

**KOMUNIKASI KEPEMIPINAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
DAN PENGOLAHAN DATA ELEKTRONIK PROVINSI RIAU**

NAMA: MULYANA

COUNSELOR : Rusmadi Awza
mulyy@ymail.com

Ilmu Komunikasi FISIP UR

ABSTRACT

Today, information must be an important thing for many people. It also must be a thing which is easy to get in whenever and wherever we are. Information is provided based on the need of people themselves. Information communication department and PDE in Riau Province have tried to increase the public service for people as good as possible in order to make them easy to get information. Diskominfo has provided two accesses people to get the information, they are by using media center and using portal. Diskominfo introduce them by socializing to people and government in workshop, interactive dialogue, and so on. This study used qualitative method which is a method that used by getting the data based on the fact in real life by using interview, documenting, and observing. There are twelve informants of this study that consist of (Kadis, UPT of Media Center and Public Information). The writer used Miles Interactive Data analysis model Huberman model and used validation checking technique by participating and triangulation. The result of this study shows that this communication is good enough, even though it hasn't maximal yet. It's caused by the leader is rarely in the office. The communication, down, and horizontal communication. In order increase the public service, we have to be able to increase the employee work ethos by working faster, discipline, on time, and responsibility with job. The leader used transformasional communication model which is giving motivation to official in doing job.

Keyword: Communication, Leadership, Public Service, Department

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Setiap manusia selalu melakukan komunikasi untuk berinteraksi dengan individu dan individu, kelompok dan individu, serta kelompok dan kelompok lainnya. Dalam suatu organisasi, komunikasi mampu memberikan suatu informasi bagi setiap individu di perusahaan tersebut. Komunikasi menurut Effendy (2002:5) adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau merubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun langsung melalui media.

Pemimpin adalah inti dari manajemen. Ini berarti bahwa manajemen akan tercapai tujuannya jika ada pemimpin. Kepemimpinan hanya dapat dilaksanakan oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin adalah seseorang yang mempunyai keahlian memimpin, mempunyai kemampuan mempengaruhi pendirian/pendapat orang atau sekelompok orang tanpa menanyakan alasan-alasannya. Seorang pemimpin adalah seseorang yang aktif membuat rencana-rencana, mengkoordinasi, melakukan percobaan dan memimpin pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama-sama (Panji Anogara, Page 23).

Konsep kepemimpinan adalah dimana seorang pemimpin memperluas keterampilan dan mampu berbicara dengan penggunaan keterampilan yang lebih baik dalam keadaan apapun. Seorang pimpinan perlu untuk meningkatkan keterampilan, dimana seorang pemimpin harus mempunyai wawasan yang lebih luas untuk mampu menyampaikan pesan kepada pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin juga perlu mengembangkan keterampilan untuk berinteraksi kepada individu maupun kelompok baik yang internal maupun eksternal.

Seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya tentu memiliki pengalaman yang berbeda dengan bawahannya, maka seorang pemimpin dituntut harus mampu menggunakan kemampuan yang dimilikinya agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan komunikasi dapat berjalan efektif. Tiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda-beda. Hal ini tergantung dari bagaimana latar belakang pendidikan, budaya dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka diharapkan semakin tinggilah kinerjanya, semakin banyak pengalaman seseorang, maka semakin baik juga kinerjanya. Hal ini mempengaruhi gaya pemimpin tersebut dalam memimpin perusahaannya. Karena gaya pemimpinpun mempengaruhi hasil kinerja para karyawannya.

Pegawainya juga merupakan salah satu faktor penentu dalam mensukseskan suatu organisasi, karena kualitas pegawainya menentukan keberhasilan suatu organisasi. Berbagai masalah yang dimiliki organisasi diantaranya adalah sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai menempati kedudukan yang paling penting dan strategis karena merupakan faktor yang

sangat memiliki peran yang menentukan kegiatan dari sebuah organisasi. Dengan demikian, dibutuhkan pegawai yang memiliki sikap dan disiplin yang tinggi. Tingginya kedisiplinan sangat mempengaruhi kualitas kinerja pegawainya.

