

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT POSO PESISIR

Oleh : Rilfayanti Thomassawa

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso dan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk melukiskan secara sistematis, faktual, dan cermat dan berusaha memberikan gambaran tentang apa saja yang ada hubungannya dengan penelitian kemudian menganalisisnya untuk menemukan pemecahan masalah yang dihadapi. Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso, diketahui bahwa komunikasi vertikal dan juga komunikasi horizontal pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik. Komunikasi Interpersonal secara vertikal dan horizontal yang terjadi Pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik, di buktikan oleh mayoritas responden menjawab Kurang Baik pada setiap pertanyaan yang di tanyakan, dan di perkuat oleh jawaban Camat Poso pesisir Kabupaten Poso melalui wawancara. Faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso adalah, Secara emosional pimpinan tidak dekat dengan bawahan, gaya kepemimpinan yang sedikit otoriter, terjadi persaingan negatif antar sesama pegawai.

Kata Kunci : *Komunikasi, Interpersonal, Kinerja*

PENDAHULUAN

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup

perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di

perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feed back yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan aparat pemerintah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan khususnya kecamatan Poso Pesisir. Program - program kerja yang dirancang bertujuan untuk melindungi segala bidang yang

terdapat dalam organisasi tersebut sehingga sangat diharapkan kinerja yang optimal yang dapat diwujudkan melalui peranan komunikasi yang efektif supaya dapat memenuhi peran dan fungsinya sebagai aparat pemerintah yang mengabdikan dirinya pada bangsa dan negara ini.

Melihat peran yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi antar pegawai terhadap tingkat kinerja pegawai maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso.”

TEORI DAN KONSEP

1. Konsep Komunikasi

Memahami komunikasi memang bukan hal yang mudah, karena butuh kejelasan dari konsep komunikasi itu sendiri. Untuk membantu memperjelas pemahaman tentang konsep komunikasi, Wenburg, R.J. *et al.* (Mulyana, 2007: 67) mengemukakan bahwa: ”Setidaknya ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu-arah, komunikasi sebagai interaksi dan komunikasi sebagai transaksi”.

- a. Komunikasi Sebagai Tindakan Satu-Arah
- b. Komunikasi Sebagai Interaksi
- c. Komunikasi Sebagai Transaksi

2. Komunikasi Interpersonal Dalam Perkantoran

Pada dasarnya komunikasi di dalam organisasi, terbagi kepada tiga bentuk

1. Komunikasi vertikal

ini merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Artinya komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada bawahan, dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

2. Komunikasi horizontal

Bentuk komunikasi secara mendatar, diantara sesama pegawai dsbnya. Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Fungsi komunikasi horizontal/ke samping digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi ini berlangsung dengan cara tatap muka, melalui media elektronik seperti telepon, atau melalui pesan tertulis.

3. Hambatan Komunikasi Efektif Dalam Perkantoran

Roger Neugebauer dalam artikelnya "*Communication: A two-way Street*" mengungkapkan beberapa kendala yang sering dialami oleh sebuah organisasi dalam berkomunikasi dua arah yaitu: (Sembel, Roy PhD, 2005).

1. *Protectiveness* (Perlindungan).
2. *Defensiveness* (Pertahanan)
3. *Tendency to evaluate* (Kecenderungan untuk menghakimi).
4. *Narrow perspectives* (Perspektif yang sempit).
5. *Mismatched expectations*.
6. *Insufficient time*. (Keterbatasan Waktu)

4. Konsep Kinerja

Menurut Prawirosentono, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja pegawai lebih mengarah pada tingkatan prestasi kerja pegawai. Kinerja pegawai merefleksikan bagaimana pegawai memenuhi keperluan pekerjaan dengan baik. *Mathis dan Jackson* mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan pegawai.

Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

1. Kuantitas keluaran
2. Kualitas keluaran
3. Jangka waktu keluaran
4. Kehadiran di tempat kerja
5. Sikap kooperatif

Pada hakikatnya standar kinerja seseorang dalam perkantoran dapat dilihat dari tiga indikator (Suranto AW, 2006):

1. *Tugas fungsional*, seberapa baik seseorang menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya
2. *Tugas perilaku*, seberapa baik seseorang melakukan komunikasi dan interaksi antarpersona dengan orang lain dalam perkantoran: bagaimana dia mampu menyelesaikan konflik secara sehat dan adil, bagaimana ia memberdayakan orang lain, dan bagaimana ia mampu bekerja sama dalam sebuah tim untuk men-capai tujuan perkantoran.
3. *Tugas etika*, ialah seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta peraturan dan tata tertib yang dianut oleh suatu perkantoran.

Indikator lain yang sangat penting untuk melihat kinerja suatu organisasi yaitu keberhasilan pencapaian target kerja yang telah diprogramkan sebelumnya, apakah semuanya berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dirancang dan apakah telah memenuhi harapan dan target yang ingin dicapai.

5. Konsep Pemerintah

Dengan menggunakan pendekatan dari segi bahasa terhadap kata "Pemerintah" dan "Pemerintahan", kedua kata tersebut berasal dari kata "perintah" berarti sesuatu yang harus dilaksanakan. Di dalam kata

“perintah” tersimpul beberapa unsur yang merupakan ciri khasnya, yaitu :

- Adanya keharusan, menunjukkan kewajiban untuk melaksanakan apa yang diperintahkan.
- Adanya dua pihak, yaitu yang memberi perintah dan yang menerima perintah.
- Adanya wewenang atau kekuasaan untuk memberi perintah.

