

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak pernah lepas dari aktivitas komunikasi dengan orang lain dalam kehidupannya. Komunikasi ini memerlukan adanya hubungan timbal balik antara pengirim dan penerima pesan, yakni komunikator dan komunikan. Lasswell mendefinisikan komunikasi sebagai *“Who says What in Which Channel to Whom with What Effect?”*. Definisi ini menekankan pada elemen dasar komunikasi yang terdiri dari siapa yang menyampaikan pesan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan dengan dampak atau efek apa.

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan sosial, sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan antar individu, komunikasi memainkan peran penting untuk memastikan bahwa informasi, instruksi, dan ide dapat tersampaikan dengan baik, serta mendukung terciptanya koordinasi dan kerjasama di antara anggota organisasi untuk menjaga hubungan interpersonal yang harmonis, meningkatkan efisiensi kerja, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat George dan Jones dalam (Pamungkas & Khotimah, 2022) bahwa komunikasi sangat penting karena komunikasi dapat memengaruhi segala hal dalam sebuah instransi.

Menurut (Anggoro, 2021) Pola komunikasi merujuk pada cara atau komunikasi terjadi dalam suatu kelompok atau organisasi, baik secara formal maupun informal. Pola komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan antar anggota, mengurangi kesalahpahaman, serta mencegah terjadinya konflik. (Sari & Putra, 2020) Sebaliknya, pola komunikasi yang tidak efektif seringkali menjadi sumber masalah seperti kebingungan, penurunan motivasi kerja, serta ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja.

Dalam konteks instansi pemerintahan, seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Bone, pola komunikasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai dapat berkontribusi secara optimal dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam pengembangan sektor pariwisata dan kebudayaan, dinas ini memerlukan komunikasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga adaptif terhadap berbagai dinamika internal dan eksternal.



berbagai penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi di lingkungan instansi pemerintahan seringkali menghadapi seperti adanya hierarki yang kaku, perbedaan latar belakang pendidikan, serta terbatasnya saluran komunikasi yang tersedia (19; Susilo, 2022). Hal ini dapat menghambat aliran informasi memicu hambatan komunikasi seperti konflik kecil antar

pegawai, serta berdampak negatif pada kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi yang sering digunakan individu dalam kesehariannya adalah komunikasi antarpribadi, dalam (Rakhmanina et al., 2021) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai “proses pertukaran pesan antara individu yang terjadi dalam konteks hubungan pribadi yang melibatkan keterbukaan, empati, dan kesamaan pemahaman”. (DeVito, 2016) mendefinisikan komunikasi antarpersonal sebagai “proses penyampaian pesan yang melibatkan penciptaan makna melalui interaksi simbolik antara dua atau lebih individu”. Definisi ini menekankan pada penciptaan makna melalui simbol-simbol, baik verbal maupun non-verbal, yang terjadi dalam interaksi interpersonal. DeVito menyoroti bahwa komunikasi bukan hanya tentang transmisi informasi, tetapi juga tentang bagaimana makna dibangun bersama oleh pihak-pihak yang terlibat.

Komunikasi yang terjadi dalam suatu instansi atau perusahaan antara dua orang, yaitu komunikator dan komunikan disebut komunikasi interpersonal. Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, dan perilaku karena sikapnya yang dialogis berupa percakapan (Indah, 2018). Komunikasi interpersonal sifatnya penting bagi anggota di dalam organisasi atau instansi karena mengarah pada pertukaran informasi dan pemahaman bersama. Hubungan interpersonal yang bercirikan kesetaraan, ketidakberdayaan, perselisihan, dan konflik menjadi upaya untuk memahami perbedaan yang tidak dapat dihindari, sehingga nantinya potensi kerja pegawai baik secara kelompok maupun individu akan meningkat.

Diantara kedua belah pihak dalam hal ini komunikator dan komunikan harus ada *two-way-communication* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan sebuah sarana untuk mengadakan bentuk koordinasi antara berbagai subsistem dalam dunia perkantoran. (Irwansyah & Afif, 2022) Komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan memiliki dua model. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan beberapa bagian atau subsistem perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, yaitu proses penukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan.

Kompetensi komunikasi yang baik dalam komunikasi yang terjadi antar dapat mempengaruhi dan mengembangkan tugas yang Sehingga dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi akan baik, dan jika terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak bungan yang baik dan adanya salah pengertian, sikap otoriter, pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya npak pada hasil kerja yang tidak maksimal serta kinerja antar at berkurang atau menurun. Dalam (Suryani et al., 2020) Kinerja



dibuktikan dengan bukti yang nyata. Efisiensi karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, khususnya faktor pribadi, faktor psikologis, dan faktor organisasi.

Dalam rangka meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan pemerintahan daerah, maka partisipasi semua pihak sangat dibutuhkan bagi masyarakat terlebih dari aparat yang akan melaksanakan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif adalah merupakan kebutuhan yang sangat mendesak khususnya pada masa reformasi sekarang ini. Arah pendekatannya yaitu difokuskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai upaya penyampaian kebijakan pemerintah pusat dan sekaligus sebagai pelaksana program pemerintahan.

Dinas Pariwisata memainkan peran penting dalam ekonomi suatu daerah, baik sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi lokal maupun dalam membangun identitas dan memperkaya warisan budaya. Di kabupaten Bone, potensi pariwisata yang melimpah dan kekayaan budaya yang mendalam menciptakan peluang besar untuk pengembangan sektor ini sebagai sumber pendapatan dan kebanggaan lokal. Dalam konteks ini, Dinas Pariwisata Kabupaten Bone berperan sentra dalam mengelola, mempromosikan, dan melestarikan kekayaan pariwisata serta kebudayaan.

Namun, tantangan yang dihadapi oleh Dinas Pariwisata tidak hanya sebatas pada pengelolaan sumber daya dan promosi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan dan masyarakat lokal. Kualitas pelayanan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang bekerja di dalamnya. Kinerja pegawai, dalam konteks ini, tidak hanya mencakup produktivitas kerja tetapi juga aspek-aspek seperti kepuasan kerja, motivasi, dan kemampuan untuk berkolaborasi dalam tim.

Dalam setiap organisasi termasuk Dinas Pariwisata, interaksi interpersonal adalah salah satu fondasi utama dari kerja tim dan pencapaian tujuan bersama. Namun dalam interaksi ini, konflik dapat muncul sebagai dampak dari perbedaan pendapat, kepentingan atau persepsi yang berbeda di antara pegawai. Di lingkungan kerja seperti Dinas Pariwisata, dimana tugas-tugas seringkali memerlukan koordinasi dan kolaborasi antarindividu, pola komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk memastikan kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi.