Begitu juga halnya dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau tidak lepas dari penggunaan jasa pegawainya untuk menjalankan kegiatan organisasinya dan bagaimana meningkatkan pelayanan publik agar masyarakat tetap mendapatkan informasi, serta menjadikan informasi sebagai pengetahuan bagi masyarakat.

Untuk mewujudkan masyarakat yang informatif, penulis ingin melihat sudah sejauh mana pelayanan publik yang dilakukan pemimpin dan pegawainya untuk membuat masyarakat lebih informatif. Di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau ini memiliki dua media pelayanan yang bisa di akses masyarakat luas yaitu berupa portal dan UPT media *centernya* yang sesuai dengan tujuan Dinas Komunikasi Informatika ini yaitu mewujudkan masyarakat yang informatif dan memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk mengakses dan memanfaatkan serta mejadikan informasi nilai tambah bagi kehidupan masyarakat.

Penulis ingin mengetahui sudah efektifkah pelayanan media yang ada di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau ini. Seperti portalnya, sudah sejauh mana masyarakat mengetahui portal ini dan informasi yang disampaikan seperti apa untuk masyarakat, karena portal ini merupakan media sarana informasi bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan bagaimana cara pengelolaan portal ini. Selain itu UPT media *centernya* seperti apa, pelayanan bagaimana yang sudah dilakukan, karena UPT media center di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau terbuka untuk masyarakat dan seberapa besar masyarakat mengetahui media center di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau ini.

Disini penulis lebih memfokuskan pada bagian media yang digunakan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yaitu bagian Bidang Informasi Publik dan UPT Media Center karena sesuai dengan kebutuhan bagi masyarakat dan tujuan Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang informatif.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain, dalam arti kata bahwa komunikasi itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat. Begitu juga dengan komunikasi pimpinan kepala bidang komunikasi dalam melaksanakan program di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau tidak lepas dari komunikasi itu sendiri. Dengan berkomunikasi dengan pegawainya akan pimpinan mampu untuk mengetahui permasalahan yang ada dan begitu juga dengan pegawai mampu menyampaikan ide , pesan yang selama bekerja dan dapat saling

bertukar informasi antara pimpinan dan bawahan. Sebab, komunikasi akan berhasil apabila pikiran yang disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal apabila sewaktu menyampaikan pikiran, perasaan tidak terkontrol.

2.2 Pimpinan

Pimpinan adalah bimbingan atau tuntutan dengan begitu ada dua pihak yaitu yang dipimpin dan yang memimpin (Inu Kencana Syafie 2003 :1). Menurut Farland, pimpinan adalah suatu proses dimana pimpinan dilukiskan akan memberi perintah atau pengaruh, bimbingan atau proses mempengaruhi pekerjaan orang lain dalam memilih dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (dalam Danim 2004 :55).

a. Organisasi

Menurut Scein (dalam Muhammad 2002:23) ia mengatakan bahwa organisasi adalah suatu organisasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Selanjutnya menurut Everett Rogers (dalam Miftah 2004:186) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem individu yang stabil yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama lewat suatu struktur hierarki dan pembagian kerja. Lain lagi dengan pendapat Wright (dalam Muhammad 2004:24) dia mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.

Secara sederhana organisasi bisa juga didefinisikan sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu memiliki perbedaan posisi yang jelas, seperti pimpinan, staf pimpinan, dan karyawan. Organisasi juga mensyaratkan adanya pembagian kerja, yaitu memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

b. Pegawai

Pegawai merupakan motor penggerak dari semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan/ lembaga swasta/ pemerintahan. Tanpa kehadiran pegawai atau tenaga kerja sebagai sumber daya manusia, kegiatan didalam lembaga tidak berjalan dengan baik, walaupun tersedia sumber daya alam yang berlebihan. Untuk kemajuan perusahaan atau pemerintahan harus dapat menentukan atau mendapatkan pegawai/ tenaga kerja yang sesuai dengan posisi yang ditawarkan oleh pemerintah.

c. Kinerja

Menurut Kartono, (2004:32) kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh instansi kepada pegawai sesuai dengan job yang diberikan kepada masing-masing pegawai.

