

Komunikasi interpersonal pada kantor dinas sosial

Norhadiana¹ Rifma² Syahril³ Nellitawati⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Pendidikan, Universitas Negri Padang

Norhadiana¹, e-mail: norhadiana98@gmail.com

Rifma², e-mail : rifmar34@fip.unp.ac.id

Syahril³, e-mail : syahril@fip.unp.ac.id

Nellitawati⁴, e-mail : nelitawati@fip.unp.ac.id

Abstract

This study aims to obtain data and information about interpersonal communication at the Padang City Social Service office regarding intimacy, openness, empathy, supportive attitude, and trust. This study was analyzed using quantitative descriptive. Furthermore, for the population and the sample are employees as respondents totaling 57 people.. The research instrument uses a Likert scale model consisting of 30 questions and 5 alternative answers that have been tried for legitimacy and dependability. The aftereffects of the exploration information show that relational correspondence at the Padang City Social Service office in regards to (1) knowledge of good rules with an accomplishment of 3.99 (2) receptiveness to great models with an accomplishment of 3.89 (3) sympathy on great rules with an accomplishment of 3.94 (4) steady demeanor with great measures with an accomplishment of 4.11, and (5) trust in great rules with an accomplishment of 3.97. Consequently, it tends to be reasoned that relational correspondence at the Padang City Social Service office as indicated by workers is in a decent classification with an accomplishment level of 3, 97.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang komunikasi interpersonal pada kantor Dinas Sosial Kota Padang. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Selanjutnya untuk populasi dan sampel adalah pegawai sebagai responden berjumlah 57 orang. Instrumen penelitian menggunakan model skala likert yang terdiri dari 30 pertanyaan dan 5 alternatif jawaban yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Hasil data penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pada kantor Dinas Sosial Kota Padang mengenai (1) keakraban pada kriteria baik dengan pencapaian 3,99 (2) keterbukaan pada kriteria baik dengan pencapaian 3,89 (3) empati pada kriteria baik dengan pencapaian 3,94 (4) sikap suportif kriteria baik dengan pencapaian 4,11, dan (5) kepercayaan pada kriteria baik dengan pencapaian 3,97 dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal pada kantor Dinas Sosial Kota Padang menurut pegawai berada pada kategori baik dengan tingkat capaian 3,97.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal

How to Cite: Norhadiana¹ Rifma² Syahril³ dan Nellitawati⁴ 2021. Komunikasi interpersonal pada dinas sosial. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 10(2), 301-305. doi: 10.24036/jeal.v2i3



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2021 by author.

1. Pendahuluan

Asosiasi pada umumnya dapat dianggap sebagai kerangka kerja sosial yang terdiri dari individu-individu yang perlu mencapai tujuan mereka dengan menggunakan strategi data yang berbeda dan struktur tugas yang difasilitasi. Maka secara komprehensif berbicara, dalam pergaulan terdapat dua komponen prinsip, yaitu rakyat sebagai penghibur dasar dalam pergaulan dan informasi yang digunakan dalam mengarahkan kerjasama antar manusia. Orang adalah unit dasar dari koneksi otoritatif dan titik fokus perilaku. Apalagi perkumpulan merupakan wadah pergaulan bagi berbagai individu yang melakukan latihan pekerjaan tertentu dengan memanfaatkan kewajiban yang telah diberikan kepada mereka. Dengan tujuan agar latihan dapat berjalan dengan baik, individu yang tergabung dalam suatu perkumpulan dapat menjaga kedekatan, penerimaan, simpati, sportivitas, dan kepercayaan serta menjaga kehormatan satu sama lain, satu arah adalah untuk mengikuti korespondensi relasional dalam asosiasi. , baik korespondensi relasional antara bos dan perwakilan. bawahan dan antar bawahan dan bawahan.

