hal ini semuanya sama saja, tidak ada istilah membedakan antara kalangan keluarga maupun masyarakat biasa. Karna KUA merupakan bentuk pelayanan umum, bertugas melayani tanpa membedakan asal usul keluarga.

8. Apa yang Bapak lakukan apabila ada Pegawai yang melakukan kesalahan ?

Jawaban: Apabila ada yang melakukan kesalahan kita mengadakan sebuah teguran agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali. Jika bentuk kesalahan tersebut sudah berada di atas level kesalahan atau melampaui batas kita akan melaporkan hal tersebut di atasan kita di Kabupaten Bone, jadi tidak ada sistem menghakimi terhadap kesalahan yang diperbuat.

9. Apakah pada saat Bapak berkomunikasi dengan Pegawai terdapat gangguan ? Jika ada, apa saja gangguan komunikasi tersebut ?

Jawaban: Untuk gangguan komunikasi alhamdulillah selama ini tidak ada, komunikasi berjalan dengan lancar.

10. Selain berkomunikasi secara langsung kepada Pegawai apakah Bapak menggunakan media dalam penyampaian informasi ? Jika ada, apa saja media yang Bapak gunakan ?

Jawaban: Iya. Dimana kita tahu sekarang di era yang

semakin modern dan canggih pemanfaatan media tentu ada. Misalnya pemanfaatan media sosial WhatsApp. Pemanfaatan aplikasi ini biasanya digunakan dalam menyampaikan informasi, maupun berbicara tentang keseragaman pakaian dan pemberitahuan tentang pertemuan dinas. Tujuan dari adanya informasi-informasi ini yaitu untuk melahirkan sebuah kesepakatan terhadap apa yang didiskusikan.

11. Bagaimana umpan balik (*feedback*) yang diberikan Pegawai pada saat Bapak menyampaikan informasi atau melakukan proses komunikasi ?

Jawaban: tentunya mendengarkan apa yang menjadi informasi atau instruksi yang diberikan. Memberikan peluang jika ada yang tidak dipahami. Selain itu untuk berkomunikasi dengan saya tidak ada batasan-batasan, menurut saya kita adalah teman, tidak membutuhkan prosedur tertentu yang harus dijalani untuk berkomunikasi dengan saya.

12. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Adapun yang menjadi faktor pendukung yaitu Sumber daya manusia (SDM), sikap disiplin yang kami miliki, dan kerja sama yang baik antara sesama tim di Kantor Urusan Agama.

13. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Menurut saya terkait faktor penghambat alhamdulillah selama ini tidak ada, semuanya berjalan dengan baik.

14. Apa yang menjadi harapan Bapak selaku Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terkait peningkatan kinerja Pegawai ?

Jawaban: Harapan saya yaitu peningkatan kerja sama menjadi lebih baik, kekompakan yang diperkuat dalam suatu tim. Karena tanpa kekompakan tugas yang dilaksanakan akan mengalami kendala. Selain itu semoga kita mampu memberikan pelayanan yang lebih baik

lagi kepada masyarakat yang melakukan pengurusan. Karena sebuah organisasi pasti memiliki aturannya masing-masing maka untuk hal itu kedisiplinan dan kepatuhan perlu adanya.

15. Apabila ada Pegawai yang menyampaikan sesuatu hal informasi, apakah Bapak menerima serta merta informasi tersebut?

Jawaban: Tentunya tidak. Apabila ada informasi yang diberikan kita analisa dulu kebenaran dari informasi tersebut. Apa yang menjadi masalah dari informasi yang diberikan sehingga kita mampu memberikan kesimpulan dari informasi tersebut dengan mendengar berbagai macam pandangan dan pendapat Pegawai lain.