Setiap perusahaan memiliki sebuah sistem yang terdiri dari beberapa komponen. Komponen-komponen itu selalu berhubungan antar satu dengan yang lainnya, walaupun tiap komponen dalam sebuah sistem sudah memiliki



kedudukannya masing-masing. Sehingga dapat diambil bahwa mekanisme kerja suatu perusahaan dapat berjalan jika ini yang baik. Kinerja karyawan sebagai salah satu komponen sebuah perusahaan terbukti secara ilmiah dipengaruhi oleh faktor, faktor tersebut dapat memengaruhi secara positif maupun

Dinas Pariwisata Kabupaten Bone merupakan salah satu unit kerja yang merupakan perangkat dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bone yang menyelenggarakan dan melaksanakan tugas-tugas di bidang kepariwisataan daerah di Kabupaten Bone berdasarkan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Arah kebijakan pembangunan kepariwisataan Kementerian Pariwisata disusun dengan pertimbangan visi, misi, tujuan, sasaran strategis pembangunan kepariwisataan dengan mengakomodir berbagai kepentingan dan aspirasi masyarakat Kabupaten Bone. (Renstra dinas pariwisata 2018-2023)

Berikut adalah hasil penelitian kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bone:

Indikator Kinerja	Target 2019	Realisasi 2019	Target 2020	Realisasi 2020
Meningkatnya Objek Daya Tarik Wisata (ODTW)	2 Objek	3 Objek	2 Objek	3 Objek
Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Daya Tarik Wisata (ODTW)	153.000 Orang	296.045 Orang	168.767 Orang	48.692 Orang
Meningkatnya jumlah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)	5 Pokdarwis	1 Pokdarwis	3 Pokdarwis	2 Pokdarwis
Meningkatnya akuntabilitas kinerja urusan pariwisata	CC	B	B	B

Tabel 1. 1 Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kab. Bone 2019-2020

	Target 2021	Realisasi 2021	Target 2022	Realisasi 2022	Target 2023	Realisasi 2023
	Objek	6 Objek	2 Objek	-	2 Objek	-



Wisata (ODTW)						
Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Daya Tarik Wisata (ODTW)	2 Hari	1,44 Hari	2 Hari	-	2 Hari	-
Meningkatnya jumlah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)	5 Pokdarwis	4 Pokdarwis	7 Pokdarwis	5 Pokdarwis	9 Pokdarwis	
Meningkatnya akuntabilitas kinerja urusan pariwisata	B	-	BB	BB	BB	

Tabel 1. 2 Perubahan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kab. Bone 2020-2023

Data diatas menunjukkan bahwa kinerja pegawai dari tahun ke tahun di Dinas Pariwisata Kabupaten Bone kurang tercapai dengan baik yang mencerminkan belum optimalnya sebuah organisasi atau instansi dalam menjalankan fungsinya. Sehingga, penting untuk memahami bagaimana pola komunikasi interpersonal pegawai dapat mempengaruhi atau menghambat peningkatan kinerja tersebut.

Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memahami peran komunikasi



tercapaian kinerja yang kurang tercapai, tetapi juga untuk memahami bagaimana pola komunikasi dapat lebih di optimalkan untuk meningkatkan kinerja yang konsisten dan mendukung keberlanjutan peningkatan kinerja masa depan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk memperkuat pola komunikasi yang efektif serta mengatasi tantangan komunikasi yang mungkin dihadapi instansi pemerintahan.

Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu relevan dengan topik penelitian penulis tentang pola komunikasi interpersonal di organisasi pemerintahan, seperti penelitian berikut ini:

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1	Ida Rodayani Damayanti & Yera Yulistia (2019)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal sebagai Human Capital terhadap Peningkatan Keunggulan Kompetitif SDM pada Industri Pariwisata Bangka	Kuantitatif (Survei)	Komunikasi interpersonal sebagai modal manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif SDM di industri pariwisata Bangka.	Hanya focus pada sector industry pariwisata swasta, bukan pada instansi pemerintahan.
2	I Komang Alit Putra Sanjaya, Dika Pranadwipa Koeswiyono, Luh Eka Susanti (2023)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Kuantitatif (regresi linier berganda)	Komunikasi interpersonal dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Capella Ubud.	Studi dilakukan pada sector perhotelan, bukan pada instansi pemerintahan.
3	Sopyan Hadi, Conrita Ermanto, Akbar Ali (2024)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Koordinasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Bogor Tengah Kota Bogor	Kuantitatif (Survei)	Komunikasi interpersonal, koordinasi, dan busaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	Penelitian ini tidak mengkaji pola komunikasi secara spesifik.
		Pengaruh Komunikasi Interpersonal	Kuantitatif (SEM-PLS)	Komunikasi interpersonal dan motivasi	Penelitian ini menggunakan kuantitatif untuk



	Suwarto (2023)	dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kolaka		berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kolaka	mengukur pengaruh, dan belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana pola komunikasi interpersonal terbentuk dan berfungsi dalam konteks kerja sehari-hari di instansi pemerintahan daerah
5	Marianus & Abd. Asis (2021)	Hubungan Komunikasi Organisasi Antar Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Mamasa	Kualitatif (Femenologis)	Komunikasi organisasi antarpegawai menggunakan pola komunikasi top-down dan cross-channel, dengan beberapa hambatan komunikasi yang mempengaruhi kinerja pegawai	Hanya menyoroti komunikasi organisasi secara umum tanpa menggambarkan interaksi personal antarpegawai.

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memilih judul **“Analisis Pola Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Bone”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka pertanyaan penelitian yang menjadi fokus penelitian ini ialah, sebagai berikut:



ola komunikasi interpersonal antarpegawai di Dinas Pariwisata one
aktor penghambat dan pendukung dalam berkemuikasi i di Dinas Pariwisata Kabupaten Bone?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Bone.
- Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam berkomunikasi antar pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Bone.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian maka manfaat penelitian ini, yaitu:

- Manfaat Teoritis**
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan Ilmu Komunikasi mengenai Pola Komunikasi interpersonal dalam sebuah instansi atau organisasi.
- Manfaat Praktik**
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Bone dalam memperbaiki pola komunikasi antarpegawai guna meningkatkan kinerja. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi pengelola SDM maupun peneliti lain yang tertarik mengkaji komunikasi interpersonal dalam organisasi pemerintah.

1.4 Kerangka Konseptual

1.4.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi *interpersonal* merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka, yang dapat bersifat verbal maupun nonverbal. Komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi antar individu dan bersifat personal baik secara langsung (tanpa media) maupun tidak langsung (melalui media). Komunikasi *interpersonal* ini terjadi ketika seseorang (komunikator) mengirimkan rangsangan (biasanya simbol verbal) untuk mengubah perilaku orang lain. (komunikator) dalam suatu peristiwa komunikasi.

