

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PEGAWAI DINAS KOMUNUKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA BENGKULU

Rosa Salsabila, Hafri Yuliani
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Email : Rosasalsabila865@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan agar dapat mengetahui komunikasi antarpribadi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Bengkulu dalam mewujudkan keharmonisan antar pegawai. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dan menggunakan analisis data secara deskriptif. Teknik analisis data merupakan tahapan yang telah dicapai oleh peneliti agar dapat menyimpulkan sebuah makna terhadap data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi yaitu Keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Hasil penelitian menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Bengkulu, terlihat jika komunikasi yang harmonis dapat dilihat dari adanya keterbukaan informasi dalam pelaksanaan agenda kegiatan, sikap mendukung bagi para pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja, selalu berusaha untuk memiliki sifat positif terhadap seluruh pegawai serta adanya kesetaraan dalam pelaksanaan tugas di Bidang IKP.

Kata Kunci : Komunikasi Antarpribadi, Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Kesetaraan

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang dimana tidak dapat terlepas dari sebuah hubungan interaksi, sosialisasi, dan komunikasi dengan individu lainnya. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan orang lain untuk dapat diajak berbicara, bertukar pikiran, mengirim serta menerima sebuah informasi, dapat bertukar pikiran, mengirim serta menerima sebuah informasi, berbagi pengalaman dan mampu bekerja sama dengan orang lain agar dapat mampu memenuhi kebutuhan hidupnya. Kehidupan seorang individu menurut (Rubiyanti & Widyana, 2005) dapat ditandai dengan adanya pergaulan antar individu didalam keluarga, lingkungan masyarakat sekitar, lingkungan tempat kerja, dan organisasi sosial lainnya.

Komunikasi antarpribadi dapat dipergunakan untuk berbagai macam tujuan. DeVito menyatakan bahwa semua individu yang terlibat langsung didalam komunikasi antarpribadi memiliki tujuan yang berbeda-beda, contohnya : agar bisa mengenal diri sendiri dan individu lain, agar dapat mengetahui dunia luar, agar dapat menciptakan dan memelihara hubungan, agar dapat mengubah sikap dan perilaku, serta agar dapat bermain

serta mencari hiburan (Ida Suryani Wijaya, 2013:119). Komunikasi antarpribadi merupakan satu beberapa bentuk dari suatu kegiatan komunikasi yang ada didalam suatu organisasi. Komunikasi antarpribadi sangat bermanfaat agar dapat memajukan organisasi dan menghilangkan dari suatu hambatan-hambatan komunikasi serta menduduki peringkat tertinggi sebagai salah satu kebutuhan utama organisasi (Rubiyanti & Widyana, 2005).

Sama halnya, komunikasi antarpribadi yang efektif dapat dilihat dengan pendekatan humanistik menurut DeVito (2011:285) dalam sebuah pendekatan humanistik ada lima kualitas umum komunikasi antarpribadi yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

Dalam komunikasi antarpribadi dapat dilakukan dengan cara pengiriman pesan melalui tulisan maupun tatap muka atau dapat dilakukan dengan cara bahasa tubuh yang mengatakan bahwa kita sangat peduli dengan sesama pegawai satu sama lain (Rif'ah, 2014). Salah satu komponen dasar dari komunikasi antarpribadi untuk menggerakkan suatu organisasi atau instansi. Dalam sebuah perusahaan, komunikasi seringkali dapat dilakukan secara langsung, yaitu dengan

cara bertatap muka atau secara tidak langsung. Bentuk serta tujuannya dapat dilaksanakan dengan sesuai fungsinya. Komunikasi disini adalah suatu proses agar bisa memberikan sebuah informasi yang mempunyai peranan sangat penting didalam sebuah usaha untuk dapat meningkatkan hubungan yang baik suatu perusahaan atau organisasi atau instansi (Akbar, 2012:76).