DESKRIPSI HASIL WAWANCARA

Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Identitas Narasumber

Nama : Aldi Junial Saputra
Jabatan : Perwakilan Penyuluh
Hari/Tanggal : Senin, 30 Mei 2023
Tempat : KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten
Bone

Daftar Pertanyaan :

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Sejak tahun 2022

2. Menurut pandangan Bapak/Ibu bagaimana komunikasi antara Pegawai dengan Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Terkait dengan komunikasi antar Pegawai baik pegawai kontrak, lapangan, maupun pegawai tetap alhamdulillah komunikasinya berjalan dengan baik. Tentunya komunikasi disini bukan hanya dengan antar Pegawai namun

komunikasi dengan Pimpinan juga sangat baik.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah Pimpinan mau menerima pendapat yang disampaikan Pegawai?

Jawaban: Iya. Karena segala bentuk aktifitas terutama dalam lingkup pekerjaan tetap bisa dilaksanakan melalui komunikasi yang terbuka antara Pegawai dengan Pimpinan yang bisa dilakukan melalui perantara Media Sosial. Pimpinan mau menerima informasi yang akan dikonsultasikan walaupun di luar jam kerja beliau.

4. Menurut Bapak/Ibu apakah Pimpinan menuntut agar apa yang menjadi perintahnya harus dipatuhi?

Jawaban: Tergantung dengan apa yang menjadi perintah tersebut, dengan melihat situasi dan kondisi yang ada. Dari analisa yang saya temukan bahwasanya apabila kita diberikan tugas mandat kesuatu tempat, maka harus tepat waktu sesuai dengan apa yang diperintahkan. Karena menurut beliau kedisiplinan itu penting dalam melaksanakan sebuah pekerjaan.

5. Apakah dalam hal kepemimpinan, Pimpinan termasuk pemimpin yang disegani karena karakter dan perilakunya yang dapat menjadi contoh?

Jawaban: Berbicara tentang disegani, hal ini terlalu ekstrim menurut saya. Ketika berbicara tentang ketegasan, ini adalah hal yang pastinya ada. Tujuannya agar pelaksanaan tugas Pegawai berjalan dengan baik. Tentunya dengan ketegasan ini juga sangat berpengaruh terhadap kinerja Pegawai. Ketika ada penegasan tersendiri dari Pimpinan itu menjadi bahan pertimbangan bahwasanya segala bentuk yang menjadi tanggung jawab harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

6. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Yang menjadi faktor pendukung di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone yaitu dari segi objek pelayanan. Dalam hal ini, masyarakat sebagai orang yang akan dilayani menjadi objek utama dalam mendukung kinerja

Pegawai. Ketika masyarakat yang akan dilayani lengkap dalam hal administrasi yang akan diproses ini akan menjadi hal penunjang agar pelayanan di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dapat berjalan dengan lancar. Karena dari sinilah kita lihat bagaimana kesiapan masyarakat untuk dilayani di KUA apabila administrasi tersebut lengkap. Selain dari faktor pendukung di atas tentunya yang menjadi hal pendukung lainnya yaitu sarana dan prasarana yang ada. Diantaranya yaitu di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone sudah tersedia penerbitan Kartu Elektronik Nikah. Selain itu jika berbicara tentang teknologi sarana pendukung juga tersedia baik dari segi pemanfaatan media sosial dan tersedianya jaringan wifi di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

7. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Peran dari masyarakat itu sendiri dari hal

administrasi. Berbicara tentang hal ini tentunya kebalikan dari faktor pendukung yang telah saya jelaskan di atas, bahwasanya apabila terjadi kendala dari segi kelengkapan administrasi ini menjadi faktor penghambat dari peningkatan Kinerja di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

8. Apa yang menjadi harapan Bapak/Ibu selaku Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terkait peningkatan kinerja ?

Jawaban: Terkait dengan era sekarang, di era yang serba digital bagaimana segala bentuk pelayanan bisa dilakukan lebih mudah lagi dengan pemanfaatan teknologi agar pelayanan menjadi lebih mudah. Selain itu saya berharap semua Pegawai dan Pimpinan dapat menjalin komunikasi yang baik dalam pelaksanaan tugas di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone.

9. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Pegawai agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone?

