

**SKRIPSI**

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DINAS  
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN  
(DISKOMINFO) KABUPATEN PINRANG DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA**

**A. NIRMALA**

**E021201012**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**SKRIPSI**

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DINAS  
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN  
(DISKOMINFO) KABUPATEN PINRANG DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA**

**A. NIRMALA**

**E021201012**

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Departemen Ilmu Komunikasi*

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Pola Komunikasi Interpersonal Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja.**

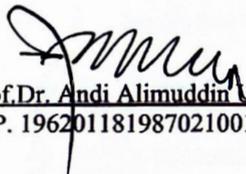
Nama Mahasiswa : **A. Nirmala**

Nomor Pokok : **E021201012**

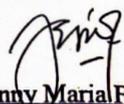
Makassar, Januari 2024

Menyetujui :

Pembimbing I

  
Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.  
NIP. 196201181987021001

Pembimbing II

  
Prof. Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si.  
NIP. 195910011987022001

Mengesahui  
Ketua Departemen Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin

  
Dr. Sudirman Karnay, M.Si  
NIP. 196410021990021001

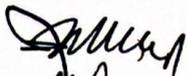
## HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Telah diterima oleh Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Departemen Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations pada hari Rabu, Tanggal Dua Puluh Delapan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat.

Makassar, 6 Maret 2024

### TIM EVALUASI

Ketua : Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si  
Sekretaris : Sartika Sari Wardanhi DH Phasa, S.Sos, M.I.Kom  
Anggota : 1. Prof. Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si  
2. Dr. Sudirman Karnay, M.Si

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi/karya komunikasi yang berjudul **“Pola Komunikasi Interpersonal Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kinerja”** ini sepenuhnya adalah karya saya sendiri. Tidak ada didalamnya yang merupakan duplikasi dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan pengutipan dengan cara- cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Makassar, 29 Februari 2024



A. Nirmala

## **Kata Pengantar**

### *Assalamualaikum warahmatullahi wabaraktuh*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Inayah-Nya sehingga skripsi ini terselesaikan guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar sarjana di Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Serta tak lupa Sholawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini sungguh banyak kesalahan dan hambatan yang dihadapi, akan tetapi semuanya dapat teratasi berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, arahan, saran serta masukan-masukan positif lainnya yang memberikan semangat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Cinta pertama dan pintu surgaku, Atta & Mamaku. Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih sudah berjuang untukku tanpa mengenal rasa lelah, membesarkan dan mendidikku sampai mendapatkan gelar sarjanaku. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil. I Love you more, Hiduplah Lebih Lamaaa.

2. Puang Prof. Dr. H. Andi Alimuddin Unde, S.Sos, M.Si. selaku Dosen pembimbing I sekaligus salah satu orang yang sangat berpengaruh dari awal hingga akhir perkuliahan penulis. Sehat-sehat kakek Panutanquuu.
3. Prof. Dr. Jeanny Maria Fatimah. M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) sekaligus pembimbing II dalam penyusunan tugas akhir, yang telah banyak membantu penulis, serta rasa terimakasih atas waktu yang diluangkan untuk membimbing penulis, masukan dan kritik yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Sudirman Karnay, M.Si dan Ibu Sartika Sari Wardanhi DHP. S.Sos. M.I.Kom selaku penguji saya dan telah memberikan masukan di seminar yang telah dilakukan oleh penulis pada penelitian ini.
5. Ketua Departemen Ilmu Komunikasi Bapak Dr. Sudirman Karnay, M.si dan Bapak Nosakros Arya, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas segala dukungan, Motivasi serta kebaikannya.
6. Seluruh Staf Dosen Pengajar Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, kebaikan, ketulusan, serta pelajaran-pelajaran yang sangat berharga diberikan kepada penulis.
7. Para staf tata usaha Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang telah diberikan serta melayani penulis dengan tulus hati.

8. Terimakasih kepada Ibu Kasubag dan seluruh staf Subbagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Komunkasi, Informatika dan persandian Kabupaten Pinrang yang telah menyempatkan waktunya dalam segala proses wawancara dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
9. Terima kasih kepada keluarga besar Petta Kulo (Andi Unde), Keluarga besar Atta Anggo dan Ramli Saudi yang telah memberikan support dan motivasi kepada penulis yang tak terhingga sampai saat ini.
10. Terima kasih kepada sepupu-sepupu penulis “Always Listening and Understanding”.
11. Terima kasih kepada teman-teman Nalendra atas kebersamaan dan pengalaman-pengalaman yang penulis dapatkan selama dibangku perkuliahan.
12. Terima kasih kepada seluruh warga Korps Mahasiswa Ilmu Komunikasi (Kosmik) Universitas Hasanuddin atas kerja sama yang baik dan waktu berharganya.
13. Terima kasih untuk Sobat Menantu idaman Fera, Amel, Nafa dan Sobat Lintas Kabupaten atas perhatian dan dukungannya selama masa perkuliahan hingga masa penyusunan akhir. Terima kasih sudah menjadi teman sekaligus sodara yang saling menguatkan dan membersamai dalam perjuangan penulis. Loveyouu sekebonn
14. Terima kasih untuk dua pasangan sejoliku Widya Ningrum & Muh.Samtirta yang telah banyak bereffort kepada penulis.
15. Untuk Para Pengabd di Desa Harapan terimakasih untuk dukungan yang

diberikan kepada penulis, penulis bangga bisa mengenal kalian.

16. Kepada Andi Nirwana Syafruddin selaku adik dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa selama pengerjaan skripsi ini.
17. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri. **A. Nirmala**. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Selamat Bergelar Sarjana, S.I.Kom.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaiki kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca maupun para peneliti selanjutnya terkhusus mahasiswa Ilmu Komunikasi.

*Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokhatu.*

Makassar, 29 Februari 2024

A. Nirmala

## ABSTRAK

A. NIRMALA. *Pola Komunikasi Interpersonal Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja. (dibimbing oleh Andi Alimuddin Unde dan Jeanny Maria Fatimah)*

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Pinrang. Tipe Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif. Data Primer dikumpulkan dengan wawancara mendalam kepada Objek penelitian Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Pinrang. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan atau buku, artikel, jurnal dan media yang terkait dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal kasubag dan staf dalam meningkatkan kinerja pada subbagian umum dan kepegawaian Dinas Komunikasi, informatika dan persandian kabupaten pinrang dengan menerapkan Pola Komunikasi Kesetaraan (*Equality Pattern*) karena komunikasi Kasubag dan Staf berjalan secara terbuka dan jujur, masing-masing individu baik Kasubag dan Staf memiliki haknya dalam memberikan ide, pendapat dan gagasan. Dengan beberapa faktor pendukung, seperti keterbukaan (*Openness*), Sikap Saling Mendukung (*Supportiveness*), Sikap Positif (*positiveness*), Kesamaan (*Equality*) dan Sikap Empati (*Empathy*). Hambatan komunikasi interpersonal Kasubag dan staf dalam meningkatkan kinerja pada subbagian umum dan kepegawaian Dinas Komunikasi, Informatika dan persandian kabupaten pinrang ada beberapa hambatan komunikasi, yaitu: Pertama hambatan fisik (*physical noise*) hambatan yang berada diluar informan seperti lingkungan sosial tempat informan tinggal. Kedua hambatan fisiologis (*physiological noise*) hambatan yang berada di dalam diri informan seperti faktor usia dan Hambatan Psikologis (*Psychological Noise*) yang berasal dari diri informan karena mental yang mudah tersinggung.