Organisasi sebuah sistem kerja yang dimana melibatkan langsung berbagai komponen salah satunya yaitu seseorang yang dapat melakukan komunikasi secara baik dengan individu lain. Dewasa ini terjadi persaingan di suatu organisasi atau dalam perusahaan yaitu pentingnya komponen individu atau istilah manajemen merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) (Akbar, 2012). Dalam dunia kerja salah satu peranan sangat penting yaitu hubungan komunikasi. Suasana kerja yang nyaman bisa membuat pegawai lebih produktif. Yang dimana suatu perusahaan menginginkan kemajuan, salah satunya hal yang bisa dilakukan bisa menggunakan cara komunikasi antarpribadi yang baik sehingga pegawai dapat bekerja dengan merasakan kenyamanan. Komunikasi antarpribadi juga tidak hanya dilakukan dengan cara

ucapan atau sapaan bisa juga melalui bahasa tubuh yang dimana bisa menjadi komunikasi antarpribadi yang efektif. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Bengkulu memiliki kesetaraan yang terjadi ketika apel pagi dan apel sore tidak ada pembeda antara bidang satu dengan yang lain. Selain itu terjadi komunikasi antara pimpinan dan pegawai terlihat tidak linier tetapi sirkuler (dua arah). Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik adalah salah satu bidang yang terdapat di Diskominfo Kota Bengkulu, yang dikepalai oleh Bapak Nugroho Tri Putra. Pola komunikasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Bengkulu khususnya Bidang Informatika dan Komunikasi Publik adalah pola komunikasi Sirkular. Model Sirkular dapat dilihat dari adanya unsur feedback, hal ini karena proses komunikasi yang dimana tidak berawal dari satu titik dan berakhir di titik yang lain (Muhammad et al., 2019:51).

Hal tersebut dapat dilihat dari aktivitas penyampaian pesan di internal bidang IKP, dimana informasi dari atasan yang dikirimkan atau disampaikan baik melalui WhatsApp grup ataupun secara langsung akan mendapat respon atau

umpan balik dari bawahan ataupun si penerima pesan. Sehingga komunikasi yang terjalin menjadi lebih fleksibel dan aktif. Berdasarkan penelitian awal yang peneliti lakukan menemukan bahwa komunikasi antarpribadi di Diskominfo Kota Bengkulu khususnya Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) adanya keterbukaan informasi. Sebelum melakukan piket liputan, seluruh pegawai di Bidang IKP mengetahui informasi apa saja jadwal liputan yang ada pada hari itu dan harus melaksanakan liputan tersebut. Informasi tugas yang didapatkan oleh para pegawai di Bidang IKP di bagikan pada saat malam hari atau setelah subuh di WhatsApp grup.

Bidang IKP memiliki cara kerja yang berbeda dengan bidang lainnya. Karena jika dilihat dari sisi informasi yang terbuka dan tim liputan langsung mengeksekusi kelengkapan untuk mendapatkan hasil liputan pada hari itu. Berdasarkan observasi maka cara kerja yang terbuka di sisi informasi menjadi *role model* dan menarik untuk diteliti poin-poin dan upaya apa saja yang menjadi rujukan Diskominfo Kota Bengkulu untuk mewujudkan keharmonisan antar pegawai dalam komunikasi antarpribadi.

KAJIAN TEORI

Untuk mengungkap bahwa komunikasi antarpribadi pegawai Diskominfo Kota Bengkulu, peneliti disini menggunakan metode penelitian dengan cara menggunakan metode deskriptif kualitatif yang digunakan agar dapat melukiskan sebuah fakta yang dimana menggunakan pendekatan teori komunikasi antar pribadi dari DeVito.

A. Teori Komunikasi Antarpribadi dari DeVito

Komunikasi antarpribadi menurut DeVito mengatakan bahwa interpersonal communication is communication that takes place between two persons who have an established relationship; the people are in some way “connected”. Interpersonal communication would thus include what takes place between a son and her father, an employer and employee, two sisters, a teacher and a student, two lovers, two friends, and so on (DeVito, 1995:7).

Berdasarkan dari pengertian diatas bisa diartikan bahwa komunikasi antarpribadi dari DeVito merupakan komunikasi yang sering terjadi diantara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, dan terhubung dengan beberapa cara. Dengan demikian komunikasi antarpribadi yang sedang terjalin diantara

pimpinan dan pegawai, anak dan orang tua, dosen dan mahasiswa, dua sepasang kekasih, dua teman dan lain-lain. Menurut (DeVito, 1997:285) dalam suatu proses pendekatan humanistik ini (pendekatan lunak), ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan dalam (Prihatini, 2018:18-20) :

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*emphaty*)
3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)
4. Sikap Positif (*positiveness*)
5. Kesetaraan (*equality*)

1. Keterbukaan (Openness)

Kualitas dalam keterbukaan mempunyai 3 aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, yaitu komunikator antarpribadi yang efektif harus saling memiliki sifat keterbukaan pada seseorang yang sedang melakukan interaksi terhadapnya. Ini tidak berarti seseorang harus segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini sangat menarik, tetapi biasanya ini tidak membantu proses komunikasi.