Jawaban: Upaya yang bisa dilakukan yaitu bagaimana menganalisa keadaan masyarakat serta keperluan masyarakat dalam hal pelayanan di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone. Karena ini menjadi satu acuan untuk Pegawai mengetahui bagaimana kondisi yang dialami oleh masyarakat, jadi komunikasi harus sepadan atau seimbang dengan komunikasi yang dipahami oleh masyarakat yang dilayani. Selain itu Pegawai tentunya harus mampu meningkatkan Sumber daya manusia (SDM) menjadi lebih baik lagi, sehingga segala bentuk penugasan yang diberikan oleh Pimpinan maupun dari masyarakat dapat dengan mudah terselesaikan.

DESKRIPSI HASIL WAWANCARA

Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Identitas Narasumber

Nama : Amiluddin, S. Ag.
Jabatan : Penghulu
Hari/Tanggal : Senin, 30 Mei 2023
Tempat : KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten
Bone

Daftar Pertanyaan :

1. Sejak kapan Bapak/Ibu bekerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Bulan April tahun 2023

2. Menurut pandangan Bapak/Ibu bagaimana komunikasi antara Pegawai dengan Pimpinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Terkait dengan komunikasi antar Pegawai dan Pimpinan sangat baik.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah Pimpinan mau menerima pendapat yang disampaikan Pegawai?

Jawaban: Iya. Karena Pimpinan selalu bersikap terbuka

terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Pegawai untuk diselesaikan bersama-sama.

4. Menurut Bapak/Ibu apakah Pimpinan menuntut agar apa yang menjadi perintahnya harus dipatuhi?

Jawaban: Seharusnya begitu. Karena kita sebagai Pegawai tentunya diperintahkan untuk menjalani tugas sesuai dengan Tupoksi masing-masing.

5. Apakah dalam hal kepemimpinan, Pimpinan termasuk pemimpin yang disegani karena karakter dan perilakunya yang dapat menjadi contoh?

Jawaban: Untuk hal ini Pimpinan bisa menjadi contoh disiplin dalam hal ketetapan waktu. Pimpinan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone hadir lebih dulu dari Pegawai sehingga hal ini menjadi contoh yang sangat baik untuk kita semua selaku Pegawai dalam hal disiplin waktu.

6. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Yang menjadi faktor pendukung yaitu terjalin

komunikasi yang harmonis sehingga tidak ada permasalahan di antara kita sehingga apa yang dibutuhkan atau yang menjadi kendala dapat terselesaikan.

7. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kinerja di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone ?

Jawaban: Salah satu yang menghambat dalam hal peningkatan kinerja yaitu dalam pelaksanaan tugas terdapat tempat yang sulit untuk dijangkau. Dimana kita tahu bahwasanya di daerah Kajuara memiliki kawasan yang luas, jadi tidak dapat dipungkiri bahwasanya terdapat tempat terpencil yang sulit untuk dijangkau. Misalnya daerah pesisir yang membutuhkan transportasi kapal untuk menjangkau tempat tersebut. Jadi dalam hal ini bisa saja penyelesaian tugas menjadi terkendala, tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

8. Apa yang menjadi harapan Bapak/Ibu selaku Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone terkait peningkatan kinerja ?

Jawaban: Harapan saya yaitu semoga kerja sama antara Pegawai dan Pimpinan di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone menjadi lebih baik lagi kedepannya. Bukan hanya itu kerja sama dengan masyarakat desa juga sangat diperlukan agar tugas yang dijalankan dapat diselesaikan dengan lancar tanpa adanya suatu kendala yang serius.

9. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Pegawai agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone?

Jawaban: Yaitu dengan mengikuti pelatihan yang bertujuan memberikan bimbingan agar pelayanan mengalami peningkatan, sehingga tugas yang diberikan dapat berjalan dengan lancar.

HASIL OBSERVASI

Model Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja
Pegawai Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara
Kabupaten Bone

Nama : H. Andi Baso, S. Ag.