Sebagaimana komunikasi pada umumnya mempunyai ciri-ciri tertentu, komunikasi interpersonal juga mempunyai ciri dan ciri yang lebih spesifik. Hal ini mencakup aliran pesan dua arah, tatap muka, dan umpan balik langsung.

Surut Burhanudin dalam (Ruffiah & Muhsin, 2018), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu perusahaan atau organisasi, baik itu organisasi komersial maupun bukan, dengan menggunakan alat komunikasi dan bahasa yang mudah dipahami dalam mencapai tujuan.



Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian pesan secara langsung antara dua orang atau kelompok kecil, baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga mendapat umpan balik secara langsung.

1.4.2 Pola Komunikasi Interpersonal

Joseph A. Devito membagi pola komunikasi menjadi beberapa macam, yaitu komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik dan komunikasi massa. Namun menurut Nurudin pola komunikasi yang ada di Indonesia yaitu komunikasi dengan diri sendiri (*Intrapersonal*), komunikasi antarpribadi (*Interpersonal*), komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pola komunikasi antarpribadi (*Interpersonal*) karena pada hakekatnya komunikasi antarpribadi (*Interpersonal*) merupakan komunikasi yang efektif dalam mempengaruhi pendapat, sikap, maupun perilaku seseorang. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, yang artinya ada timbal balik dalam suatu proses komunikasi. Komunikator dapat mengetahui secara pasti apakah komunikasi yang sedang berjalan berhasil atau tidak, dan apakah komunikan merespon pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Menurut effendy dalam (Suseno & Said, 2023) beberapa pola komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Pola Komunikasi Primer.

Pola komunikasi primer adalah komunikasi yang terjadi secara langsung tanpa perantara alat atau media. Dalam pola ini, pesan disampaikan melalui simbol-simbol yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak, seperti bahasa lisan, tulisan, gestur tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara. Komunikasi primer bersifat spontan dan alami, karena terjadi dalam konteks tatap muka atau interaksi langsung. Keunggulan dari pola komunikasi ini adalah kespontanan dan kejelasan pesan, serta adanya umpan balik yang cepat dan langsung.

2) Pola Komunikasi Sekunder.

Pola komunikasi sekunder melibatkan penggunaan alat atau media untuk proses penyampaian pesannya. Pola komunikasi ini terjadi ketika pesan primer (seperti ucapan dan tulisan) disalurkan melalui perangkat komunikasi seperti surat, telepon, email, atau media massa.

ini memungkinkan komunikasi terjadi dalam jarak yang lebih jauh tanpa banyak orang, tetapi juga dapat menyebabkan distorsi atau hambatan dalam penerimaan pesan. Komunikasi sekunder sering terjadi dalam organisasi atau instansi yang besar atau dalam situasi di mana komunikasi langsung tidak memungkinkan, seperti komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

a Komunikasi Linear



Pola komunikasi linear menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung secara satu arah, di mana pesan dikirim dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan) tanpa adanya umpan balik. Sehingga dalam pola ini, komunikasi bersifat statis dan tidak melibatkan partisipasi aktif dari penerima dalam proses komunikasi. Contoh dari pola komunikasi linear adalah siaran televisi, iklan radio, atau pengumuman public, di mana informasi disampaikan kepada khalayak luas tanpa interaksi langsung. Kelemahan utama dari pola komunikasi ini adalah minimnya kesempatan bagi penerima untuk memberikan tanggapan atau klarifikasi atas pesan yang telah diterima.

4) Pola Komunikasi Sirkular.

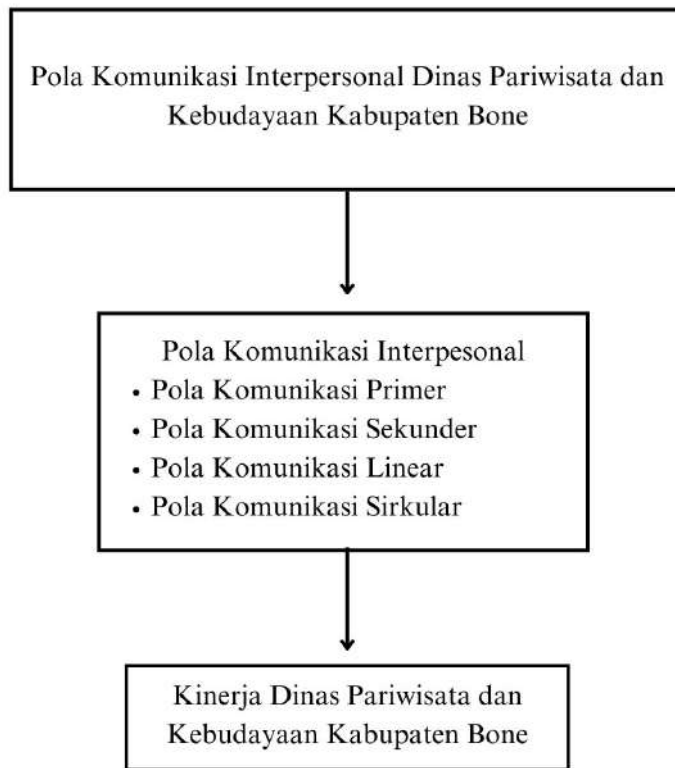
Pola komunikasi sirkular atau melingkar adalah komunikasi yang melibatkan proses timbal balik antara pengirim dan penerima. Dalam pola ini, komunikasi terjadi dalam bentuk dialog atau percakapan di mana pesan dikirim, diterima, dan kemudian diberikan umpan balik yang dapat mempengaruhi pesan selanjutnya. Pola ini mencerminkan komunikasi yang dinamis dan interaktif, di mana kedua belah pihak terlibat secara aktif dalam proses pertukaran informasi. Pola komunikasi sirkular dianggap lebih efektif dalam membangun pemahaman bersama dan penyelesaian konflik, karena memungkinkan klarifikasi dan penyesuaian pesan secara berkelanjutan.

