

## **ABSTRAK**

### **HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI UNIVERITAS MUHAMMADIYAH LAMPUNG DENGAN PENINGKATAN KINERJA LAYANAN PRIMA**

**Oleh**

**Yeni Ika Widayanti**

Penelitian ini menganalisa dan menjelaskan hubungan gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung dengan peningkatan kinerja layanan prima. Universitas Muhammadiyah Lampung memiliki gaya komunikasi yang berbeda dengan universitas lainnya di Lampung, dimana selain menggunakan komunikasi organisasi, komunikasi kelompok, dan komunikasi antarpribadi juga menggunakan pendekatan keagamaan (tausiah) dalam menyampaikan pesan-pesannya agar kebijakan layanan yang optimal dapat mudah diterima dan dipahami oleh karyawan dan dosen. Kebijakan Layanan Optimal dimaksudkan dalam upaya meningkatkan kepuasan para pemakai jasanya terutama dalam hal ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung, maka pimpinan dan jajarannya dilingkungan Universitas Muhammadiyah Lampung terus melakukan upaya perbaikan sarana dan prasarana juga meningkatkan profesionalitas pelayanan dari Sumber Daya Manusia (SDM).

Tipe penelitian merupakan penelitian korelasional dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasinya adalah mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Lampung Tahun Ajaran 2012/2013 yang berjumlah 296 orang. Dengan menggunakan rumus Taro Yamane, didapat besar sampel sebanyak 75 orang dan menggunakan teknik pengambilan sampling kelompok (*Cluster Sampling*).

Apabila dihubungkan dengan teori gaya komunikasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa gaya komunikasi seorang pimpinan sebagai manajer harus sesuai dengan perannya sebagai komunikator yang mampu merangkap sebagai: peranan antarpersona (*Interpersonal Roles*), peranan informasi (*Informal Roles*), dan melakukan peranan memutuskan. Selain berperan sebagai komunikator, gaya komunikasi seorang pimpinan juga bertindak untuk mengingatkan karyawan dan dosen untuk selalu menerapkan akhlakul kharimah (nilai-nilai keislaman) sebagai kader muhammadiyah. Untuk itu disetiap acara yang diadakan di Universitas Muhammadiyah Lampung selalu diawali dengan tausiah, sehingga diharapkan karyawan dan dosen dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan nilai-nilai keislaman dan ideologi kemuhammadiyah. Komunikasi kelompok seperti rapat dosen, diharapkan manajemen Universitas Muhammadiyah Lampung lebih terbuka dan transparan dalam pelaksanaan program yang diadakannya demi kemajuan dan tercapainya misi menjadi *The Leader of University*. Sehingga para karyawan dan dosen menyadari betapa pentingnya kesadaran untuk bersama-sama berjuang meningkatkan

profesionalitas demi kemajuan bersama. Diharapkan manajemen Universitas Muhammadiyah Lampung lebih meningkatkan perbaikan sarana dan prasarana , meningkatkan sumber daya manusia (dosen dan karyawan), dan meningkatkan pengelolaan sistem informasi sehingga penguatan kelembagaan lebih meningkat dan pelayanan yang diberikan kepada para mahasiswa bisa optimal seperti yang tertuang dalam kebijakan layanan yang optimal.

Kata kunci : Gaya komunikasi, Layanan Prima.