Jabatan : Kepala KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten
Bone

Hari/Tanggal : Selasa, 30 Mei 2023

No	Aspek yang di observasi	Keterangan	
		Ya	Tidak
1	Menyampaikan informasi secara sistematis kepada Pegawai.	√	
2	Bersikap terbuka dan bersahabat kepada Pegawai.	√	
3	Bersedia menerima masukan dari Pegawai, baik berupa kritik, pendapat, maupun saran.	√	
4	Terjadi umpan balik antara Pimpinan dan Pegawai pada saat proses komunikasi.	√	

5	Memberikan contoh kepada Pegawai tentang bagaimana bersikap dan bertindak terkait sesuatu hal.	√	
6	Menggunakan Media Sosial dalam menyampaikan informasi kepada Pegawai	√	
7	Mengutamakan kerja sama dalam penyelesaian sesuatu hal yang berkaitan dengan KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone	√	
8	Tidak membedakan status antar Pegawai	√	
9	Ramah kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone	√	



**UAD UNIVERSITAS ISLAM
AHMAD DAHLAN**

**FAKULTAS USHULUDDIN
DAN KOMUNIKASI ISLAM**

Nomor : 083.D2/III.3.AU /F/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Sinjai, 25 Syawal 1444 H
15 Mei 2023 M

Kepada Yang Terhormat

Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone
di

Sinjai,-

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memohon rahmat dan Ridha Allah SWT, semoga aktifitas keseharian kita bernilai ibadah disisi-Nya. Amin.

Dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa program Strata Satu (S1) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam (FUKIS) UI Ahmad Dahlan, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Islahwati Isra
NIM : 190208004
Prodi Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : VIII (Delapan)

akan mengadakan penelitian dengan judul' :

*"Model Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawwal di Kantor
Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone "*

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dimohon kiranya yang bersangkutan dapat diberikan izin melaksanakan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone

Atas perhatian dan kerjasama kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sinjai, 25 Syawal 1444 H
15 Mei 2023 M
Dr. Suriati, M.Sos.I
NIM. 948500



**KEMENTERIAN AGAMA RI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA BONE
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KAJUARA**
Jl. Poros Bone Sinjai, Kel. Awang Tangka Kec. Kajuara

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : B.121.Kua.21.03.11/Pw.01/Ks.2/6/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : H. Andi Baso, S.Ag
Nip : 797009012002121 003
Jabatan : Kepala Kantor Urusan Agama (KUA)
Unit Kerja : Kua Kec. Kajuara Kab. Bone

Menerangkan Bahwa

Nama : Islahwati Isra
Nim : 190208004
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : VIII
Alamat : Desa Abhumpung Kec. Kajuara Kab. Bone

Menyatakan bahwa benar yang tersebut namanya diatas telah melakukan peneltain di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone dalam rangka penyusunan Skripsi yang dimulai tanggal 30 Mei s/d 13 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bojo, 19 Juni 2023





**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN KOMUNIKASI ISLAM**

KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048221418, KODE POS 92612
Email : fukidaimsinjai@gmail.com Website : <http://www.islamuinjai.ac.id>

TERAKREDITASI INSTANSI BAN-PT SK NOMOR : 1082/SK/BAN-PT/Akred/PT/01/2020

SURAT KEPUTUSAN
Nomor: 0269.D2/III.3.AU/F/KEP/2022

**TENTANG
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN KOMUNIKASI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai setelah:

- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka penulisan Skripsi mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2022/2023, maka dipandang perlu untuk menetapkan Dosen Pembimbing penulisan Skripsi dalam Surat Keputusan.
- Mengingat** : 2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas yang diamanahkan kepadanya.
- Memperhatikan** : 1. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah
2. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas.
3. Undang-undang RI No. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 6722 Tahun 2015, tentang perubahan nama STAI Muhammadiyah Sinjai menjadi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
5. Pedoman PP. Muhammadiyah No. 02/PPD/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
6. Statuta Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
1. Kalender Akademik Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam T.A 2022/2023.
2. Hasil rapat rasionalisasi pembimbing skripsi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2022/2023

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai tentang Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa.
- Pertama** : Mengangkat dan menetapkan Bapak/Ibu:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Suriati, M.Sos.I	Faridah, S.Kom.I, M.Sos.I