1.4.3 Kinerja Pegawai

Penulis menggunakan pendapat dari (Pollitt & Bouckaert, 2017) dengan asumsi bahwa institusi/program dibangun untuk memenuhi kebutuhan social ekonomi. Sehingga disusun tujuan institusi/program yang menyediakan *input* (*staffing*, Gedung/sarana prasarana, sumberdaya lainnya), kemudian Menyusun kegiatan-kegiatan untuk mengolah input menjadi output. Output yang dihasilkan kemudian berinteraksi dengan lingkungan sehingga memberikan hasil, dan dalam jangka panjang hasil tersebut menjelma menjadi menjadi dampak. Indikator penilaian kinerja dalam model input-output ini terdiri dari:

- 1) Relevansi: mengukur keterkaitan antara kebutuhan dengan tujuan yang direncanakan.
- 2) Efektifitas: tingkat kesesuaian antara tujuan dengan hasil dan dampak.
- 3) Efisiensi: perbandingan antara input dengan output
 ility dan Sustainability: mengukur kegunaan dan keberlanjutan antara kebutuhan dengan dampak.





Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

1.5 Batasan Konseptual

1.5.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dibatasi pada proses pertukaran pesan yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung antarpegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Bone. Fokusnya adalah bagaimana pegawai saling berbagi informasi, memberikan informasi, memberikan umpan balik, dan membangun hubungan kerja melalui interaksi tatap muka maupun media komunikasi internal instansi

1.5.2 Pola Komunikasi Interpersonal

Pola komunikasi interpersonal dibatasi pada bentuk dan alur komunikasi yang digunakan antarpegawai dalam menjalankan tugas, yaitu pola komunikasi primer, sekunder, linear, maupun pola lain teori Effendy. Batasan ini hanya melihat bagaimana pesan disampaikan, diterima, serta timbal balik yang terjadi di lingkungan organisasi pada komunikasi interpersonal di luar konteks organisasi.



1.5.3 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan tanggung jawab dan peran yang diembannya di dalam organisasi. Menurut (Robbins et al., 2019) dalam buku *Organizational Behavior*, kinerja pegawai mencakup sejauh mana seorang individu berhasil melaksanakan tugasnya berdasarkan standar yang telah ditentukan organisasi, yang dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kerja sama. Dalam instansi pemerintahan seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Bone, kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam melaksanakan program-program kepariwisataan secara efektif, efisien, dan sesuai target yang telah direncanakan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten bone yang berada di Jl. M.H Thamrin, Watampone, Kec. Tinete Riattang, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan terhitung pada bulan September-Oktober 2024.

Penelitian ini dilaksanakan di **Dinas Pariwisata Kabupaten Bone**, Provinsi Sulawesi Selatan. Dinas Pariwisata Kabupaten Bone merupakan lembaga teknis daerah yang memiliki tugas pokok dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pariwisata. Lembaga ini berperan penting dalam mengembangkan potensi wisata daerah, meningkatkan daya tarik wisatawan, serta memperkuat citra Kabupaten Bone sebagai salah satu destinasi wisata di Sulawesi Selatan.





Gambar 1. 2 Peta Administratif Kabupaten Bone

Sumber: <https://petatematikindo.wordpress.com/2013/01/06/administrasi-kabupaten-bone/>

Kabupaten Bone terletak di bagian timur Provinsi Sulawesi Selatan dengan ibu kota di Watampone. Secara geografis, Kabupaten Bone berbatasan dengan:

- Sebelah utara: Kabupaten Wajo dan Kabupaten Soppeng
- Sebelah selatan: Teluk Bone
- Sebelah timur: Teluk Bone dan Laut Flores
- Sebelah barat: Kabupaten Maros dan Kabupaten Soppeng

Luas wilayah Kabupaten Bone sekitar **4.559 km²** dengan kondisi topografi yang bervariasi, terdiri dari dataran rendah, perbukitan, hingga pegunungan. Letak geografis ini menjadikan Bone kaya akan potensi wisata, baik wisata alam, sejarah, maupun budaya.

Secara umum, topografi Kabupaten Bone terbagi menjadi dua bagian:

barat menuju utara relatif rendah dan dekat dengan pesisir

timur memiliki topografi berbukit.

dasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bone terbaru, jumlah penduduk Kabupaten Bone mencapai sekitar **1.000 jiwa** (sesuaikan dengan data resmi terbaru). Sebagian besar



masyarakat Bone bekerja di sektor pertanian, perikanan, perdagangan, dan jasa. Selain itu, sektor pariwisata menjadi salah satu bidang yang mulai berkembang pesat karena banyaknya objek wisata yang potensial untuk dikelola.

Dengan latar belakang geografis, topografi, dan demografis tersebut, penelitian ini difokuskan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bone untuk menggali pola komunikasi interpersonal antarpegawai dan hubungannya dengan kinerja dalam pengelolaan sektor pariwisata.

1.6.2 Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif yang tujuannya adalah untuk memahami dan mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Bone serta dampaknya terhadap aktivitas pekerja. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara mendalam pengalaman, perspektif dan interaksi antara orang-orang dalam konteks organisasi, sedangkan pendekatan deskriptif berfokus pada deskripsi rinci dan sistematisasi situasi komunikasi yang diamati tanpa mengubah situasi yang ada. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan analisis dokumen internal untuk memberikan gambaran umum seberapa efektif komunikasi dalam kaitannya dengan kinerja karyawan.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang dikaitkan dengan tujuan penelitian. Narasumber utama adalah para pegawai Dinas Pariwisata di Kabupaten Bone yang mempunyai pengalaman dan peranan penting dalam komunikasi di lingkungan kerjanya. Saat memilih informasi, faktor-faktor seperti posisi, masa kerja, dan tingkat interaksi dan koordinasi antar karyawan dipertimbangkan. Selain itu, Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten juga menjadi informan guna mendapatkan gambaran tentang pola komunikasi saat ini. Informasi dikumpulkan melalui wawancara dan observasi mendalam dengan fokus pada kekuatan komunikasi dan dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Informan yang dipilih berasal dari latar belakang yang beragam, dari segi profesi maupun pengalaman. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan para informan memberikan gambaran yang mendalam tentang pola pikir, perilaku, dan nilai yang dianut oleh pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Bone sebagaimana dijabarkan dalam tabel Berikut ini.



No.	Nama	Umur (Tahun)	Jabatan	Jenis Kelamin
1.	Promal	57 Tahun	Kepala Dinas	L
2.	Rosmalah	60 Tahun	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	P
3.	Jumeraemi	47 Tahun	Sub Koor Pengembangan Daya Tarik Wisata	P
4.	Nasrullah	56 Tahun	Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran	L
5.	Tenri	54 Tahun	Kepala Bidang Pembinaan Hotel, Rumah Makan dan Tempat Wisata	P
6.	Arianti	46 Tahun	Bendahara	P
7.	Rosida	41 Tahun	Staf Keuangan	P
8.	Heriani	45 Tahun	Staf Analisis Kerja	P
9.	Rahmat	49 Tahun	Staf Destinasi	L

Tabel 1. 4 Informan Penelitian
Sumber: Data Primer, 2024

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

1.6.4.1 Data primer.

- Observasi, suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Pada observasi ini peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang dilakukan oleh subjek penelitian, sehingga mampu mendapatkan data yang akurat.
- Wawancara mendalam, suatu metode pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada informan. Proses wawancara ini juga menggunakan



pedoman wawancara sebagai alat peneliti, agar wawancara tetap berada pada fokus penelitian.