Aspek yang kedua yaitu terdapat pada kesediaan seorang komunikator agar melakukan interaksi yang jujur terhadap stimulus yang akan datang. Seseorang yang diam, tidak mempunyai sifat kritis dan tidak mudah tanggap pada umumnya

merupakan salah satu peserta percakapan yang menjemukan. Saat ingin bereaksi secara terbuka terhadap apa yang sedang diucapkan, dan juga berhak untuk mendapatkan hal ini.

Aspek ketiga yaitu melekat pada kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka disini dalam yaitu mengakui bahwa danya suatu perasaan dan pikiran yang dilontarkan merupakan milik anda dan anda yang harus bertanggung jawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini yaitu dengan pesan yang menggunakan kata saya.

2. Empati (Emphaty)

Empati disini dapat diartikan sebagai sebuah kemampuan seorang individu agar dapat mengetahui apa yang telah dialami oleh orang lain suatu saat nanti, dari sudut pandang orang lain, dan melalui kacamata individu lain. Bersimpati di pihak lain yaitu dapat merasakan bagi orang lain yang merasa ikut bersedih, contohnya berempati bisa merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain yang sedang mengalami kesedihan pada saat itu.

Orang yang memiliki empati juga dapat memahami motivasi dan pengalaman dari individu lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan

keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian ini akan dapat membuat seseorang lebih mampu untuk menyesuaikan komunikasinya. Langkah pertama untuk dapat mencapai empati dengan cara menahan godaan untuk menilai, mengevaluasi, menafsirkan dan mengkritik. Kedua, makin banyak kita mengenal individu yang mempunyai sebuah keinginan, pengalaman, kemampuan, ketakutan dan lain-lain. Ketiga, bisa merasakan apa yang telah dialami oleh seseorang dari sudut pandangnya.

3. Sikap Mendukung (Supportiveness)

Komunikasi antarpribadi yang efektif yaitu suatu hubungan yang dimana terdapat sikap yang dimana bisa saling mendukung satu sama lain, suatu konsep yang perumusannya dapat dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berjalan secara langsung dalam suasana yang tidak mendukung.

4. Sikap Positif (Positiveness)

Cara untuk mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi yaitu dengan cara : Pertama, yaitu untuk menyatakan sikap positif dan kedua yaitu secara positif untuk

mendorong orang yang menjadi teman kita saat berinteraksi.

5. Kesetaraan (Equality)

Komunikasi antarpribadi dapat lebih efektif apabila suasana setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam dari kedua belah pihak yang dimana sama-sama bernilai dan berharga, serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang sangat penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan antarpribadi yang ditandai dari kesetaraan, ketidak sependapatan dan terdapat konflik bisa dilihat dari upaya untuk memahami suatu perbedaan yang sudah pasti ada dari pada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

METODE

Pendekatan metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan studi deskriptif. Penelitian deskriptif Rakhmat dalam Wuwuh Buwana, (2015:23) untuk dapat menjelaskan situasi atau sebuah peristiwa. Disini peneliti tidak mencari atau menjelaskan suatu hubungan, dan tidak menguji hipotesis.

Untuk dapat mengungkapkan fenomena upaya Diskominfo Kota Bengkulu untuk mewujudkan keharmonisan antar pegawai dalam komunikasi antarpribadi, peneliti disini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori Komunikasi Antarpribadi dari DeVito.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau bidang tertentu. Menetapkan apa yang dilakukan individu lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang mendatang. Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks, khususnya yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Mulyana, 2010:145).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi Informatika adalah Dinas yang memiliki tugas untuk melaksanakan kewenangan daerah dibidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta

melaksanakan tugas yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bengkulu. Untuk dapat melihat komunikasi antarpribadi pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu, harus melakukan wawancara dengan metode penelitian kualitatif yang menggunakan pisau analisis teori Komunikasi Antarpribadi dari DeVito.