**Kata Kunci :** Komunikasi Interpersonal, Pola Komunikasi Interpersonal, Kasubag dan Staf, Diskominfo Kabupaten Pinrang.

## ABSTRAK

A. NIRMALA. *Interpersonal Communication Patterns of the Pinrang Regency Communication, Informatics and Encryption Service (Diskominfo) in Improving Performance. (supervised by Andi Alimuddin Unde and Jeanny Maria Fatimah)*

This research was carried out at the Pinrang Regency Communication, Informatics and Encryption Service (Diskominfo). This type of research uses a descriptive qualitative approach. Primary data was collected by in-depth interviews with research objects in the General and Civil Service Subdivision of the Communication, Informatics and Encryption Service of Pinrang Regency. Secondary data was obtained from literature studies or books, articles, journals and media related to this research.

The results of this research show that the interpersonal communication pattern of subdivision heads and staff improves performance in the general and staffing subsections of the Pinrang district communications, informatics and coding services by implementing an equality communication pattern because communication between subdivision heads and staff runs openly and honestly, respectively. Individuals, both Head of Subdivision and Staff, have the right to provide ideas, opinions and ideas. With several supporting factors, such as openness, supportive attitude, positive attitude, equality and empathy. Barriers to interpersonal communication for the Head of Subdivision and staff in improving performance in the general and personnel subsections of the Pinrang Regency Communication, Information and Coding Service, there are several communication barriers, namely: First, physical noise, barriers that are outside the informant, such as the social environment where the informant lives. The two physiological barriers (physiological noise) are barriers that are within the informant, such as the age factor, and Psychological Barriers (Psychological Noise) that originate from the informant due to an irritable mentality.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Interpersonal Communication Patterns, Head of Subdivision and Staff, Diskominfo Pinrang Regency.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Kerangka Konseptual .....	11
1. Komunikasi Interpersonal.....	11
2. Pola Komunikasi .....	13
3. Kinerja Pegawai .....	16
4. Hambatan Komunikasi.....	18
E. Definisi Konseptual .....	20
F. Metode Penelitian .....	22
1. Waktu dan Objek Penelitian .....	22
2. Jenis Penelitian.....	23
3. Teknik Penentuan Informan.....	23
4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
5. Teknik Analisis Data.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Konsep Komunikasi Interpersonal .....	24

B. Konsep Pola Komunikasi .....	29
C. Konsep Kinerja.....	34
D. Hambatan Komunikasi.....	37
BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN .....	41
A. Profil Dinas .....	42
B. Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Pinrang .....	43
C. Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	60
A. Hasil Penelitian .....	60
1. Profil Informan.....	60
B. Pola Komunikasi Interpersonal Kasubag dan Staf Dalam Meningkatkan Kinerja.....	63
C. Hambatan Komunikasi Interpersonal Kasubag dan Staf Dalam Meningkatkan Kinerja.....	70
D. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	89

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. Penyerahan Piagam CPP Diskominfo Kabupaten Pinrang .....	4
2. Kerangka Konseptual .....	20
3. Bagan Teknik Analisis Data .....	25
4. Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Pinrang	41
5. Struktur Organisasi Diskominfo .....	43

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Komunikasi merupakan bentuk interaksi antar individu dalam kelompok atau organisasi. Untuk terciptanya komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pinrang, maka diperlukan pola komunikasi dan kerja sama yang baik, dimana komunikasi diantara bagian-bagian itu berjalan secara harmonis, dinamis dan terpercaya. Komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat berupa instruksi atau perintah, saran, arahan, instruksi, nasehat maupun kritikan yang sifatnya membangun (Rivai, 2010).

Komunikasi interpersonal memegang peran penting dalam organisasi. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal memungkinkan terjadinya pertukaran pendapat, menimbulkan hubungan interpersonal yang kuat, menciptakan keterbukaan, kepercayaan, dan kepuasan dalam bekerja, serta memungkinkan adanya komunikasi yang berkesinambungan antar individu dalam organisasi. Dengan demikian, komunikasi interpersonal membantu menciptakan hubungan yang sehat, saling percaya, bersatu, terbuka, dan kemampuan bekerja sama dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai komunikasi yang efektif, penting bagi Instansi Pemerintah untuk memahami dan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik terhadap stafnya dalam sebuah organisasi.

Peningkatan kinerja akan mendorong efisiensi sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feedback yang tepat terhadap perubahan perilaku,

yang diwujudkan dalam pekerjaan berkualitas tinggi dan penciptaan tenaga kerja yang berdisiplin tinggi. Disini, komunikasi interpersonal yang efektif antara atasan dan bawahan sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang efektif dalam bekerja.

Dalam suatu organisasi rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan hanya dapat dijalankan jika setiap anggota organisasi dapat bekerja sama dan dapat berkoordinasi dengan baik. Di sisi lain, salah satu tantangan yang dihadapi organisasi adalah meningkatkan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan individu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peningkatan kinerja juga akan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan sehingga pada akhirnya memberikan manfaat bagi Instansi Pemerintah.

Dinas komunikasi, Informatika Dan Persandian Kabupaten Pinrang merupakan Dinas Pemerintah di Bidang Komunikasi dan informatika, e-government, Persandian dan Statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang diserahkan oleh Bupati, Pemerintah provinsi Dan Kementrian, dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pengelolaan Urusan komunikasi dan Informatika, Statistik Dan Persandian dimana pada setiap kegiatan-kegiatannya tersebut terbagi menjadi empat bidang serta satu Sekretariat dan dikepalai oleh Kepala Bidang dari setiap Bidang yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku Dan Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2021, yang menjelaskan tentang Tugas Pokok

dan Fungsi dan Rincian Tugas masing-masing jabatan pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persendian Kabupaten Pinrang.

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten dan Pemerintah provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan pengembangan sistem informasi. Sebagai lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang, maka DISKOMINFO mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kabupaten Pinrang.

Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi penyebaran informasi, pengembangan dan pendayagunaan TIK serta pengendalian layanan jasa Informasi dan Telekomunikasi dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel di bidang komunikasi dan informatika.

Kepala Biro Organisasi Pemprov Jatim, Drs Sukardo M.Si mengatakan, dalam rangka pembinaan aparatur Negara yang diarahkan kepada peningkatan kinerja kualitas pelayanan publik, diperlukan adanya penilaian sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan publik dan penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP).

Berdasarkan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 7 tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, indikator

yang dinilai meliputi beberapa komponen, pertama visi dan misi serta motto pelayanan, dalam komponen ini apakah terdapat visi dan misi yang ada mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Kedua, sistem dan prosedur, secara internal apakah untuk mendukung pengelolaan secara efektif dan efisien dan eksternalnya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Ketiga, Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan, ini terkait dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan dan kedisiplinan. Keempat, sarana dan prasarana komponen ini berkaitan apakah sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal.

Dinas komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Pinrang berhasil meraih prestasi dan mendapatkan Piagam Penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP) Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup pemerintah kabupaten pinrang, maka diselenggarakan kegiatan citra pelayanan prima kabupaten pinrang (CPP) tahun 2023. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Citra Pelayanan Prima Kabupaten Pinrang (CPP) tahun 2023 meliputi aspek Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Public, Konsultasi Dan Pengaduan Serta Inovasi Pelayanan Publik.