1.6.4.2 Data sekunder.

Data ini merupakan data yang diperoleh dari membaca juga memahami jurnal, buku, dan sumber pengetahuan lainnya yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan oleh Miles & Huberman (1994). Teknik analisis data ini menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilaksanakan terus menerus dan interaktif sampai tuntas. Berikut 3 tahapan yang dilakukan, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengorganisasian data lapangan agar lebih mudah dianalisis. Dalam konteks penelitian ini, data yang diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi mengenai pola komunikasi **interpersonal** (misalnya keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan) akan dikelompokkan sesuai dengan tema penelitian. Contohnya, jawaban pegawai tentang cara pimpinan menyampaikan arahan dikategorikan sebagai komunikasi ke bawah, sedangkan jawaban tentang bagaimana pegawai menyampaikan ide atau saran dikategorikan sebagai komunikasi ke atas. Selanjutnya, data mengenai kinerja pegawai (kualitas kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerjasama) juga akan dikelompokkan sesuai indikatornya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan menampilkan hasil reduksi data dalam bentuk uraian naratif, tabel sederhana, maupun matriks hubungan antar tema. Dalam penelitian ini, penyajian data akan menggambarkan bagaimana pola komunikasi interpersonal yang berlangsung di Dinas Pariwisata Kabupaten Bone berhubungan dengan kinerja pegawai. Misalnya, data ditampilkan dalam bentuk tabel yang menunjukkan hubungan tingkat keterbukaan pimpinan dengan semangat kerja pegawai, atau bagan yang memperlihatkan alur komunikasi antarbidang di dinas tersebut.

3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

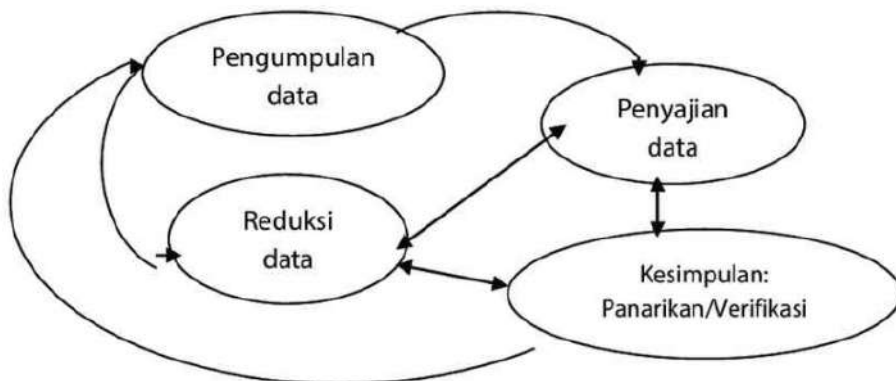
Tahap ini bertujuan menyusun interpretasi atas pola, tema, dan hubungan yang ditemukan. Kesimpulan awal yang muncul dari data akan terus diverifikasi melalui perbandingan ulang dengan data lain hingga diperoleh temuan yang konsisten. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan



mengaitkan pola komunikasi interpersonal yang terbangun (misalnya komunikasi yang lebih terbuka dan empatik) dengan peningkatan kinerja pegawai (misalnya meningkatnya kerjasama tim atau kedisiplinan). Dengan cara ini, dapat diketahui sejauh mana pola komunikasi interpersonal memengaruhi efektivitas kerja di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Bone.

Proses analisis dilakukan secara literatif dan berkesinambungan, artinya peneliti terus meninjau ulang data yang telah dikumpulkan, menghubungkan antara komunikasi interpersonal dengan indikator kinerja pegawai, serta melakukan klarifikasi data jika ada temuan yang belum jelas.

Dengan menggunakan pendekatan Miles & Huberman, penelitian ini diharapkan mampu mengorganisasi, menafsirkan, dan menggali makna dari data kualitatif secara sistematis, sehingga menghasilkan temuan yang relevan dengan topik penelitian, yaitu hubungan pola komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Bone.



Gambar 1. 3 Siklus Analisis Data Model Miles dan Huberman



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata *Communis* yang dalam Bahasa latin berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Sehingga dapat didefinisikan bahwa komunikasi merupakan sebuah alat bagi manusia untuk berinteraksi dalam proses membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Komunikasi adalah kegiatan penyampaian serta penerimaan gagasan atau informasi yang terjadi diantara satu orang dengan orang lainnya dengan suatu metode yang benar (Nasrah dkk., t.t.). Banyak sekali definisi dari komunikasi dan terkadang saling bertentangan, hal itu dikarenakan keragaman tingkat pemahaman, asumsi, sudut pandang, dan persepsi masing-masing.

Harold D. Lasswell mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses yang dapat dianalisis dengan "*Who says what I which channel to whom with what effect?*" yang artinya: Siapa mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa. Salah satu tokoh penting dalam kajian komunikasi adalah Joseph A. DeVito, yang banyak dikenal melalui karyanya *The Interpersonal Communication Book* mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan melalui simbol-simbol yang menciptakan makna. Komunikasi, menurut DeVito, adalah suatu proses yang dinamis, transaksional, simbolik, dan kontekstual, yang melibatkan pertukaran pesan antara dua pihak atau lebih dengan tujuan tertentu.

DeVito menekankan bahwa komunikasi tidak bersifat linear, melainkan transaksional, di mana pengirim dan penerima berperan secara simultan. Komunikasi bukan hanya tentang menyampaikan pesan, melainkan tentang menciptakan makna bersama (*shared meaning*). Dalam hal ini, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh sejauh mana penerima memahami pesan sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim.

Komunikasi menurut DeVito juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah Proses

Artinya, komunikasi tidak terjadi dalam satu waktu saja, tetapi merupakan kegiatan berkelanjutan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pengalaman masa lalu, persepsi, dan konteks.

Komunikasi adalah Transaksional

Di dalam komunikasi, tidak ada pihak yang hanya menjadi pengirim atau penerima secara pasif. Semua pihak secara aktif memberikan kontribusi terhadap pesan yang diterima dan sekaligus merespons.