Menurut Thoha (2015) korespondensi adalah suatu cara menyampaikan dan mendapatkan berita atau data yang dimulai dari satu individu kemudian ke individu berikutnya. Sebuah korespondensi yang layak tidak akan terjadi, jika pengirim berita tidak menyampaikannya dengan tepat dan penerima berita tidak mendapatkannya sebagai mutilasi. Shifah dalam dasrun (2018) mengemukakan bahwa korespondensi relasional adalah korespondensi informal yang terjadi secara tatap muka antara beberapa orang. Menurut Muhammad (2011) mengemukakan bahwa korespondensi relasional adalah cara paling umum untuk memperdagangkan data antara satu individu dengan individu lainnya atau secara umum antara dua individu yang dapat diketahui secara langsung dalam bentuk barang. Tane dalam wahyudi (2015) bahwa “hubungan manusia adalah kapasitas individu untuk mengkoordinasikan, menyampaikan, dan memahami orang-orang di dalam asosiasi yang sepenuhnya bertujuan untuk mengembangkan pelaksanaan pekerjaan lebih lanjut. Hardjana (2003) mencirikan bahwa korespondensi relasional adalah hubungan mata ke mata antara dua atau beberapa kelompok, di mana pengirim dapat berkomunikasi secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan bereaksi secara langsung terhadap data yang disampaikan. Nellitawati dan Yurmanita (2019) berperan penting dalam mendorong asosiasi, dipercaya bahwa perwakilan dapat membangun efisiensi dalam pameran mereka, sehingga cenderung dianggap bahwa siklus korespondensi relasional dapat berhasil jika pihak yang menyampaikan dapat terbuka dan mengakui perspektif orang lain tanpa menilai dan bereaksi terhadap saingan korespondensi dengan tulus dan penuh perhatian terhadap data yang dia miliki. berlalu.

Dari uraian diatas, komunikasi interpersonal sangat penting bagi seorang pegawai. Namun faktanya berdasarkan observasi dan pengamatan yang penulis lakukan pada Dinas Sosial Kota Padang ternyata komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai dengan pimpinan masih belum terwujud sebagaimana yang diharapkan, hal tersebut ditandai dengan fenomena-feromona yang terjadi sebagai berikut: Tidak adanya suasana kedekatan yang ditampilkan antara penguasa dan pekerja hanya sebagai perwakilan individu. Tidak adanya transparansi perwakilan terhadap masalah yang mereka hadapi dalam menyelesaikan kewajibannya di tempat kerja. Tidak adanya simpati yang ditunjukkan oleh perwakilan terhadap individu pekerja. Tidak adanya disposisi kuat yang ditunjukkan oleh perwakilan terhadap kolaboratornya. Tidak adanya kepercayaan dalam hubungan kerja dengan perwakilan. Motivasi di balik tinjauan ini adalah untuk memperoleh data seputar 1) kedekatan 2) transparansi 3) kasih sayang 4) sikap mantap 5) kepercayaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan pada kantor Dinas Sosial Kota Padang. Populasi penelitian ini merupakan semua pegawai kantor Dinas Sosial Kota Padang berjumlah 57 orang. Mengingat populasi sedikit sehingga informasi yang didapat akurat, maka seluruh individu dijadikan populasi. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto : 2013) bahwa “jika populasi berdasarkan penelitian kurang dari 100, maka lebih baik diambil keseluruhan” sehingga penelitian ini adalah penelitian populasi, Instrumen penelitian menggunakan model skala likert yang terdiri dari 30 pertanyaan dan 5 alternatif jawaban Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KD), Jarang (JR), & Tidak Pernah (TP). Teknik analisis data pada penelitian ini memakai rumus rata-rata (Mean)

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Berdasarkan pengelolaan data penelitian secara keseluruhan skor rata-rata dan tingkat capaian rata-rata dari komunikasi interpersonal pada kantor Dinas Sosial Kota Padang seperti pada tabel berikut :

Table 1
Rekapitulasi Data Komunikasi Interpersonal Pada Dinas Sosial Kota Padang

No.	Indikator	Skor rata-rata	Kategori
1	Keakraban	3,99	Baik
2	Keterbukaan	3,87	Baik
3	Empati	3,94	Baik
4	Sikap Suportif	4,11	Baik
5	Kepercayaan	3,97	Baik
Jumlah		19,88	
Rata-rata		3,97	Baik