Untuk menghasilkan kerja yang baik maka diperlukan motivasi dapat diartikan sebagai sebab, alasan dasar, dorongan seseorang untuk berbuat atau ide pokok terlalu berperan terhadap tingkah laku manusia. Motivasi itu ada dua yaitu motivasi intrinsik atau motivasi dari dalam diri sendiri, seseorang melakukan sesuatu karena ia ingin melakukan. Motivasi ekstrinsik atau berasal dari luar diri seseorang, seseorang melakukan sesuatu memenangkan suatu hadiah yang khusus ditawarkan untuk perilaku tersebut.

2.6 Pelayanan Publik

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (2003), penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Merriam, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Jadi, penelitian kualitatif deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa, kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (dalam Moeleong, 2005 :3).

Penelitian dilakukan penulis di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau. yang dilakukan penulis lebih kurang selama enam bulan. Alasan di pilihnya di Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau karena penulis melakukan pengamatan selama dua bulan di Dinas Komunikasi Informatika dan sesuai dengan jurusan yang penulis pilih. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Oktober 2013.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang-orang yang menjadi *informan* dalam suatu penelitian (Alwasilah, 2002:115).

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive*, dimana peneliti mengambil informan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang peneliti buat berdasarkan tujuan riset (Kriyantono, 2008: 158).

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu permasalahan yang hendak diteliti (Alwasilah, 2002:115). Komunikasi Kepemimpinan Kepala Dinas Komunikasi Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Peningkatan Pelayanan Publik.

3.3 Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer yaitu Merupakan data pokok dalam penelitian ini yang di peroleh langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi (Ruslan, 2005: 29).
- b. Data skunder yaitu Data pendukung dalam penelitian ini yang di peroleh dari studi kepustakaan dan data dan dokumentasi resmi dari pemerintah (Ruslan, 2005 : 30).data skunder merupakan data pelengkap dari hasil wawancara.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

b. Observasi atau pengamatan

Merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bahan tertulis ataupun film maupun foto-foto yang dipersiapkan (Moleong, 2005:331). Dalam hal ini peneliti membutuhkan data-data untuk melengkapi atau membantu peneliti menggali informasi yang berasal dari catatan baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan maka penulis menjelaskan serta mendiskripsikan hasil penelitian yang mengacu pada identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun komunikasi yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah Komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau, dengan adanya komunikasi yang dilakukan pimpinan tentu secara tidak langsung adanya perhatian pimpinan sehingga pegawai dapat melaporkan ataupun dapat menyampaikan pesan untuk meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau.

1. Komunikasi Kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik

Pimpinan menurut Sinamo (2005) merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya organisasi baik di dunia, politik, pemerintahan negara dan lainnya. Sebab suksesnya pimpinan organisasi tersebut, kualitas pimpinan menentukan keberhasilan seorang pimpinan harus memiliki sepak terjang organisasi serta memiliki kecakapan dalam pelaksanaan kepemimpinan agar dapat menggerakkan kearah tujuan

a. Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan kebawahannya. Kebanyakan komunikasi kebawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin perintah dan kebijaksanaan umum. Menurut Rivai (2004) komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

b. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang dilakukan bawahan ke atasan untuk membahas permasalahan yang terjadi pada Dinas/Perusahaan. Komunikasi vertikal yang dilakukan pegawai, misalnya saja dimana pegawai meminta bimbingan kepada pimpinan untuk melaksanakan pekerjaan Dinas, dan komunikasi yang dilakukan baik secara formal dan non formal.