Komunikasi adalah Simbolik



Komunikasi menggunakan simbol-simbol verbal (kata-kata) maupun nonverbal (gerakan tubuh, ekspresi wajah, intonasi suara) untuk menyampaikan makna.

4. Komunikasi Bersifat Kontekstual

Makna dalam komunikasi sangat bergantung pada konteksnya, baik konteks fisik, psikologis, sosial, maupun budaya

DeVito dalam bukunya juga menjelaskan bahwa proses komunikasi melibatkan beberapa unsur utama, yaitu:

1. Pengirim (Source)
Individu yang memiliki ide, pikiran, atau perasaan yang ingin disampaikan kepada orang lain.
2. Penerima (Receiver)
Pihak yang menerima pesan dan memberikan interpretasi terhadap pesan tersebut.
3. Pesan (Message)
Informasi yang dikomunikasikan, yang bisa berbentuk verbal maupun nonverbal.
4. Saluran (Channel)
Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti suara, tulisan, media digital, dan sebagainya.
5. Umpan Balik (Feedback)
Respon atau reaksi dari penerima pesan terhadap pesan yang diterima. Umpan balik menjadi penanda apakah komunikasi berjalan efektif atau tidak.
6. Gangguan (Noise)
Hambatan atau interferensi yang dapat mengganggu jalannya komunikasi, seperti gangguan teknis, emosional, atau linguistik.
7. Konteks (Context)
Lingkungan situasional, sosial, dan psikologis di mana komunikasi berlangsung, yang memengaruhi makna pesan.

DeVito juga mengidentifikasi sejumlah fungsi utama komunikasi, yang sangat penting dalam kehidupan organisasi, antara lain:

1. Fungsi Sosial

Komunikasi memungkinkan manusia membangun dan memelihara hubungan sosial. Dalam konteks organisasi, komunikasi membentuk ikatan antarkaryawan dan antara karyawan dengan pimpinan.

si Ekspresif

munikasi menjadi sarana untuk mengekspresikan emosi, apat, dan sikap. Hal ini penting agar terjadi keterbukaan dalam rja sama dan menyelesaikan konflik.

si Informasi



Komunikasi digunakan untuk menyampaikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas.

4. Fungsi Kontrol

Komunikasi berperan sebagai alat pengawasan dalam organisasi, seperti pemberian instruksi, pengawasan kinerja, dan evaluasi.

5. Fungsi Motivasi

Komunikasi juga digunakan untuk memberikan dorongan dan semangat kerja agar karyawan termotivasi dalam mencapai target organisasi.

2.1.1 Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. DeVito dalam (Ekklesia, 2022), komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi timbal balik yang berlangsung secara lisan maupun tulisan dan melibatkan lebih dari satu individu. Bentuk komunikasi ini paling sederhana dapat diamati dalam lingkungan keluarga, di mana setiap anggota keluarga saling berbagi informasi dan makna untuk memahami dunia luar serta membentuk sikap dan perilaku. Komunikasi interpersonal yang efektif juga berperan penting dalam interaksi dalam organisasi

Dalam konteks organisasi, Efendy dalam (Kasan & Pongoliu, 2020) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal mempengaruhi bagaimana pegawai berinteraksi dan bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Kepercayaan, keterbukaan, dan empati merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja.

Komunikasi interpersonal terbagi menjadi dua bentuk utama, yaitu:

1. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik merupakan interaksi yang terjadi antara dua individu secara langsung dan bergantian berperan sebagai komunikator (pengirim pesan) maupun komunikan (penerima pesan). Jenis komunikasi ini sering digunakan dalam berbagai hubungan, seperti antara orang tua dan anak, pasangan, teman, serta dalam konteks sosial lainnya.

2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok terjadi ketika seorang komunikator berinteraksi dengan lebih dari dua orang dalam suatu pertemuan tatap muka.

komunikasi kelompok kecil, pesan yang disampaikan dapat kan untuk berbagai tujuan, termasuk menyelesaikan suatu masalah atau mendiskusikan suatu topik tertentu.

urut Hidayat dalam (Rahayu, 2020) komunikasi interpersonal <i>di</i> beberapa karakteristik utama, antarlain:

pesan Dua Arah



Dalam komunikasi interpersonal, baik komunikator maupun komunikan berada dalam posisi yang sejajar, sehingga memungkinkan pertukaran pesan berlangsung secara timbal balik

2. Suasana Nonformal

Komunikasi interpersonal umumnya berlangsung dalam suasana yang santai dan tidak kaku, sering kali dalam bentuk percakapan yang bersifat personal dan akrab.

3. Umpan Balik Langsung

Karena komunikasi ini berlangsung secara tatap muka, penerima pesan dapat segera memberikan tanggapan terhadap pesan yang diterimanya, baik secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Suranto dalam (Pinem, 2021), komunikasi interpersonal bertujuan untuk:

1. Memahami dan Mengenali Diri Sendiri

Dalam Komunikasi interpersonal, individu dapat lebih leluasa mengekspresikan pemikiran serta mengetahui bagaimana pandangan orang lain terhadap dirinya.

2. Menemukan Informasi tentang Dunia Luar

Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat memperoleh informasi actual mengenai berbagai peristiwa dan keadaan di sekitarnya.

3. Membangun dan Memelihara Hubungan yang Harmonis

Komunikasi interpersonal membantu menciptakan hubungan yang sehat dan harmonis dengan orang lain.

Menurut Hidayat dalam (Pinem, 2021), beberapa faktor yang menandai komunikasi interpersonal yang efektif meliputi:

1. Keterbukaan

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal berarti seseorang bersedia membagikan informasi atau perasaan yang sebelumnya tidak diketahui oleh orang lain. Menurut Johnson Supratiknya, keterbukaan mencerminkan kejujuran seseorang dalam berkomunikasi serta kemampuannya untuk mengungkapkan perasaan dan pemikirannya secara jujur.

2. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan pengalaman orang lain melalui ekspresi wajah, Bahasa tubuh, kontak mata. Dengan adanya empati, seseorang dapat menyesuaikan cara berbicara dan menyampaikan pesan agar diterima dengan baik oleh lawan bicara.

3. Mendukung

Dalam komunikasi interpersonal yang efektif, individu diharapkan menunjukkan sikap yang mendukung dengan bersikap deskriptif dan



spontan, bukan bersifat *evaluative*. Sikap ini membantu menciptakan suasana interaksi yang kondusif. Sikap ini menciptakan suasana komunikasi yang nyaman dan terbuka.

4. Sikap Positif

Sikap Positif dalam komunikasi interpersonal mencerminkan rasa percaya diri dan dorongan untuk menciptakan suasana interaksi yang kondusif. Sikap ini juga berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi aktif dari lawan bicara.

Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang berlangsung antara dua individu atau lebih yang memiliki hubungan pribadi dan interaksi langsung. Dalam organisasi, komunikasi interpersonal sangat penting karena menjadi dasar terjalinnya kerja sama, koordinasi, dan penyelesaian masalah antarpegawai. Komunikasi ini mencakup pertukaran pesan secara verbal maupun nonverbal yang mencerminkan hubungan sosial dan profesional di antara individu yang terlibat.

Menurut (DeVito, 2016), komunikasi interpersonal terjadi ketika individu saling berbagi pesan secara personal dan terlibat dalam dialog dua arah yang membentuk pemahaman bersama. Komunikasi ini berlangsung dalam berbagai bentuk, seperti percakapan informal antarpegawai, diskusi dalam rapat, komunikasi instruksional dari atasan ke bawahan, atau interaksi lintas bidang kerja. Di lingkungan kerja, kualitas komunikasi interpersonal dapat memengaruhi suasana kerja, kecepatan penyelesaian tugas, serta ketepatan pengambilan keputusan.

Dalam organisasi publik seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Bone, komunikasi interpersonal tidak hanya berlangsung antara atasan dan bawahan, tetapi juga antarpegawai lintas jabatan dan divisi. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan sinergi antarunit kerja, menghindarkan dari konflik, serta mempercepat koordinasi dalam pelaksanaan program kegiatan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik internal, dan penurunan semangat kerja.

Faktor-faktor seperti kepercayaan, keterbukaan, dan empati sangat memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Semakin tinggi tingkat kepercayaan di antara mereka, maka semakin terbuka mereka dalam berbagi informasi dan menyampaikan umpan balik. Komunikasi yang dilandasi empati juga membantu membangun solidaritas, meningkatkan kerja tim, dan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif.

Oleh karena itu, membangun komunikasi interpersonal yang baik akan salah satu strategi yang dapat diterapkan organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawainya. Dalam



konteks ini, pemahaman terhadap prinsip-prinsip komunikasi interpersonal seperti yang dikemukakan oleh DeVito menjadi sangat penting dalam merancang strategi komunikasi organisasi yang lebih manusiawi dan produktif.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam organisasi atau instansi akan berjalan dengan baik apabila orang-orang di dalamnya merasa nyaman untuk berkomunikasi, sehingga dapat terjadi keterbukaan dalam hubungan mereka. Selain itu, faktor seperti empati, sikap mendukung, dan sikap positif juga menjadi elemen penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

2.2 Pola Komunikasi

Pola merupakan serangkaian interaksi yang terjadi secara berulang-ulang sehingga membentuk suatu struktur yang tetap. Pola komunikasi ini menggambarkan bagaimana suatu informasi mengalir dan membuat interaksi antar individu atau kelompok terjadi, baik secara verbal ataupun non-verbal. Pola komunikasi adalah hal yang penting dalam memahami dinamika sosial, pengambilan keputusan, serta efektivitas kerja dalam sebuah instansi atau organisasi. Pola komunikasi menurut Effendy dalam (Imamah, 2023) merupakan alur atau cara penyampaian pesan dalam proses komunikasi yang terjadi di berbagai konteks, baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui medial. Effendy mengemukakan empat jenis pola komunikasi yang mendasar:

- a) Pola Komunikasi Primer, pola ini terjadi secara langsung tanpa perantara alat atau media. Dalam pola ini, pesan disampaikan melalui simbol-simbol yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak, seperti bahasa lisan, tulisan, gestur tubuh, ekspresi wajar, dan nada suara. Komunikasi primer bersifat spontan dan alami, karena terjadi dalam konteks tatap muka atau interaksi langsung. Keunggulan dari pola komunikasi ini adalah kespontanan dan kejelasan pesan, serta adanya umpan balik yang cepat dan langsung. Contoh dari komunikasi primer adalah percakapan langsung antarpegawai di kantor.
- b) Pola Komunikasi Sekunder, pola ini melibatkan penggunaan alat atau media untuk proses penyampaian pesannya. Pola komunikasi ini terjadi ketika pesan primer (seperti ucapan dan tulisan) disalurkan melalui perangkat komunikasi seperti surat, telepon, email, atau media massa.



memungkinkan komunikasi terjadi dalam jarak yang lebih jauh jika banyak orang, tetapi juga dapat menyebabkan distorsi atau batasan dalam penerimaan pesan. Komunikasi sekunder sering digunakan dalam organisasi atau instansi yang besar atau dalam situasi komunikasi langsung tidak memungkinkan, seperti komunikasi pemerintah dan masyarakat

- c) Pola Komunikasi Linear, pola ini menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung secara satu arah, di mana pesan dikirim dari pengirim (komunikator) kepada penerima (komunikan) tanpa adanya umpan balik. Sehingga dalam pola ini, komunikasi bersifat statis dan tidak melibatkan partisipasi aktif dari penerima dalam proses komunikasi. Contoh dari pola komunikasi linear adalah siaran televisi, iklan radio, atau pengumuman public, di mana informasi disampaikan kepada khalayak luas tanpa interaksi langsung. Kelemahan utama dari pola komunikasi ini adalah minimnya kesempatan bagi penerima untuk memberikan tanggapan atau klarifikasi atas pesan yang telah diterima.
- d) Pola Komunikasi Sirkular, pola komunikasi ini melibatkan proses timbal balik antara pengirim dan penerima. Dalam pola ini, komunikasi terjadi dalam bentuk dialog atau percakapan di mana pesan dikirim, diterima, dan kemudian diberikan umpan balik yang dapat mempengaruhi pesan selanjutnya. Pola ini mencerminkan komunikasi yang dinamis dan interaktif, di mana kedua belah pihak terlibat secara aktif dalam proses pertukaran informasi. Pola komunikasi sirkular dianggap lebih efektif dalam membangun pemahaman bersama dan penyelesaian konflik, karena memungkinkan klarifikasi dan penyesuaian pesan secara berkelanjutan.

Joseph A. DeVito mengelompokkan pola komunikasi menjadi empat macam, yaitu:

1. *Equality Pattern*

Pola ini menempatkan semua pihak dalam posisi yang sama. Setiap orang memiliki kesempatan yang setara untuk menyampaikan pendapat, mengambil keputusan, dan memengaruhi jalannya percakapan. *Equality Pattern* biasanya ditandai oleh adanya keterbukaan, saling menghargai, dan tidak adanya dominasi salah satu pihak.