Pada tabel diatas dilihat bahwa skor rata-rata dari capaian komunikasi interpersonal pada kantor Dinas Sosial Kota Padang yaitu 3,97 dengan kriteria baik. Skor rata-rata tertinggi terlihat dari sikap suportif pegawai dalam berkomunikasi yaitu 4,11. Skor rata-rata terendah terlihat dari keterbukaan pegawai dalam berkomunikasi yaitu 3,87.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi interpersonal pada kantor Dinas Sosial Kota Padang dengan indikator penelitian, 1) keakraban, 2) keterbukaan, 3) empati, 4) sikap suportif, 5) kepercayaan akan dijelaskan sebagai berikut Pertama hasil penelitian menunjukkan keakraban pegawai dalam berkomunikasi pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor rata-rata 3,99 sudah dikatakan baik. Item yang tertinggi adalah pegawai menghargai ide atau gagasan yang diberikan oleh rekan kerja ketika rapat di kantor serta memberi respon terhadap ide tersebut yaitu 4,6 (sangat baik). Item yang terendah adalah pegawai memberikan sapaan pada pagi hari dengan tersenyum saat bertemu dengan rekan kerja di kantor serta menanyakan kabarnya yaitu 3,49 (cukup baik). Penyebab rendahnya item pegawai memberikan sapaan pada pagi hari dengan tersenyum saat bertemu dengan rekan kerja di kantor serta menanyakan kabarnya adalah karena tidak adanya kedekatan atau keakraban sesama sehingga pegawai mungkin merasa canggung menyapa rekan kerjanya. Keakraban membuat komunikasi menjadi lebih dekat antara pegawai dengan rekan kerjanya. Menurut (Rahmad : 2005) Terungkap bahwa kedekatan merupakan pemenuhan syarat rasa sayang, hubungan antara atasan dan bawahan akan tetap terjaga jika komunikator dan komunikan menjalin kedekatan yang adil dan jujur.. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keakraban pegawai dalam berkomunikasi pada Dinas Sosial Kota Padang sudah terlaksana dengan baik. Namun, untuk item rata-rata terendah, pegawai perlu bersikap akrab dengan rekan kerja, misalnya dengan cara menyapa, menanyakan kabar dan mengajak untuk bercanda agar pegawai merasa saling dekat dan tidak ada jarak antara mereka sehingga dalam melakukan pekerjaan tidak menjadi beban dan bisa saling membantu nantinya. Dengan saling akrab pegawai dengan rekan kerjanya, maka akan terjalin komunikasi interpersonal yang lebih baik.

Kedua hasil penelitian menunjukkan keterbukaan pegawai dalam berkomunikasi pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor rata-rata 3,87 sudah dikatakan baik. Item yang tertinggi adalah pegawai menanggapi dengan senang hati atas informasi yang diberikan oleh rekan kerja yaitu 4,25 (baik). Item yang terendah adalah pegawai menyampaikan secara jujur permasalahan yang dialami kepada rekan kerja di kantor yaitu 3,61 (baik). Penyebab rendahnya item pegawai menyampaikan secara jujur permasalahan yang dialami kepada rekan kerja di kantor adalah kurangnya sikap terbuka pegawai terhadap rekan kerja dalam hal pekerjaan, akibatnya pekerjaan yang dilakukan tidak akan berjalan dengan baik, karena komunikasi yang baik sangat mendukung kelancaran suatu pekerjaan. Ciri-ciri Komunikasi yang efektif adalah keterbukaan. Kualitas dalam komunikasi terbuka menunjukkan sekurang-kurangnya tiga sudut pandang, yaitu: 1) saling terbuka saat berkomunikasi sampai ada perubahan informasi yaitu komunikator bersedia memberikan informasi lengkap yang harus diberikan untuk berkomunikasi. 2) menciptakan hubungan komunikasi yang jujur, yaitu komunikator memberikan pengaruh spontan (tidak direncanakan) pada orang tersebut mengangkut. 3) Komunikator harus bertanggung jawab atas apa yang disampaikan Devito (2011). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterbukaan pegawai dalam berkomunikasi pada Dinas Sosial Kota Padang sudah terlaksana dengan baik. Namun, untuk item rata-rata terendah, pegawai perlu bersikap terbuka kepada pimpinan dan rekan kerja, misalnya dengan menceritakan masalah yang dihadapi terkait pekerjaan. Dengan sikap terbuka antara pegawai dengan pimpinan dan pegawai dengan pegawai, maka akan terjalin komunikasi interpersonal yang lebih baik.