Yang dimaksud komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi menurut Rivai (2004:27) adalah untuk memberi balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal biasanya dilakukan pegawai yang mempunyai kedudukan yang sama dan sejajar, dengan adanya komunikasi horizontal dapat memudahkan pegawai yang satu dengan pegawai yang lain saling bertukar pikiran dalam melakukan pekerjaan dan meningkatkan pelayanan masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara.

a. Kebutuhan Informasi

Manusia adalah makhluk yang kompleks. Manusia memiliki banyak kebutuhan untuk melangsungkan kehidupannya. Mulai dari kebutuhan ragawi sampai kebutuhan yang bersifat rohani.

b. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial adalah kebutuhan akan saling berinteraksi antara manusia yang satu dengan manusia lainnya dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan manusia, karena hanya manusia saja yang dapat hidup bermasyarakat yaitu hidup bersama-sama dengan manusia lain dan saling memandang sebagai penanggung jawab hak dan kewajiban.

3. Etos Kerja Pegawai

Etos kerja pegawai merupakan semangat kerja yang diciptakan pegawai yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, maupun peraturan yang bersifat formal maupun informal yang sesuai dengan nilai dan norma-norma yang berlaku serta etika pegawai. Etos kerja erat kaitannya dengan kondisi kejiwaan dan moral pegawai, hal ini didorong oleh pengaruh dari luar perasaan senang maupun tidak senang.

a. Bekerja Cepat

Bekerja cepat disini maksudnya adalah para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sebelum waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan penulis, pekerjaan yang sering dilakukan pegawai sering tepat waktu, walaupun terkadang ada keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

b. Disiplin Kerja

Disiplin kerja sangatlah penting dalam suatu organisasi, karena disiplin kerja dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas kerja, apabila disiplin kerja tidak ada maka suatu dinas tidak akan mencapai tujuannya

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam hal ini yaitu menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan yang diberikan apakah bisa diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

d. Tanggung Jawab

Kesanggupan seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya

4. Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunka Informatika dan PDE Provinsi Riau

Proses peningkatan pelayanan publik pada Diskominfo Riau ini sudah sangat baik, karena terlihat tidak sedikit masyarakat yang menggunakan layanan yang sudah disajikan Diskominfo Riau. Dalam meningkatkan pelayanan publiknya, diskominfo selalu memberikan usaha yang terbaik untuk masyarakat, terlihat adanya kegiatan-kegiatan yang dilakukan Diskominfo untuk masyarakat, agar masyarakat bisa melek akan informasi sekarang dan dengan mudah mendapatkan informasi dengan layanan yang sudah diberikan Diskominfo Riau

1. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai. Prosedur tatacara pelayanan, Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan

secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

4. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Sosialisasi

Sosialisasi menunjuk pada semua faktor dan proses yang membuat setiap manusia menjadi selaras dalam hidupnya di tengah-tengah masyarakat. Seorang anak dikatakan telah melakukan sosialisasi dengan baik, apabila ia bukan hanya menampilkan kebutuhannya sendiri saja, tetapi juga memerhatikan kepentingan dan tuntutan orang lain.

5. Model Komunikasi Kepemimpinan Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Adapun model kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau yaitu model komunikasi transformasional. Dimana seorang pemimpin memberikan pertimbangan dan rangsangan yang intelektual yang diindividukan dan memiliki kharisma.