2. *Balance Split Pattern*

Pada pola ini, tanggung jawab komunikasi dibagi secara seimbang sesuai dengan bidang atau peran masing-masing individu. Tidak semua pihak selalu terlibat dalam semua keputusan, tetapi pembagian tersebut adil berdasarkan keahlian atau fungsi.

3. *Unbalanced Split Pattern*

Dalam pola ini, satu pihak cenderung lebih dominan dibanding pihak

Meski pihak lain tetap berpartisipasi, pengaruhnya lebih kecil pengambilan keputusan atau arah komunikasi.

Domination Pattern

i menunjukkan dominasi penuh dari satu pihak dalam komunikasi. Pihak lain lebih banyak berperan sebagai pendengar atau penerima instruksi, dengan sedikit atau tanpa kesempatan untuk memberikan timbal balik.



Pola komunikasi interpersonal yang digunakan dalam suatu organisasi sangat tergantung pada budaya kerja, struktur organisasi, serta gaya kepemimpinan. Di Dinas Pariwisata Kabupaten Bone, pola komunikasi dua arah dan sirkular dapat mendukung suasana kerja yang partisipatif dan kolaboratif. Dalam kegiatan operasional harian, diskusi antara kepala bidang dan staf, maupun rapat koordinasi antarpegawai, mencerminkan pola sirkular yang mendorong interaksi berkelanjutan.

Pola komunikasi interpersonal secara teoritis mencakup dimensi-dimensi dan aspek yang memengaruhi efektivitas interaksi. Model ini merangkum faktor yang menjelaskan bagaimana hubungan antarindividu terbangun dan dipertahankan dalam dunia kerja. Beberapa aspek yang memengaruhi, yaitu:

- Keterbukaan (*Openness*) yaitu sejauh mana pegawai dan pimpinan bersedia menerima serta menyampaikan informasi dengan jujur dan transparan.
- Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan pegawai dan pimpinan dalam memahami perasaan dan kondisi rekan kerja.
- Dukungan (*Supportiveness*) yaitu adanya sikap saling memberi dorongan, motivasi, dan bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Sikap Positif (*Positiveness*) yaitu ekspresi positif dalam komunikasi, seperti penghargaan, apresiasi, dan semangat kerja.
- Kesetaraan (*Equality*) yaitu perlakuan yang adil dan hubungan komunikasi yang tidak didasarkan pada perbedaan jabatan semata, tetapi pada kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Fokus penelitian akan menggali bagaimana pola komunikasi interpersonal ini terbentuk, dipraktikkan, serta hambatan yang mungkin muncul di lingkungan kerja.

2.3 Kinerja

Setiap organisasi, baik yang bersifat pemerintah maupun swasta, digerakkan oleh individu-individu yang berperan aktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung pada efektivitas dan produktivitas pegawai. Jika kinerja pegawai tidak optimal, maka tujuan organisasi akan sulit terealisasi.

Menurut Sutrisno dalam (Gerung et al., 2022), kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja pegawai yang dievaluasi berdasarkan aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, serta kerja sama dalam mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai.



ahmi dalam (Gerung et al., 2022), menjelaskan bahwa kinerja hasil dari suatu proses yang dinilai dalam periode tertentu ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. Torang bahwa kinerja berkaitan dengan norma, standar operasional eria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam dison menekankan bahwa kinerja mencerminkan hasil yang tu organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik organisasi yang

berorientasi pada keuntungan maupun yang bersifat nirlaba. Simamora juga berpendapat bahwa kinerja berkaitan dengan sejauh mana tugas yang membentuk suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Ia menegaskan bahwa kinerja seharusnya diukur dari hasil yang dicapai, bukan sekedar usaha yang dilakukan.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, kinerja pegawai dapat disimpulkan sebagai suatu proses atau hasil kerja yang diperoleh melalui tahapan tertentu, dengan tujuan meningkatkan efektivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi, baik sektor publik maupun swasta. Kinerja mencerminkan seberapa baik seorang pegawai menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas komunikasi interpersonal yang berlangsung di lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini, indikator kinerja pegawai dapat dinilai dengan teori (Robbins et al., 2019) yang menekankan dimensi *task performance* (hasil utama pekerjaan) dan *contextual performance* (perilaku pendukung pekerjaan), seperti:

a. *Task Performance* (Kinerja Utama)

Indikator ini adalah inti dari pekerjaan formal yang dimiliki pegawai. Kinerja utama mencakup segala perilaku dan aktivitas yang langsung terkait dengan penyelesaian tugas utama yang menjadi deskripsi pekerjaannya.

Indikatornya antara lain:

- a) Kualitas Kerja: sejauh mana hasil kerja memenuhi standar atau spesifikasi yang ditentukan Instansi
- b) Kuantitas/Produktivitas: jumlah output yang dihasilkan dalam periode tertentu, dibandingkan dengan target.
- c) Efisiensi dan Ketepatan Waktu: bagaimana pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan sumber daya minimal, dalam waktu yang tepat.
- d) Ketepatan Prosedur: kemampuan melaksanakan tugas sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) Instansi.

b. *Contextual Performance* (Kinerja Pendukung)

Berbeda dengan kinerja utama, kinerja pendukung mencakup perilaku sukarela yang tidak tercantum langsung dalam deskripsi pekerjaan mendukung efektivitas instansi. Robbins & Judge mengadaptasi ini dari teori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). nya antara lain:

Teamwork: kesediaan bekerja sama, membantu rekan kerja, berbagi informasi, dan mendukung pencapaian tim.

Disiplin dan kehadiran: ketepatan waktu hadir, kepatuhan terhadap jam kerja, serta ketaatan pada aturan.



- c) Tanggung jawab: kesediaan menerima tugas tambahan, konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan, serta bisa diandalkan oleh atasan maupun rekan kerja.
- d) Komitmen dan loyalitas: kesediaan mendukung nilai, aturan dan visi instansi, serta kesetiaan terhadap kepentingan bersama.
- e) Inisiatif: kesediaan untuk proaktif, mencari solusi Ketika menghadapi masalah, dan melakukan perbaikan tanpa diminta.

Robbins & Judge menekankan bahwa kinerja pendukung sangat berpengaruh terhadap iklim kerja, efisiensi instansi, dan keberhasilan jangka panjang, meskipun sering tidak masuk dalam penilaian formal.

Dalam edisi terbaru buku Robbins & Judge, ada penekanan bahwa tuntutan pekerjaan modern menambahkan aspek adaptif dan inovatif ke dalam kinerja pegawai. Hal ini penting karena organisasi public maupun swasta kini menghadapi perubahan lingkungan yang cepat, sehingga pegawai dituntut tidak hanya produktif tetapi juga fleksibel dan inovatif.