**Gambar 1.1** : Penyerahan Piagam CPP Kabupaten Pinrang  
**Sumber** : website Diskominfo

Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika ini memiliki beberapa kelebihan yang menjadi alasan dipilih sebagai objek penelitian, diantaranya yaitu : pertama subbagian ini bertugas dalam menyusun rencana kegiatan dan sebagai pedoman pelaksanaan tugas yang dikerjakan staf oleh pimpinan (Kasubag) sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Kedua subbagian umum dan kepegawaian melakukan pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan subbagian umum dan kepegawaian. Ketiga terkait pelaksanaan tugas dan kegiatan, subbagian umum dan kepegawaian memiliki tugas untuk menyampaikan pelaporannya kepada atasan. dan yang terakhir adalah menyusun dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai rincian tugas dan melakukan evaluasi. Tugas utama pada Subbagian umum dan kepegawaian adalah melakukan urusan ketatausahaan pelayanan informasi, administrasi pengadaan, melakukan penataan surat menyurat serta mengelola administrasi kepegawaian dalam lingkup Dinas.

Keberhasilan seorang pimpinan dalam berkomunikasi tidak lepas dari tanggapan dan persepsi bawahannya, sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan, bawahan atau staf harus mampu menunjukkan beberapa pola perilaku yang baik atau positif, seperti bertanggung jawab, disiplin kerja, kemampuan bekerja keras, lebih kreatif, inovatif, dan kemampuan berpikir dan bertindak rasional, serta beberapa perilaku kerja positif lainnya untuk mencapai hasil kerja yang baik.

Staf merupakan sekelompok orang dalam suatu organisasi yang turut membantu Pimpinan atau Kasubag. Staf atau bawahan sendiri menjadi bagian penting dalam suatu perusahaan maupun instansi pemerintah daerah. Staf

termasuk kedalam posisi strategis yang sesuai dengan suatu bidang pekerjaan tertentu.

Jika Hubungan di dalam perusahaan atau organisasi komunikasi antar manusianya terjalin dengan baik, seperti komunikasi secara horizontal bawahan ke atasan maupun vertikal antara staf dan staf bisa memahami makna yang di sampaikan komunikator maka akan ada sebuah hubungan yang nyaman. Karena manusia hidup berdampingan dan saling berinteraksi, maka manusia sebagai makhluk sosial mempunyai kebutuhan yang saling membutuhkan akan informasi dan komunikasi. Dengan demikian, komunikasi sangatlah penting khususnya pada kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pinrang, dimana setiap orang saling berkomunikasi untuk menerima pesan yang disampaikan dan dari komunikasi itulah tercipta respon atau timbal balik. ( Wiryanto, 2005 ).

Dalam buku Komunikasi Organisasi oleh Prietsaweny Riris T Simamora, dijelaskan bahwa staf merupakan bentuk organisasi, dimana wewenang secara vertikal dan penuh mulai dari pemimpin ke kepala sub bagian (Kasubag). Kemudian di bawahnya serta masing-masing pejabat. Tugas pimpinan dibantu oleh para staf yang memberi nasehat, bantuan, saran, dan pelayanan. Kewenangan ada pada pimpinan, sedangkan staf hanya memiliki wewenang sebagai staf saja. adanya keakraban antara pimpinan dan staf tergolong dalam hubungan interpersonal atau hubungan antar pribadi, bila dilihat dari hubungan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung antara dua orang yang telah menciptakan kedekatan yang kuat. Sehingga ada pertukaran pesan atau pendapat dan ada tujuan dari apa yang di informasikan karena komunikasi tanpa

ada tujuan ialah komunikasi yang kurang sehat atau tidak efektif sehingga pesan tidak dapat tepat sasaran ( Wiryanto, 2004).

Komunikasi interpersonal sangatlah penting untuk terjalinnya hubungan yang baik antara pimpinan dan stafnya. hubungan yang baik telah meningkatkan kinerja staf seperti kedisiplinan dan bertanggung jawab. Komunikasi interpersonal yang efektif diawali dari hubungan interpersonal yang baik itu antara pimpinan dengan staf sehingga dapat menjadi modal terbangunnya sebuah komunikasi interpersonal yang efektif. Salah satu kegiatan komunikasi dua arah merupakan antarpribadi atau komunikasi interpersonal yang dapat diartikan sebagai komunikasi yang sering digunakan manusia pada saat bekerja, bersosialisasi dan bermasyarakat.

Komunikasi interpersonal sendiri dapat diartikan sebagai suatu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui komunikasi tatap muka atau melalui media dan *feedback* nya dapat langsung diketahui dan efeknya dapat dirasakan dengan cepat. ( Aw,Suranto, 2011).

Adapun judul penelitian sebelumnya yaitu Ahmad Khoiron (2015), Pola Interaksi Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Staf Sekretariat Dinas Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf di sekretariat komisi penyiaran Indonesia daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung kepada narasumber yang memiliki peran penting. Hasil temuan penelitian ini dapat mempertahankan pola

komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf dengan menerapkan komunikasi dua arah sebagai bentuk interaksi sehari-hari dalam bekerja sehingga pesan yang disampaikan ada tujuan yang jelas dalam instansi pemerintah.

Selain itu penelitian yang hampir sama juga dilakukan sebelumnya, yaitu Virginia Mauk (2022). Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Pegawai Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dan pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfo) Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara mendalam yang berfokus langsung pada pimpinan dan pegawai yang bekerja di Diskominfo Kabupaten TTU beserta dengan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, pola komunikasi yang digunakan di diskominfo kabupaten timor tengah utara yaitu Pola Roda, Pola Y, Pola Rantai dan Pola Semua Saluran.

Adapun, perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah Lokasi penelitian yang berbeda. Perbedaan lainnya ialah peneliti lebih berfokus pada objek subbagian umum dan kepegawaian bagaimana Kasubag terhadap staf dalam meningkatkan kinerja di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Pinrang sedangkan peneliti terdahulu atau Ahmad Khoiron menganalisis pola interaksi komunikasi Interpersonal antara pimpinan dan staf di Sekretariat Komisi

Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memilih judul. **“Pola Komunikasi Interpersonal Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja”**.

Alasan peneliti memilih Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Pinrang adalah karena komunikasi Interpersonal merupakan penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan efek yang berbeda-beda dan kemungkinan adanya umpan balik segera. Komunikasi Interpersonal dapat mengirimkan pesan dari komunikator kepada komunikan dengan efek dan umpan balik langsung untuk mengetahui apakah pesan dikirimkan itu dapat berdampak positif atau negative secara verbal maupun non verbal. Sebagaimana pimpinan dan staf harus dapat saling menjaga komunikasi interpersonal dengan baik agar dapat meningkatkan kinerja yang baik juga terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pinrang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Kasubag Dan Staf Pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Di Diskominfo Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja ?
2. Bagaimana Hambatan Komunikasi Interpersonal Kasubag Dan Staf Pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Di Diskominfo Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Pola Komunikasi Interpersonal Kasubag Dan Staf Pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Di Diskominfo Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja.
2. Untuk Mengetahui Hambatan Komunikasi Interpersonal Kasubag Dan Staf Pada Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Di Diskominfo Kabupaten Pinrang Dalam Meningkatkan Kinerja.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan hal-hal yang telah disebutkan dalam penelitian ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **a) Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai bahan untuk mengkaji secara ilmiah dalam pengembangan ilmu komunikasi, penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu penelitian yang dapat mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang dapat menjaga komunikasi serta hubungan baik pimpinan (Kasubag) dan staf didalam maupun diluar lingkungan kerja.