6. Konsep Pegawai Negeri

Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan - perundang-undangan yang berlaku.

Setiap organisasi pada dasarnya telah mengidentifikasi bahwa perencanaan prestasi dan terciptanya suatu prestasi organisasi mempunyai kaitan yang sangat erat dengan prestasi individual para pegawai. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa prestasi kerja organisasi merupakan hasil dari kerjasama antara pegawai yang bersangkutan dengan organisasi dimana pegawai tersebut bekerja. Torington dan Hall (1995: 316) menyatakan bahwa “Prestasi kerja dilihat sebagai hasil interaksi antara kemampuan individual dan motivasi”.

Mondy & Noe (1990: 382) mendefinisikan penilaian prestasi kerja sebagai: “Suatu sistem yang bersifat formal yang dilakukan secara periodik untuk mereview dan mengevaluasi kinerja pegawai”.

Sedangkan Irawan (1997: 188) berpendapat bahwa penilaian prestasi kerja adalah “Suatu cara dalam melakukan evaluasi terhadap prestasi kerja pegawai dengan serangkaian tolok ukur tertentu yang obyektif dan berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta dilakukan secara berkala”.

Sementara itu Levinson seperti dikutip oleh Marwansyah dan Mukaram (1999: 103) mengatakan bahwa “Penilaian unjuk kerja adalah uraian sistematik tentang kekuatan/kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau sebuah kelompok”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk melukiskan secara sistematis, faktual, dan cermat dan berusaha memberikan gambaran tentang apa saja yang ada hubungannya dengan penelitian kemudian menganalisisnya untuk menemukan pemecahan masalah yang dihadapi. Penelitian dilakukan di kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso dan dilakukan selama 3 (bulan).

HASIL PENELITIAN

1. Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso

Komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai dapat dilakukan baik secara vertikal maupun komunikasi yang dilakukan secara horizontal.

1. Komunikasi Vertikal.

Bentuk komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Artinya komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada bawahan, dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

1. Koordinasi Vertikal
2. Kerjasama Vertikal

Sesuai dengan hasil penelitian, koordinasi vertikal yang terjadi pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso ternyata kurang baik, ini berdasarkan hasil kuesioner

yang dibagikan dan diperkuat dengan hasil wawancara. Penyebabnya adalah gaya kepemimpinan yang otoriter. Begitu juga dengan kerjasama vertikal yang kurang baik

2. Komunikasi Horisontal

Komunikasi Horizontal adalah bentuk komunikasi secara mendatar, diantara sesama pegawai dan sebagainya. Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal.

1. Koordinasi Horisontal
2. Kerjasama Horisontal

Sesuai dengan hasil penelitian, koordinasi horizontal dan dan kerjasama horizontal juga tidak terjalin dengan baik.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso

Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso, diketahui bahwa komunikasi vertikal dan juga komunikasi horizontal pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik. Faktor - faktor yang mempengaruhi komunikasi ini sesuai hasil wawancara dengan salah satu responden dengan pertanyaan “Hal – hal apa saja yang mempengaruhi komunikasi interpersonal?” jawabannya adalah:

1. Gaya kepemimpinan yang otoriter.
2. Terjadi persaingan negatif antara sesama pegawai

KESIMPULAN

1. Komunikasi Interpersonal secara vertikal dan horizontal yang terjadi Pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik, di buktikan oleh mayoritas responden menjawab Kurang Baik pada setiap

pertanyaan yang di tanyakan, dan di perkuat oleh jawaban Camat Poso pesisir Kabupaten Poso melalui wawancara.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso adalah, secara emosional pimpinan tidak dekat dengan bawahan, gaya kepemimpinan yang sedikit otoriter, dan terjadi persaingan negatif antar sesama pegawai.

SARAN

1. Pimpinan harus lebih dekat dengan bawahan agar proses koordinasi dan kerjasama dapat berjalan dengan baik.
2. Baiknya pemimpin lebih demokratis agar bawahan tidak merasa tertekan dan merasa lebih nyaman kepada pimpinan.
3. Pegawai harus menyadari bahwa didalam sebuah organisasi koordinasi dan kerjasama merupakan 2 (Dua) hal yang sangat penting, sehingga persaingan yang tidak sehat harus dihilangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: PT. Cempaka Ilmu
- Suranto AW, 2006, *Komunikasi Efektif Untuk Mendukung Kinerja Perkantoran*, Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Rakhmat, Jalaluddin. 1993. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Suranto AW, 2006, *Komunikasi Efektif Untuk Mendukung Kinerja Perkantoran*, Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Sembel, Roy, 2005, *Bagaimana Membangun Komunikasi Dua Arah*, Jakarta: PT.Sinar Ilmu

Effendy, O U. 1981. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung, hak
Suharsimi, Arikunto. 1998, *Prosedur Penelitian*, Jakarta:PT. Rineka Cipta

Sedarmayanti, Syarofuddin Hidayat. 2002, *Metodologi Penelitian*, Bandung :
Mandar maju

Arikunto, Suharsimi, Prosuder Suatu
Penelitian Suatu Pendekatan Prakti,
Rineka Cipta, Jakarta, 1991

Mulyana, 2007, *Komunikasi Sebagai Transaksi*, Jakarta: PT.Rineka Cipta