Pemimpin *transformasional* adalah pimpinan yang merangsang dan menginspirasi pengikutnya, baik untuk mencapai sesuatu yang tidak biasa dan, dalam prosesnya, mengembangkan kapasitas kepemimpinannya sendiri. Pemimpin transformasional membantu pengikutnya untuk berkembang dan membuat mereka jadi pemimpin baru dengan cara merespon kebutuhan-kebutuhan yang bersifat individual dari para pengikut.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis dengan permasalahan yang ada dan teknik analisi yang telah ditentukan, maka dapat diambil kesimpulan antara lain: publik

1. Komunikasi kepemimpinan Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau dalam meningkatkan pelayanan sudah dapat dikatakan berhasil namun belum maksimal, hal ini dikarenakan pimpinan Diskominfo dan PDE ini bisa dikatakan sering tidak datang ke kantor Dinas, namun komunikasi yang dilakukan pimpinan sudah sangat efektif walaupun beliau

sering tidak datang ke kantor dinas, namun beliau sering juga memantau kinerja pegawainya agar melaksanakan pekerjaannya dengan baik, terlihat dari komunikasi yang pimpinan lakukan kepada bawahannya yaitu komunikasi kebawah sangat bagus dan komunikasi horizontal yang dilakukan pegawainya juga sangat bagus sehingga kinerja dari pegawai dan pimpinannya dapat dilakukan dengan sangat baik.

2. Untuk memberikan pelayanan publik untuk masyarakat tidaklah mudah, karena masyarakat tidak mau tahu dengan apa yang terjadi dalam pemerintahan, namun Pelayanan publik yang dilakukan Diskominfo dan PDE Provinsi Riau ini sudah sangat bagus, terlihat dari sosialisasi yang dilakukan Diskominfo dan PDE Provinsi Riau ini yaitu bagian UPT Media Center dan Bidang Informasi Publik yang mengelola Portal Diskominfo ini, yaitu berupa sosialisasi yang dilakukan media center melalui dialog-dialog interaktif dan menggunakan media seperti Baliho dan melalui Radio serta dengan adanya Portal Diskominfo ini UPT media center mempromosikan Pelayanan Publik berupa Internet Gratis, adanya kerjasama yang baik antara UPT Media Center dengan Bidang Informasi Publik untuk meningkatkan Pelayanan Publik untuk masyarakat dan Pemerintahan.
3. Model kepemimpinan yang dilakukan pimpinan Diskominfo dan PDE Provinsi Riau ini adalah model Transformasional, dimana pimpinan selalu memberikan motivasi kepada bawahannya agar selalu melaksanakan kerjanya dengan baik, terlihat adanya dukungan dan keterbukaan yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya, yang berupa komunikasi vertikal dan horizontal yang dilakukan pimpinan, dan selalu mengadakan rapat bersama bawahannya untuk membahas permasalahan yang ada sehingga dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada Dinas Komunikasi Informatika dan PDE Provinsi Riau.

2. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan dan mewujudkan rasa tanggungjawab sosial pemimpin terhadap masyarakatnya, dengan cara meningkatkan lagi pelayanan publik untuk masyarakat dan meningkatkan lagi kinerja pegawainya .
2. Pimpinan diharapkan lebih sering datang ke kantor dinas untuk lebih memantau lagi kinerja pegawainya.
3. Lebih mempertegas sanksi kepada bawahannya yang tidak menepati peraturan Diskominfo, seperti pegawai yang datang telat ke kantor atau pergi saat jam kantor dan meningkatkan lagi disiplin pegawainya agar kinerja dapat dilakukan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Kriyantono, Rachmat, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Suyanto, Bagong. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasa Indonesia
- Effendy, Onong Uchana. (2005). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moedjiono, Imam. 2002. *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta: UII Press
- Effendy, Onong Uchana. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Yasir, (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi* . Pekanbaru : Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau
- Muhammad, Arni, 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Inter Media
- Thoha, Miftah. 2005. *Prilaku Organisasi*. Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta Rajawali
- Sudarwan Danim, *Menjadi Komunitas Pembelajar (Kepemimpinan Transformasional Dalam Komunitas Organisasi Pembelajaran)*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2005)
- Mulyana, Deddy. 2002. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rivai, Vethzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sinamo, Jensen. 2005. *Ethos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Darma Mahardika