#### **b) Kegunaan Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan wawasan tentang pola komunikasi interpersonal serta dalam penyelesaian tugas akhir/skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Komunikasi.

## 2. Bagi Pemerintah

Diharapkan dengan penelitian ini maka para pimpinan (Kasubag) dan staf suatu perusahaan yang ada dikabupaten pinrang menjadikannya sebagai acuan dasar untuk membangun komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan (Kasubag) dan stafnya.

### **D. Kerangka Konseptual**

#### **1. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih dan antara sekelompok kecil orang, dengan berbagai pengungkapan makna dalam kegiatan komunikasi. Dalam konsep komunikasi khususnya interpersonal terjadi proses transaksi pesan antara pihak yang berkomunikasi, biasanya dua orang yang bekerja untuk menciptakan makna, komunikasi tatap muka (*face to face communication*) secara simultan dari satu individu ke individu lainnya, dan sebaliknya serta berlangsung secara terus menerus. Komunikasi interpersonal yang terjadi antara dua orang seperti pimpinan dan staf yang bertujuan untuk saling bertukar informasi, ide, pendapat dan juga perasaan yang berkaitan dengan peristiwa pribadi, organisasi, sosial, bahkan di lingkungan kerja maupun diluar dari lingkungan kerja.

Dalam proses komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan Karena dalam komunikasi antarpribadi efek atau umpan balik dapat terjadi seketika.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang tepat untuk digunakan dalam meningkatkan kinerja seorang staf. Pentingnya suatu komunikasi interpersonal ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian.

Joseph A Devito (1997) teori *self disclosure* dikutip dalam buku Komunikasi Interpersonal oleh Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos. M.Si yang mengemukakan 5 efektivitas komunikasi interpersonal (Antarpribadi) diperlukan dalam komunikasi. efektivitas dalam komunikasi interpersonal ini dapat mendukung komunikasi interpersonal pimpinan (Kasubag) dan staf dalam meningkatkan kinerja pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pinrang. Pertama adalah keterbukaan (*openness*), keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam mendorong komunikasi interpersonal yang efektif. keterbukaan antara pimpinan (Kasubag) dan staf sangat penting karena membantu membangun kepercayaan dan membangun hubungan yang baik untuk memecahkan masalah yang muncul dan mendorong kemajuan tujuan yang dicapai bersama.

Kedua yaitu mendukung (*supportiveness*), sikap saling mendukung antara pimpinan (Kasubag) dan staf dalam mengerjakan pekerjaan. Ketiga positif (*positiveness*) sikap atau perasaan positif yang dapat berpengaruh ke hal-hal baik dan menciptakan situasi komunikasi yang mendorong komunikasi efektif antara pimpinan (Kasubag) dan staf. Keempat yaitu kesetaraan (*equality*), kesetaraan

antara pimpinan (Kasubag) dan staf saling menghargai kedua belah pihak tanpa membeda-bedakan pangkat atau jabatan. Kelima Empati (*empathy*) mengacu pada kemampuan memahami dan berbagi perasaan terhadap orang lain. Jika empati tumbuh dalam proses komunikasi interpersonal, maka suasana hubungan komunikasi akan dapat berkembang dan tumbuh sikap saling pengertian antara pimpinan (Kasubag) dan staf.

## **2. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soejanto, 2001). Pola komunikasi Interpersonal diartikan sebagai bentuk pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Pola komunikasi dalam suatu organisasi mencerminkan bagaimana komunikasi tetap berjalan dengan baik di lingkungan internal dan eksternal. Berperan penting dalam organisasi, terutama dalam pertukaran informasi, ide dan pengetahuan serta komunikasi dengan sesama anggota organisasi. Pola komunikasi dalam organisasi juga dapat menjadi pola yang digunakan untuk menciptakan dan menghasilkan suatu tujuan atau bagian. Terciptanya pola komunikasi dapat mempengaruhi proses penyampaian informasi dari satu individu ke individu lainnya dengan tujuan tertentu.

Joseph A Devito mengelompokkan pola komunikasi menjadi empat macam yaitu, Pertama Pola komunikasi persamaan (*Equality pattern*) Dalam pola ini, setiap individu membagi kesempatan komunikasi secara merata, peran yang dimainkan setiap orang dalam lingkungan kerja adalah sama. Setiap orang dianggap setara dan mempunyai kemampuan, bebas mengemukakan pikiran, opini, dan keyakinan. Komunikasi yang berlangsung berjalan dengan jujur, terbuka, langsung, dan bebas dari pembagian kekuasaan yang terjadi dalam hubungan interpersonal. Komunikasi memperdalam kesadaran diri masing- masing. Begitupula perilaku nonverbal seperti sentuhan dan kontak mata. Contohnya Setiap orang memiliki hak yang sama dalam pengambilan keputusan. Konflik yang terjadi tidak dianggap sebagai ancaman. Masalah diamati dan dianalisa. Perbedaan pendapat tidak dilihat sebagai salah satu kurang dari yang lain tetapi sebagai benturan yang tidak terhindarkan dari ide-ide atau perbedaan nilai dan persepsi yang merupakan bagian dari hubungan jangka panjang. Dalam komunikasi ini berjalan secara timbal balik dan seimbang.

Kedua Pola komunikasi Seimbang Terpisah (*Balance Split Pattern*) Dalam pola ini, persamaan hubungan tetap terjaga, namun dalam pola ini setiap orang memegang kontrol atau kekuasaan dalam bidangnya masing-masing. Contohnya dalam lingkungan pekerjaan ada Kasubag dan Staf, dimana Kasubag dipercaya dalam mengarahkan, memotivasi, serta mengatur kerjanya staf dan staf bertugas untuk membantu kerja dari Kasubag serta mengikuti aturan dan arahan kasubag. Dalam pola ini, bisa jadi semua

anggotanya memiliki kemampuan yang sama mengenai agama, kesehatan, seni, dan satu pihak tidak dianggap lebih dari yang lain. Konflik yang terjadi tidak dianggap sebagai ancaman karena setiap orang memiliki wilayah sendiri-sendiri.

Ketiga Pola komunikasi Tak Seimbang Terpisah (*Unbalanced Split Pattern*) Dalam pola ini didominasi dalam satu orang, satu orang dianggap sebagai ahli lebih dari separuh bidang interaksi. Salah Satu orang dominan sering memegang kendali serta dianggap lebih cerdas atau berpengetahuan lebih, sedangkan orang lain yang dianggap kurang cerdas atau berpengetahuan kurang berkompetisi dengan cara membiarkan pihak yang dianggap cerdas mendominasi membuat keputusan, mengekspresikan pendapat secara bebas, memainkan kekuasaan untuk menjaga kontrol, dan jarang meminta pendapat yang lain kecuali untuk mendapatkan rasa aman bagi egonya sendiri atau sekedar menyakinkan pihak lain akan kehebatan argumennya. Sebaliknya, pihak lain mengajukan pertanyaan, meminta pendapat dan tetap menjadi pihak dominan dalam pengambilan keputusan.