Hasil penelitian diperoleh bahwa pegawai bidang IKP telah melakukan komunikasi antarpribadi yang efektif dengan para pegawai dibidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Dapat dilihat dari sisi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan yang terdapat dibidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa adanya kesadaran atasan serta pegawai pada saat melakukan komunikasi antarpribadi baik dari keterbukaan dalam menerima suatu masukan yang dimana untuk terlaksananya kegiatan, empati, sikap mendukung dari tugas yang dilaksanakan oleh bawahan, sikap positif dan adanya kesetaraan dalam pemberian tugas kepada para pegawai yang ada di bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Karena kepala bidang mengakui pentingnya sebuah komunikasi terutama komunikasi antarpribadi kepada para pegawai untuk

memberikan motivasi ataupun menumbuhkan semangat pegawai dalam bekerja.

Kepala Bidang IKP sangat memahami bahwa pentingnya untuk memiliki sikap keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dengan menerapkan faktor komunikasi antarpribadi dari kepala bidang ke para pegawai untuk meningkatkan keterampilan kepala bidang sebagai pemimpin didalam organisasi. Manfaat yang didapat oleh kepala bidang dengan melakukan dengan melakukan efektifitas komunikasi antarpribadi yang baik dengan para pegawai, karena para pegawai merupakan salah satu yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi di bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu.

Karena komunikasi antarpribadi bisa dikatakan efektif apabila mampu disampaikan melalui pesan yang dapat dipahami dan diterima oleh individu atau penerima pesan. Hal ini sesuai dengan pendapat DeVito, komunikasi antarpribadi yang efektif dapat dilihat dengan pendekatan humanistis menurut Devito (2011:285) dalam sebuah pendekatan humanistis ada lima kualitas umum komunikasi antarpribadi yaitu

keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

KESIMPULAN

Komunikasi antarpribadi yang dilaksanakan oleh Bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu, menunjukkan adanya efektifitas komunikasi yang dimiliki oleh bidang IKP yang ditandai dengan adanya keterbukaan informasi didalam pelaksanaan kegiatan, sikap mendukung bagi para pegawai agar dapat meningkatkan kinerja, selalu berusaha agar dapat memiliki sikap positif terhadap sesama pegawai dan memiliki kesetaraan dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori Komunikasi Antar Pribadi dari DeVito (1997:285) yang dilaksanakan oleh Bidang IKP disimpulkan bahwa :

1. Pegawai di Bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu memiliki sifat keterbukaan informasi yang sangat bagus.
2. Empati di Bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu terlihat dari keterlibatan antar pegawai ketika ada musibah atau masalah
3. Adanya sikap mendukung antar pegawai Bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu yang sangat baik seperti motivasi atau

dorongan yang diberikan pada pegawai.

4. Sikap positif di Bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu dapat terlihat dari sikap saling menghargai dan memberikan *reward* kepada pegawai yang mempunyai prestasi.
5. Kesetaraan antar pegawai Bidang IKP Dinas Kominfo Kota Bengkulu dapat dilihat dari kedudukan yang sama, tidak adanya perbedaan jenjang jabatan dan gender.

REFRENSI

- Akbar, A. (2012). Hubungan Komunikasi Antarpribadi Dengan Motivasi Kerja Karyawan Pada Divisi Pemasaran Republik Insula. *Wacana*, 11 (1), 76-88.
- Muhammad, O., Hasibuan, A., & Si, M. (2019). Komunikasi Sirkular (Circular Theory). In *Universitas Dharmawangsa* (Vol. 2, Issue 1).
- Prihatini, M. (n.d.). *Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Membentuk Konsep Diri Di Panti Asuhan (Studi Pada Anak Terlantar Di Panti Asuhan Pancasila Turi Lamongan)*.
- Rif'ah, A. (2014). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Perusahaan Kompor "Kupu Mas" Malang*.
- Rubiyanti, Y., & Widyana, R. (2005). Pengaruh pelatihan pengungkapan diri terhadap peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan. *Jurnal Psikologi Industri*, 3(2).
- Wijaya Ida Suryani. Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi. (2013). *Jurnal Dakwah Tabligh* (Vol. 14, No. 1).