Untuk penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : Islahwati Isra
NIM : 190208004
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Model komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor urusan agama (KUA) kecamatan kajuru kabupaten bone
Skripsi



INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN KOMUNIKASI ISLAM

KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 040221418, KODE POS 92612

Email : fakultasinjai@gmail.com

Website : <http://www.iainsinjai.ac.id>

TERAFREDISASI DAN DITERIMA BAN-PT & NCM-MOR 3105/ISK/BAN-PT/latar/4/10/2020

- Kedua : Hal-hal yang menyangkut pendapatan / naskah karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan sesuai peraturan yang berlaku di Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Ketiga : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagai amanat dengan penuh rasa tanggung jawab.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagai mana mestinya.

Ditetapkan di : Sinjai

Pada Tanggal : 1 Rabiul Akhir 1444 H

26 Oktober 2022 M



Tembusan :

1. Ketua BPH IAIM Sinjai di Sinjai
2. Rektor I AIM Sinjai di Sinjai
3. Wakil Rektor I IAIM Sinjai di Sinjai
4. Wakil Rektor II IAIM Sinjai di Sinjai
5. Wakil Rektor III IAIM Sinjai di Sinjai

DOKUMENTASI



Gambar 1 Membawa Surat Izin Penelitian di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, pada Rabu 17 Mei 2023



Gambar 2 Wawancara dengan Bapak H. Andi Baso, S. Ag selaku Kepala/Pimpinan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, pada Selasa 30 Mei 2023



Gambar 3 Wawancara dengan Bapak Amiluddin, S. Ag. Selaku Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, Pada Selasa 30 Mei 2023



Gambar 4 Wawancara dengan Bapak Aldi Junial Saputra selaku Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, Pada Selasa 30 Mei 2023



Gambar 4 Wawancara dengan Ibu Rafika, S. Sos. selaku Pegawai di KUA Kecamatan Kajuara Kabupaten Bone, Pada Selasa 30 Mei 2023

BIODATA PENULIS



Nama	: Islahwati Isra
NIM	: 190208004
Program Studi	: Komunikasi dan Penyiaran
Islam (KPI)	
Tempat/Tanggal Lahir	: Kawerang, 15 Oktober 2001
Alamat	: Desa Abbumpungeng, Kec.
Kajuara Kab. Bone	
Nama Orang Tua	:
Ayah	: Sumardi, S. Ag.
Ibu	: Junaedah
Handphone	: 082189013719
E-mail	: islahwatihijra@gmail.com
Riwayat Pendidikan	:
1. TK	: TK Aisyiyah Bustanul Athfal
Desa Abbumpungeng	
2. SD/MI	: Sekolah Dasar Negeri (SDN)
No 272 Abbumpungeng	
3. SMP/MTS	: SMP Negeri 2 Kajuara
4. SMA/SMK/MA	: SMK Negeri 6 Bone

5. S1 : Universitas Islam Ahmad
Dahlan Sinjai

Pengalaman Organisasi :

1. Pengurus Himaprodi Komunikasi dan Penyiaran Islam (HIMKOPIS) UIAD Sinjai, Tahun 2020-2022
2. Pengurus Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (PK-IMM) Fakultas Ushuluddin dan Komunikasi Islam UIAD Sinjai, Tahun 2021-2022
3. Pengurus UKM Pusat Informasi dan Konseling Mahasiswa (PIK-M) Ahmad Dahlan UIAD Sinjai, Tahun 2021-2022.
4. Anggota Tapak Suci Putera Muhammadiyah Cabang SMK Negeri 6 Bone.



Similarity Report ID: oid:30061:44525700

PAPER NAME

ISLAHWATI ISRA-Prodi KPI [190208004](
1).docx

WORD COUNT

18956 Words

PAGE COUNT

110 Pages

SUBMISSION DATE

Oct 9, 2023 10:03 AM GMT+7



CHARACTER COUNT

124733 Characters

FILE SIZE

22.7MB

REPORT DATE

Oct 9, 2023 10:05 AM GMT+7

● 24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