Keempat Pola Komunikasi Monopoli (*Monopoly Pattern*) Satu orang dipandang sebagai penguasa, orang ini lebih bersifat memerintah dari pada berkomunikasi, memberikan umpan balik orang lain. Pemegang kekuasaan tidak pernah meminta pendapat, dan ia berhak atas keputusan akhir. Dalam pola ini, jarang terjadi perdebatan dikarenakan komunikasi hanya didominasi oleh salah satu orang saja. Pihak yang dimonopoli meminta ijin dan pendapat dari pemegang kuasa untuk mengambil keputusan. Pemegang kekuasaan

mendapat kepuasan dengan perannya tersebut dengan cara menyuruh, membimbing, dan menjadi pihak lain, sedangkan pihak lain itu mendapatkan kepuasan lewat pemenuhan kebutuhannya dan dengan tidak membuat keputusan sendiri sehingga ia tidak akan menanggung konsekuensi dari keputusan itu sama sekali.

### **3. Kinerja Pegawai**

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 1995). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2021). Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi atau instansi pemerintahan.

Kinerja pegawai sangatlah penting, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan beberapa sifat manusia yang berbeda-beda. Benardi dan Rusesel dalam Priansa mengemukakan definisi kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat tinggi. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian

kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001) yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

(1) Kualitas Kerja (*Quality of work*), (2) Ketetapan waktu (*Pomptnees*), (3) Inisiatif (*Initiative*), (4) Kemampuan (*Capability*), (5) Komunikasi (*Communication*).

Kualitas kerja (*Quality of work*) staf telah dinilai atau dilihat dari hasil yang mereka capai dalam menyelesaikan pekerjaan kemudian kemampuan serta keterampilan staf dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan baik dengan hasil yang memuaskan maupun tidak memuaskan. Kualitas kerja yang dicapai seorang staf berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan terhadap perusahaan.

Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. Contohnya staf mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu yang telah diberikan oleh atasan.

Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau staf dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah kemampuan yang dapat dikembangkan.

Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh

atasan kepada stafnya untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan.

#### **4. Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi dalam proses komunikasi serta penerimaan pesan antar individu, yang umumnya disebabkan oleh faktor lingkungan, fisik, maupun psikologis dari individu yang terlibat.

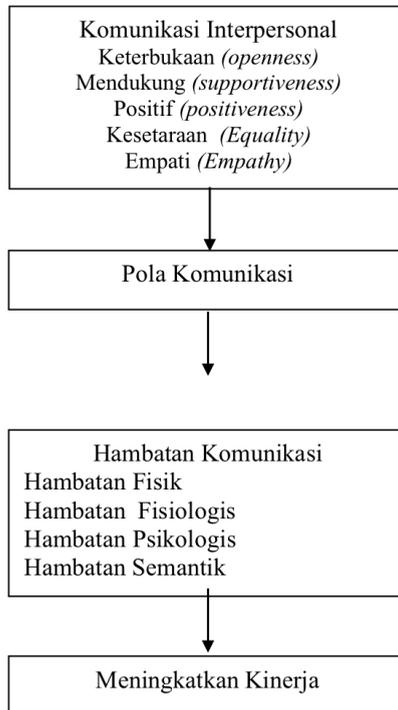
Hambatan (*noise*) merupakan segala sesuatu yang mengganggu pesan sehingga menghalangi penerima untuk menerima pesan dari pengirim. Hambatan seringkali terjadi pada sebagian pesan atau bahkan keseluruhan pesan yang dikirimkan kepada penerima. Dikutip dari buku Komunikasi Antarpribadi (Yuliana Rakhmawati, 2019). Ada empat jenis hambatan yang sering terjadi dalam komunikasi interpersonal yaitu, Pertama Hambatan Fisik (*physical*) merupakan hambatan yang terjadi karena faktor diluar pengirim dan penerima. Hambatan tersebut dapat terjadi dalam bentuk gangguan sinyal, kendala transmisi atau pesan yang tertunda.

Kedua Hambatan Fisiologis (*physiological*) terjadi karena kondisi internal pada pengirim (komunikator) atau penerima (komunikan). Hambatan ini seperti adanya gangguan melihat atau mendengar pada komunikator dan komunikan, masalah dalam mengartikulasikan atau mengucapkan pesan dan kehilangan ingatan. Ketiga Hambatan Psikologis (*psychological*) adalah gangguan mental

pada komunikator atau komunikan seperti pemahaman terdahulu, kurang konsentrasi, berprasangka buruk, pikiran tertutup, dan emosi yang cenderung ekstrim.

Keempat Hambatan Semantik terjadi ketika komunikator dan orang yang dikomunikasikan mempunyai sistem makna yang berbeda atas pesan-pesannya. Termasuk bahasa, perbedaan dialek (bahasa yang berbeda), penggunaan jargon (kosakata khusus) atau penggunaan tanda-tanda sebab akibat yang salah (salah tafsir). Dengan meningkatkan efektivitas komunikasi, hambatan (keterbatasan) komunikasi dapat diminimalkan, dan menguatkan kompetensi komunikator dan komunikan. Hambatan komunikasi diatas sangat penting untuk memahami komunikasi interpersonal pimpinan terhadap staf, sehingga dapat dengan mudah menemukan solusi dari segala gangguan yang terjadi baik didalam maupun diluar lingkup pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disederhanakan dalam bentuk kerangka konseptual sebagai berikut :



**Gambar 1.2 :** *Kerangka penelitian*

Sumber : *Olahan Peneliti*

### **E. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. (Singarimbun dan Effendi, 2001). Berdasarkan pengertian tersebut, berikut adalah beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian ini :

### 1. Dinas komunikasi dan informatika kabupaten pinrang

Merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang komunikasi dan informatika bidang persendian dan bidang statistik serta memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan urusan pemerintah pada bidang komunikasi dan informatika kabupaten pinrang.

### 2. Pimpinan perusahaan

Seseorang yang memiliki tugas serta tanggung jawab kepada perusahaan. Dalam hal ini pimpinan (Kasubag) juga harus bisa menjadi teladan yang baik bagi para staf dalam bekerja dan bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing serta dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap semua orang yang dipimpinya.

### 3. Staf perusahaan

Orang-orang yang bekerja dibawah pimpinan staf bertugas untuk membantu kerja pimpinan suatu perusahaan. Seorang staf umumnya akan melaksanakan sebagian pekerjaan yang telah diamanahkan menjadi tanggung jawab dari pimpinan untuk mencapai tujuan perusahaan.

### 4. Komunikasi interpersonal

Proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Everett M. Rogers berpendapat komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antar beberapa individu.

## 5. Pola komunikasi

Suatu jenis bentuk komunikasi atau cara dalam berkomunikasi yang digunakan dan diterapkan antara pimpinan dan staf pada saat melakukan komunikasi dalam lingkup pekerjaan maupun diluar lingkup pekerjaan yang memiliki pengaruh dan dampak kepada setiap pihak yang menggunakan suatu pola komunikasi tersebut. Artinya adalah kinerja seorang staf bergantung dari pola komunikasi seperti apa yang diterapkan oleh pimpinannya (Kasubag) dalam bekerja.