Ketiga hasil penelitian menunjukkan empati pegawai dalam berkomunikasi pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor rata-rata 3,94 sudah dikatakan baik. Item yang tertinggi adalah pegawai mengajak karyawan lain untuk membantu rekan kerja yang mendapatkan musibah yaitu 4,28 (baik). Item terendah adalah pegawai menanyakan perasaan rekan kerja di kantor, baik ketika sedih ataupun senang yaitu 3,49 (cukup baik). Penyebab rendahnya item pegawai menanyakan perasaan rekan kerja di kantor, baik ketika sedih ataupun senang adalah kurangnya empati kepada rekan kerja sehingga tidak merasakan kesedihan dan kesulitan yang dialami rekan kerjanya, empati dapat membangun komunikasi interpersonal yang baik antar individu, karena dengan merasakan apa yang orang lain rasakan membuat individu saling memahami. Faktor penyebab rendahnya empati terhadap komunikasi interpersonal pegawai adalah rendahnya rasa kepedulian pegawai terhadap masalah yang disampaikan oleh rekan kerja. Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kemampuan untuk menempatkan diri dalam situasi orang lain Muhammadiyah (2011) Menurut Devito (2011) langkah pertama pada mencapai empati merupakan menahan godaan buat mengevaluasi, menilai, menafsirkan, & mengkritik. Tujuan dari reaksi ini bukanlah buat menghalangi pemahaman seseorang. Langkah kedua merupakan mengenal seseorang lebih baik, keinginan, pengalaman, kemampuan, & ketakutannya. Artinya, semakin seseorang dapat melihat seseorang, semakin mudah bagi seseorang untuk merasakan apa yang orang itu rasakan. Langkah ketiga adalah memainkan peran orang itu dalam pikirannya sendiri. Suliyarti dalam suranto (2012) Empati adalah kemampuan individu untuk merasakan jika orang lain dapat memahami sesuatu yang dialami oleh orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan memahami suatu masalah menurut perspektif individu selanjutnya.. Sehingga dapat disimpulkan bahwa empati pegawai dalam berkomunikasi pada Dinas Sosial Kota Padang sudah terlaksana dengan baik. Namun pada item rata-rata terendah pegawai perlu meningkatkan empati terhadap rekan kerja salah satunya perasaan pegawai terhadap masalah yang disampaikan pegawai

lainnya. Adanya empati dapat meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai menjadi lebih baik pada Dinas Sosial Kota Padang.

Keempat hasil penelitian menunjukkan sikap suportif pegawai dalam berkomunikasi pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor rata-rata 4,11 sudah dikatakan baik. Item yang tertinggi adalah pegawai mengutarakan rasa bangga kepada rekan kerja yang berhasil meraih prestasi kerja yaitu 4,65 (sangat baik). Item yang terendah adalah pegawai memberikan saran dengan baik kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas yaitu 3,49 (cukup baik). Item yang terendah pegawai memberikan saran dengan baik kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas adalah rendahnya dukungan dari pegawai kepada pegawai lain, sehingga sulit untuk memberikan dorongan ataupun motivasi kepada rekan kerja agar lebih semangat. Mendukung adalah mentalitas yang mengurangi pencegahan dalam korespondensi. Protective diambil dari kata *guarded* yang artinya melindungi atau menjamin diri sendiri. Seorang individu yang protektif jika dia tidak menoleransi, eksploitatif, dan membutuhkan simpati. Jelas, dengan hati-hati sikap korespondensi relasional akan gagal karena orang yang dijaga akan lebih membela diri dari bahaya dia bereaksi dalam situasi korespondensi daripada memahami pesan orang lain.. (Rahmad : 2005). Sikap mendukung adalah sikap yang membuat diri kita lebih fleksibel ketika berhubungan dengan komunikan, bukan hanya mengungkapkan pendapat kita tetapi pendapat orang lain juga perlu didengar. Dengan sikap mendukung seperti itu merupakan salah satu sikap yang mengarah pada komunikasi interpersonal menjadi efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap suportif pegawai dalam berkomunikasi pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang sudah terlaksana dengan baik. Namun untuk item rata-rata yang masih rendah perlu dilakukan upaya yaitu pegawai memberikan dukungan atau motivasi kepada pimpinan dan pegawai melalui komunikasi yang lebih baik dalam hal pekerjaan, dan pimpinan juga harus memberikan dukungan kepada pegawai. Terutama sesama karyawan harus saling memberikan dukungan dan motivasi, untuk mencapai tujuan organisasi, pegawai membutuhkan motivasi untuk bekerja lebih giat, pegawai sangat penting dalam organisasi, maka pegawai membutuhkan perhatian yang lebih terhadap tugas-tugas yang dilakukan, agar tujuan organisasi tercapai serta komunikasi interpersonal akan terjalin sangat baik.