## 6. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah suatu gangguan atau hal yang tidak berjalan lancar terjadi dalam proses komunikasi serta penerimaan pesan antar individu yang umumnya disebabkan oleh faktor lingkungan, fisik, maupun psikologis dan individu yang terlibat.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Waktu dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komuniiasi dan Informatika Kabupaten pinrang, Waktu Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih tiga bulan, yang akan dimulai pada November 2023 hingga januari 2024. Alasan peneliti memilih Dinas komunikasi dan informatika kabupaten pinrang karena ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal pimpinan (Kasubag) kepada staf dalam meningkatkan kinerja di Dinas komunikasi dan informatika kabupaten pinrang.

## **2. Jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menganalisis dan menjelaskan situasi atau keadaan dari objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Tujuan dari penelitian kualitatif yaitu untuk memahami langsung dari situasi yang ada di tempat penelitian.

## **3. Teknik Penentuan Informan**

Informan dalam penelitian ini adalah kepala Sub Bagian (Kasubag) dan Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan informatika kabupaten Pinrang. Informan penelitian ini berjumlah 5 orang, Teknik informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Tujuan digunakannya *purposive sampling* adalah untuk menentukan sampel sebuah penelitian yang memang memerlukan kriteria-kriteria tertentu agar sampel yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut Nama-Nama Informan :

- 1) Nursiana, S.Kom.,M.M ( Kasubag Umum dan Kepegawaian)
- 2) Irvan, S.T., M.M (Staf)
- 3) Mustaman (Staf)
- 4) Poppy Noviana, S.kom (Staf)
- 5) Fajar (Staf)

## **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung, dengan ini penelitian menjadi pengamatan terhadap kegiatan

yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten pinrang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Wawancara ialah proses Tanya jawab secara lisan dan secara langsung, melakukan wawancara secara langsung kepada informan yang telah ditentukan sebelumnya serta berusaha menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian untuk mengetahui maksud dan tujuan penelitian kepada informan. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis dari hasil pengumpulan data yang dilakukan, pengumpulan data hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi akan disusun dan dipilih serta dipelajari untuk menarik kesimpulan agar lebih mudah dipahami. Teknik analisis data yang digunakan merupakan analisis kualitatif yang digunakan penelitian sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2019) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

##### **a) Reduksi data**

Reduksi data adalah proses seleksi, pemfokusan dan keabsahan data yang telah dikumpulkan menjadi titik penting dari informasi, agar lebih mudah dalam penarikan kesimpulan.

##### **b) Penyajian Data**

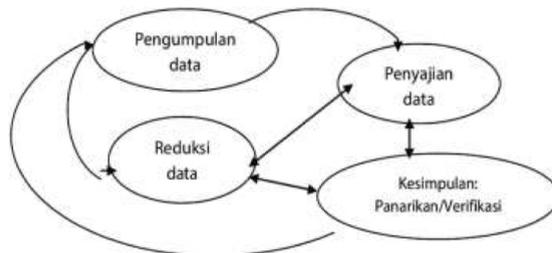
Penyajian data berupa hasil pengumpulan informasi yang disusun secara

sistematis agar lebih mudah dipahami.

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dalam analisis data dengan hasil reduksi dan penyajian data dan tetap berdasarkan pada rumusan masalah yang ingin dicapai. Data yang dikumpulkan dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulannya sebagai jawaban dari rumusan masalah yang ada.

Analisis data kualitatif ini dapat diperjelas dan disederhanakan dengan model sebagai berikut :



**Gambar 1.3** : Teknik Analisis Data Miles dan Hubberman

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal berasal dari dua suku kata yakni komunikasi dan interpersonal. Inter berarti antara, dan personal yang berarti orang. Jadi secara harafiah komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap individu menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Secara kontekstual, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, memberikan definisi kontekstual saja tidak cukup untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain yang berbeda-beda.

Arni Muhammad (2005) menyatakan bahwa “ komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan setidaknya satu orang lainnya, atau biasanya antara dua orang yang langsung menyadari adanya timbal balik”.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang hanya dilakukan oleh dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru dan murid, dan sebagainya (Mulyana, 2000).

Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antar dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan

beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Komunikasi Interpersonal, komunikasi di dalam dirinya sendiri, manusia mempunyai komponen komunikasi seperti sumber, pesan, saluran penerima dan umpan balik (*feedback*). Komunikasi interpersonal mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Pesan yang ingin disampaikan dimulai dari orangnya (Muhammad, 1995).

Di dalam sebuah instansi pemerintahan komunikasi interpersonal menjadi hal yang penting dalam membangun suatu hubungan antara pimpinan (Kasubag) terhadap stafnya. Komunikasi interpersonal yang terjalin dapat meningkatkan kinerja dan menciptakan hubungan kerja yang baik untuk perusahaan atau dinas pemerintah.

Komunikasi interpersonal merupakan cara manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya. Komunikasi interpersonal berfokus terhadap interaksi antar individu yang saling bertukar pesan secara verbal maupun nonverbal untuk bertukar pikiran, ide, berbagi informasi, mengungkapkan isi hati, dan memenuhi kebutuhan diri masing-masing yang diberikan oleh pengiriman pesan kepada penerima pesan. Komunikasi interpersonal berisikan tentang fakta-fakta yang ada dan biasanya dilakukan oleh orang yang saling mengenal satu sama lain.

Seorang pimpinan dituntut mempunyai keterampilan berkomunikasi yang tinggi, karena kemampuan berkomunikasi seorang pimpinan menentukan keberhasilan dari proses mempengaruhi para bawahannya dan menganggap komunikasi sangat menentukan keberhasilan seorang pemimpin. Menurut Gerald R Miller berpendapat bahwa : “Komunikasi pada dasarnya merupakan penyampaian pesan yang disengaja dari sumber terhadap penerima dengan tujuan

mempengaruhi tingkah laku penerima (Sandjaja, 1994).

Efektivitas komunikasi interpersonal sangat penting untuk pimpinan (Kasubag) dan Staf terhadap suatu perusahaan karena diharapkan mampu mendapatkan hasil dari pertukaran informasi dan bentuk kerja sama yang baik. Devito menyebutkan ada lima efektivitas komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam teori *self disclosure* yaitu :

1. keterbukaan (*openness*) sebuah jenis komunikasi dimana seseorang mengungkapkan informasi dirinya yang biasa disembunyikan sehingga proses penyampaian informasi diri yang sebelumnya tidak diketahui oleh orang lain dapat diketahui. Kualitas dalam sikap keterbukaan memiliki tiga hal yang menjadi acuan sudut pandang dari komunikasi interpersonal. Pertama komunikasi interpersonal yang efektif mengharuskan keterbukaan pada saat berinteraksi dengan seseorang karena inilah yang menjadi penyebab terbentuknya komunikasi. Kedua keterbukaan kemauan dari dalam diri sendiri untuk selalu bersikap jujur agar komunikasi terjalin dengan lancar. Ketiga kepemilikan perasaan dari apa yang dirasakan dan difikirkan, keterbukaan dapat berdampak positif pada saling percaya untuk mengungkapkan sesuatu pada orang lain sehingga ketika memberitahukan kepada orang lain dapat menjadi tanggung jawab sendiri.
2. Sikap saling mendukung (*Supportiveness*) sikap mendukung mempengaruhi hubungan interpersonal dalam berkomunikasi. Dalam menerapkan sikap mendukung memungkinkan individu untuk mendukung satu sama lain dan membantu individu percaya diri dalam melakukan sesuatu.

3. Sikap positif (*positiveness*) dalam komunikasi interpersonal akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang. Komunikasi interpersonal akan terjaga jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan, menerapkan sikap positif bermanfaat untuk mengefektifkan kerjasama.

Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain :

- a. Menghargai orang lain
  - b. Berpikiran positif terhadap orang lain
  - c. Tidak menaruh curiga secara berlebihan
  - d. Meyakini pentingnya orang lain
  - e. Memberikan pujian dan penghargaan
  - f. Komitmen dalam menjalin kerjasama
  - g. Kesetaraan (*equality*)
4. Kesamaan (*equality*) merupakan adanya kesamaan bidang-bidang pengalaman antara komunikator dan komunikan. Tidak adanya perbedaan antara staf, artinya mereka semua diperlakukan sama pada saat ingin mengemukakan pendapat, ide, dan gagasannya tanpa melihat pangkat dan jabatannya. Dalam komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika komunikator dan komunikan mempunyai nilai, kesamaan sikap, perilaku dan pengalaman yang sama. Namun, komunikasi dengan individu yang tidak memiliki kesamaan tetap akan berjalan efektif apabila kedua belah pihak saling menyesuaikan diri.

5. Empati (*Empathy*) Sikap empati merupakan kemampuan seseorang mengetahui apa yang sedang dialami serta dirasakan oranglain pada suatu situasi tertentu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai dengan keadaan. Sikap Empati kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya ada peranan atau posisi orang lain. Maksudnya adalah seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan dialami orang lain. Dengan empati seseorang berusaha melihat dan merasakan seperti yang dilihat dan dirasakan orang lain.

Menurut Joseph A. Devito dalam komunikasi Interpersonal terdapat beberapa elemen-elemen penting yaitu, Pertama *pengiriman-penerima* komunikasi antar pribadi paling tidak melibatkan dua orang, setiap orang terlibat dalam komunikasi antarpribadi memfokuskan dan mengirimkan pesan dan juga sekaligus menerima dan memahami pesan. Istilah pengirim-pengirim ini digunakan untuk menekankan bahwa, fungsi pengirim dan penerima ini dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi, contohnya komunikasi antara pimpinan (Kasubag) dan staf.

Kedua *Encoding-Decoding*, adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan dikode atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut juga sebagai Decoding. Ketiga *pesan-pesan*, dalam komunikasi interpersonal, pesan-pesan ini bisa terbentuk verbal (seperti kata-kata) atau nonverbal (gerak tubuh, simbol) atau gabungan antara bentuk verbal dan nonverbal.

Keempat *saluran*, saluran ini berfungsi sebagai media dimana dapat menghubungkan antara pengirim dan penerima pesan atau informasi. Kelima *Umpan Balik*, Memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi interpersonal, karena pengiriman dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik secara verbal maupun nonverbal. Contohnya dalam instansi pemerintahan pimpinan (Kasubag) dipercaya dalam memberi masukan untuk peningkatan kerja serta memberi masukan mengenai cara meningkatkan strategi bekerja produktif terhadap staf dan staf bertugas membantu kerja dan mengikuti arahan seorang pimpinan (Kasubag).

Dalam komunikasi interpersonal faktor penting adalah mengidentifikasi pribadi dan dalam mengekspresikan siapa diri kita. Pemahaman diri (*self*) merupakan cara membangun, memperbaiki, mempertahankan dan mengubah hubungan baik dengan orang lain. Konsep diri dalam komunikasi interpersonal berpengaruh positif pada cara individu membangun dan mengembangkan hubungannya dengan orang lain. Asumsinya bahwa semakin positif konsep diri yang dimiliki semakin positif pula cara mereka berkomunikasi dengan orang lain. Sebaliknya semakin negatif konsep diri maka semakin negatif cara pandang dirinya dan cara berkomunikasi mereka dengan orang lain.

## **B. Konsep Pola Komunikasi**

Pola komunikasi merupakan cara seorang individu atau kelompok berkomunikasi. Pola komunikasi yang dimaksud adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan.

Pemahaman tentang pola ini dapat kita ilustrasikan seperti ketika kita akan membuat baju. Ketika seseorang akan membuat baju dia akan membuat pola atau sering disebut *pattern*, pola ini bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini yang akan menentukan bentuk dan model sebuah baju, kemudian setelah melalui beberapa proses, akhirnya dari sebuah baju itu akan kelihatan dan model sebenarnya akan terlihat jelas.

Pola komunikasi merupakan gambaran sederhana suatu proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Pola komunikasi sebagai suatu bentuk hubungan atau pola antara dua orang atau lebih yang mengirim dan menerima dengan cara yang benar sehingga pesan yang relevan dapat dipahami (Djamarah, 2004).

Joseph A Devito mengelompokkan pola komunikasi menjadi empat macam yaitu, Pertama Pola Kesetaraan (*Equality Pattern*) adalah pola komunikasi yang setiap individu memiliki hak dan kesempatan dalam berkomunikasi, artinya bebasmengutarakan pendapat, ide dan gagasan. Kedua Pola Pemisah Seimbang (*Balance Split Pattern*) adalah seorang individu memegang kontrol atau ke ahlianpada bidangnya masing-masing.

Ketiga Pola Pemisah Tidak Seimbang *Unbalanced Split Pattern* adalah satu orang yang mendominasi sering memegang kontrol serta dianggap lebih cerdas atau berpengetahuan lebih. Keempat Pola Monopoli *Monopoly Pattern* adalah satu individu yang dianggap sebagai keuasaan, dan individu ini lebih bersifat memerintah dari pada berkomunikasi.

(Purwanto, 2006) mengungkapkan bahwa secara umum pola komunikasi

dapat dibedakan menjadi dua yaitu, saluran komunikasi formal (*formal communications channel*) dan saluran komunikasi nonformal (*informal communications channel*). Pada saluran komunikasi formal (*formal communications channel*) dapat ditemukan dalam struktur organisasi garis, fungsional, maupun matriks, akan terlihat berbagai macam kedudukan sesuai batas tanggung jawab dan wewenangnya. Saluran komunikasi formal dibagi menjadi empat macam yaitu :

1) Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi ini menunjukkan arah komunikasi dari para atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum (Muhammad, 2009).

2) Komunikasi dari bawah ke atas

Pada komunikasi ini, pesan mengalir dari bawahan kepada para pimpinan. Smith (dalam Muhammad, 2009) mengemukakan bahwa komunikasi ke atas berfungsi sebagai balikan dari pimpinan (Kasubag) untuk memberikan petunjuk akan keberhasilan suatu pesan yang telah disampaikan.

3) Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal.

Antara komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal tersebut kadang-kadang terjadi apa yang disebut juga komunikasi diagonal atau disebut juga komunikasi silang, komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lain. (Effendy,1999).

#### 4) Komunikasi vertikal

Yakni komunikasi dari atas ke bawah (*download communication*) adalah komunikasi dari pimpinan (Kasubag) kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan (Kasubag) secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertikal, Pimpinan (Kasubag) memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawasanya. Dalam hal itu bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan (Kasubag).

Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam organisasi pemerintahan penting karena jika hanya satu arah saja yaitu dari pimpinan (Kasubag) ke bawahan, maka proses organisasinya tidak sebagaimana yang diharapkan. Pimpinan (Kasubag) perlu mengetahui laporan, tanggapan, gagasan, atau saran dari pegawai sebagai petunjuk yang efektif tidaknya dan efisien tidaknya kebijaksanaan yang telah dilakukan. Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan (Kasubag) tertinggi dengan seluruh Staf. Sedangkan pada komunikasi nonformal (*informal communication channel*) orang-orang tanpa memperdulikan jenjang pangkat dan jabatan, dapat berkomunikasi secara luas dan bersifat umum.

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pola komunikasi adalah model, sistem, cara kerja. Sedangkan menurut DeVito dalam Permata (2013), Pola komunikasi terdiri dari beberapa jenis yaitu :

a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal disini merujuk pada bahasa yang sering digunakan kemudian dapat diutarakan oleh isi fikiran komunikator. Sedangkan nonverbal merujuk ke isyarat yang artinya berkomunikasi menggunakan anggota tubuh misalnya, mata, bibir, tangan dan sebagainya.

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media keduanya. Yang dimaksud dari media kedua tersebut ketika target komunikasinya berada ditempat yang jauh, tahap komunikasi ini dapat menggunakan teknologi informasi yang canggih seperti gadget agar komunikasi semakin efektif dan efisien.

c. Pola Komunikasi Linear

Linear disini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses

komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*).

d. Pola Komunikasi Sirkular

Sirkular secara harafiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.

### C. Konsep Kinerja

Menurut Mangkunegara (2008), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja staf baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Secara umum, dapat dikatakan bahwa kinerja yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan

oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik.

Menurut Rue dan Byars (1980), kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Definisi tersebut mengandung pengertian bahwa melalui kinerja, tingkat pencapaian organisasi dapat diketahui, Pencapaian atas tujuan-tujuan organisasi tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai baik atau buruknya kinerja.

Konsep kinerja menurut Osborne dalam Quade (1990) berpendapat bahwa kinerja sebagai tingkat pencapaian misi organisasi merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi (Visi). Semakin banyak misi yang dilakukan, maka semakin bagus kinerja dari organisasi yang bersangkutan. Begitu juga sebaliknya, kinerja organisasi dikatakan buruk apabila hanya sedikit misi yang dilakukan oleh organisasi.

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.

Menurut Rivai (2005), kinerja merupakan *performance* yang berasal dari kata “*to perform*” yang memiliki beberapa ciri-ciri, diantaranya sebagai berikut:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*)
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill, as vow*)
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understanding*) dan
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh orang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance*. Pengertian kinerja atau *performance* sebagai output seorang pekerja, sebuah output proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana output tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan (Irawan, 2008).

Sedangkan Harmani Pasolong dalam Fahmi (2011) mengatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, yaitu :

1. Hasil kerja individual atau secara intuitif, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah diterapkan.

4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku.

Teori kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi atau sebuah perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi dapat diraih apabila sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai kemampuan dan keahlian yang baik dan sesuai dengan pekerjaannya. Kemampuan dan keahlian staf dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh staf dalam memenuhi kewajiban suatu pekerjaan. Kinerja staf sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup instansi pemerintahan dan dapat membantu dalam mencapai tujuan. Kinerja yang baik adalah kinerja secara optimal dengan memberikan kontribusi yang sesuai dengan harapan instansi pemerintahan.

#### **D. Hambatan Komunikasi**

Komunikasi dikatakan efektif apabila individu berhasil menyampaikan apa yang diinginkan, atau komunikasi dianggap efektif apabila apa yang ingin disampaikan dan apa yang dimaksudkan oleh pengirim atau komunikator dapat didengar dan dipahami oleh penerima atau komunikator dengan maksud yang sama (Tubss dan Moss, 2005).

Komunikasi merupakan pengungkapan pemikiran dan menerima umpan balik dengan menafsirkan pernyataan yang dibuat mengenai gagasan dan

pernyataan orang lain, komunikasi bukan sekedar penyampaian pesan dari media ke media, melainkan umpan balik (*Feedback*) yang diperoleh dari pesan yang dikirimkan.

Komunikasi yang benar-benar efektif tidak mungkin terjadi karena ada banyak hambatan yang dapat merusak terjalannya komunikasi, segala hal yang dapat menghambat kemajuan komunikasi disebut dengan gangguan (*noise*) dan hal ini dinyatakan oleh beberapa ahli komunikasi itu sendiri (Effendy, 2003).

Menurut Fajar (2009), terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu:

1. Hambatan dari pengirim pesan, pengirim pesan merasa pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya. hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi pikirannya yang mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.
2. Hambatan dalam simbol/pesan, hal ini dapat terjadi apabila bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti atau maksud yang berbeda sehingga sulit untuk terjadi kelancaran pada saat berkomunikasi.
3. Hambatan media, hambatan yang terjadi pada saat menggunakan media dalam berkomunikasi. Misalnya, hilangnya jaringan pada gadget saat berkomunikasi atau gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.
4. Hambatan dalam bahasa, terjadinya gangguan pada saat penerima pesan

menerjemahkan apa maksud dari pesan yang diterimanya.

5. Hambatan dari penerima pesan, kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan sehingga memberikan tanggapan yang keliru.

Menurut Joseph A. DeVito ada empat jenis hambatan komunikasi serta contoh hambatan komunikasi interpersonal seperti yang telah disebutkan dalam kerangka konseptual sebelumnya, yaitu :

1. *Physical Noise*

*Physical noise* atau gangguan fisik merupakan hambatan yang terjadi karena faktor diluar pengirim dan penerima. Hambatan tersebut dapat terjadi dalam bentuk gangguan sinyal atau suatu pesan untuk tersampaikan komunikator kepada komunikan. Contohnya adalah tulisan tangan yang tidak bisa terbaca, suara kendaraan yang keras sehingga kita tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.

2. *Physiological Noise*

*Physiological noise* atau gangguan fisiologis merupakan hambatan yang berasal dari komunikator dan komunikan. Contohnya adalah komunikator atau komunikan memiliki masalah pada penglihatannya sehingga membuatnya memiliki pandangan yang rabu atau tidak jelas, memiliki masalah dengan pendengarannya sehingga sulit baginya untuk melakukan komunikasi yang normal, kemudian tidak lancar berbicara dan mengalami hilang ingatan.

### 3. *Psychological Noise*

*Psychological noise* atau gangguan psikologis merupakan hambatan yang berasal dari cara berpikir komunikator dan komunikan, gangguan komunikasi yang timbul dari permasalahan dalam diri individu, serta komunikator maupun komunikan. Contohnya adalah perilaku yang mudah marah, mudah tersinggung, egois, dan konflik mental lainnya yang disebabkan oleh berbagai faktor.

### 4. *Semantic Noise*

*Semantic noise* atau gangguan semantic merupakan hambatan yang terjadi ketika komunikator dan komunikan mempunyai sistem pemaknaan yang berbeda terhadap pesan termasuk bahasa, penggunaan jargo atau salah tafsir. Contohnya adalah penggunaan bahasa dan istilah yang ambigu atau kacau, serta tindakan komunikan yang sudah langsung pergi pada saat pesan yang disampaikan oleh komunikator belum selesai berbicara.