Kelima hasil penelitian menunjukkan kepercayaan pegawai dalam berkomunikasi pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor rata-rata 3,99 sudah dikatakan baik. Item yang tertinggi adalah pegawai dalam berkomunikasi tidak menjelek-jelekkan rekan kerja kepada rekan kerja yang lain yaitu 4,19 (baik). Item yang terendah adalah pegawai berkata jujur jika rekan kerjanya melakukan suatu kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan di kantor yaitu 3,63 (baik). Item yang terendah pegawai berkata jujur jika rekan kerjanya melakukan suatu kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan di kantor adalah rendahnya kejujuran pegawai untuk mengatakan kesalahan yang dilakukan oleh rekan kerja karena takut terjadi konflik atas sesama pegawai yang mengakibatkan masalah menjadi berlarut larut. Kepercayaan merupakan kunci utama terjalannya komunikasi interpersonal yang baik antar individu, kepercayaan juga dapat membangun kenyamanan dalam berkomunikasi sehingga komunikasi dapat berjalan dengan sangat baik. Menurut (Robbins : 2008) Kepercayaan merupakan keadaan psikologis yang terjadi saat anda sepakat menggunakan tindakan seseorang lantaran anda mengharapkan sesuatu yang positif dari perbuatan orang tersebut. Jadi disimpulkan bahwa kepercayaan pegawai dalam berkomunikasi di Kantor Dinas Sosial Kota Padang sudah terlaksana dengan baik. Namun pada item rata-rata terendah pegawai perlu menanamkan kepercayaan baik kepada pimpinan maupun rekan kerja dengan melakukan komunikasi dengan intens dalam hal pekerjaan, dan selalu berlaku jujur agar mendapat kepercayaan dari orang lain. Dengan kepercayaan penuh pegawai komunikasi interpersonal dapat terlaksana lebih baik lagi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan korespondensi di Dinas Sosial Kota Padang dapat diselesaikan dalam hal: Kedekatan pegawai dalam menyampaikan pesan di Dinas Sosial Kota Padang dengan mendapatkan nilai normal 3,99 berada pada kelas yang dapat diterima. Transparansi pekerja dalam bersalin di Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor normal 3,87 berada pada kelas yang dapat diterima. Simpati perwakilan dalam menyampaikan di Dinas Sosial Kota Padang dengan mendapatkan skor normal 3,94 kini berada pada klasifikasi besar. Sikap tetap perwakilan dalam menyampaikan pendapat di Dinas Sosial Kota Padang dengan memperoleh skor normal 4,11 berada pada klasifikasi yang dapat diterima. Keyakinan perwakilan dalam menyampaikan di Dinas Sosial Kota Padang dengan mendapatkan skor normal 3,97 berada pada klasifikasi yang dapat diterima. Secara umum hubungan korespondensi pekerja di Dinas Sosial Kota Padang dengan tingkat ketercapaian 3,97 berada pada klasifikasi dapat diterima. Mengingat efek samping dari tinjauan ini, para ahli mengusulkan agar hubungan kerja sama pekerja dapat dipertahankan dan ditingkatkan untuk masa depan yang lebih baik.

Daftar Rujukan

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Devito A. Joseph. (2011). *Edisi Kelima : Komunikasi Antar Manusia*. Terj: Agus Maulana. Tangerang Selatan: Karisma publishing Group.
- hardjana, a. m. (2003). *Komunikasi Interpersonal Dan Intrapersonal*. yogyakarta: kanisius.
- Mifta, T. (2015). *Prilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajawali.
- Nellitawati, Nellitawati and Yektri Yurmanita. (2019). “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pendidikan.” *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia* 5(1):35.
- Rahmad, Jalaluddin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Prilaku Organisasi Edisi Ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shifah, Fadhila Hamidatus. (2018). “Komunikasi Interpersonal Guru Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Padang.” *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 7(1):54.
- Suliyarti, Riri, Nurhizrah Gistituati, Rusdinal Rusdinal, dan Irsyad Irsyad. (2020). “Persepsi Siswa Tentang Komunikasi Interpersonal Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Padang.” *Journal of Educational Administration and Leadership* 1(2):1–7.
- Tane, Andre. (2015). “Hubungan Antar Manusia Pegawai Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 3(2):895–1265.