



Jurnal Komunikasi dan Media

Link : <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/arkana>
Volume : 01
Nomor : 02
Bulan : Desember
ISSN (online): 2962-1917
DOI : 10.62022/arkana.v1i02.3627

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENINGKATAN KINERJA ASN BKPSDM KABUPATEN BANYUMAS

Anggit Pamungkas¹
Khusnul Khotimah²

^{1,2}UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Indonesia

Corresponding Author: anggitpamungkas@gmail.com

Article History: Received 13-Oktober-2022, Revised 9-November-2022, Accepted: 13-Desember-2022

ABSTRAK

Keberadaan sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah instansi. Pegawai sebagai sumber daya manusia yang termotivasi akan melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan hasil kerja yang maksimal. Dalam suatu organisasi atau instansi kegiatan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting. Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui Komunikasi Interpersonal yang terjalin antar individu dalam BKPSDM Kabupaten Banyumas adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Banyumas. Metode dalam penelitian ini yaitu Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Hasil dalam penelitian ini yaitu Komunikasi interpersonal di BKPSDM Kabupaten Banyumas menciptakan hubungan yang baik antara pegawai BKPSDM yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini berdampak pada munculnya sikap keterbukaan dan kepercayaan yang diperoleh dari hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja BKPSDM. Kinerja seorang pegawai akan meningkat jika terdapat kesesuaian kemampuan kerja yang tinggi. Komunikasi interpersonal merupakan seni yang sangat praktis, berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra bisnis, rekan kerja, termasuk pada level manajerial yang membutuhkan komunikasi interpersonal. Dalam praktiknya, komunikasi interpersonal yang baik akan mewujudkan kinerja pegawai BKPSDM yang baik pula karena lingkungan kerja mampu mendukung untuk bekerja secara maksimal

Kata kunci :

Komunikasi Interpersonal, Kinerja, Pegawai

ABSTRACT

The existence of human resources plays a very important role in an agency. Employees as motivated human resources will carry out an activity or task as well as possible so as to provide maximum work results. In an organization or agency communication activities is one very important activity. The purpose of this study is to find out that interpersonal communication that exists between individuals in BKPSDM Banyumas Regency is interpersonal communication. Interpersonal communication is the most basic form of communication carried out by BKPSDM Banyumas Regency. The method in this research is qualitative with a descriptive approach. The results in this study are interpersonal communication at BKPSDM Banyumas Regency creating good relationships between BKPSDM employees with one another. This relationship has an impact on the emergence of an attitude of openness and trust obtained from interpersonal relations in

the BKPSDM work environment. The performance of an employee will increase if there is a suitability of high work ability. Interpersonal communication is a very practical art, useful in establishing relationships with business partners, colleagues, including at the managerial level that requires interpersonal communication. In practice, good interpersonal communication will also result in good performance of BKPSDM employees because the work environment is able to support them to work optimally.

Keywords :

Interpersonal Communication, Performance, Employees

PENDAHULUAN

Instansi merupakan arena bagi beberapa orang untuk mengembangkan tujuan tertentu guna tercapainya visi misi instansi tersebut (Rahman, 2020). Dalam sebuah instansi terdapat beberapa elemen yang ada di dalamnya seperti visi misi, tujuan, sumber daya manusia yang di mana satu sama lainnya saling mempengaruhi. Dalam hal ini, sumber daya manusia menjadi factor penting dalam membawa instansi akan maju dan berkembang sesuai dengan visi misi yang telah dirancang. Maka dari itu, pegawai dalam hal ini perlu meningkatkan produktivitas kerja guna mencapai tujuan tersebut.

Dalam meningkatkan produktivitas kinerja pegawai, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi di dalamnya baik dilihat dari segi tugas secara tugas pokoknya maupun dalam bentuk sosial, di mana adanya sinergitas satu sama lain untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan yang ada di sebuah instansi. Namun pada faktanya, kinerja pegawai saat ini semakin rendah dengan munculnya berbagai fenomena yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai rendah dikarenakan kurangnya ada komunikasi antar pegawai di sebuah instansi tersebut (Syukur et al., 2019). Ardiansyah dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kurangnya komunikasi antara pegawai yang satu dengan yang lainnya dapat menimbulkan keresahan, turunnya semangat dan kegairahan kerja, turunnya produktifitas, dan tanggung jawab dalam pekerjaan (Ardiansyah, 2016).

Komunikasi dan sumber daya manusia dalam sebuah instansi tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Pegawai dalam hal ini SDM melakukan pekerjaan tidak terlepas dari interaksi antar satu pegawai dengan pegawai lainnya. Sehingga terdapat sebuah penelitian yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik antar pegawai dapat menciptakan lingkungan dan hasil kerja yang lebih maksimal, di mana jika pegawai bekerja dengan baik maka akan berdampak pada perkembangan instansi ke arah yang lebih positif dan signifikan sehingga hal ini menjadi keuntungan bagi kedua belah pihak baik instansi tersebut, maupun pegawai yang ada di dalamnya.

Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Harlie yang menyatakan bahwa kinerja sebuah instansi itu ditentukan oleh instansi itu sendiri, maka dari itu, setiap instansi perlu mengupayakan komunikasi yang baik untuk meningkatkan kinerja SDM diperlukan sehingga tujuan instansi tersebut dapat tercapai dengan maksimal (Harlie. M, 2012).

Komunikasi berperan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Instansi akan dikatakan baik dapat dilihat dari bagaimana sumber daya manusia yang ada di dalamnya itu berkomunikasi dengan baik, namun sebaliknya instansi akan dikatakan kurang baik ketika sumber daya manusia yang ada di dalamnya kurang memiliki keterampilan dalam komunikasi yang baik. Sehingga George dan Jones berpendapat, bahwa komunikasi sangat penting karena komunikasi dapat berdampak pada beberapa aspek dalam sebuah instansi.

Dalam sebuah instansi, komunikasi dapat terjalin antara komunikan dan komunikator. Istilah ini dapat dinamakan dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi

interpersonal merupakan komunikasi dalam suatu organisasi yang memiliki dampak positif khususnya antara atasan dengan bawahan. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif jika berdampak pada perubahan sikap dan hubungan yang lebih positif antara satu pegawai dengan pegawai yang lainnya (Ida, 2013).

Pentingnya komunikasi interpersonal telah berkembang terutama dalam konteks globalisasi dan privatisasi di mana ekonomi negara maju dan berkembang beralih dari ekonomi industri ke ekonomi berorientasi layanan dan yang telah menempatkan IPC di pusat di antara semua keterampilan lainnya yang membantu dalam mengembangkan sebuah instansi. Tentu saja mengembangkan dan memelihara hubungan ini adalah tujuan dari komunikasi. Globalisasi, budaya yang beragam, serta teknologi mendorong individu untuk memiliki keterampilan komunikasi interpersonal. Ciri khas komunikasi interpersonal dapat ditelusuri dengan menelusuri makna kata interpersonal. Ini berasal dari awalan 'inter' yang berarti "antara", dan kata orang. Jadi, komunikasi interpersonal secara harfiah terjadi di antara orang-orang. Inti dari komunikasi interpersonal adalah berbagi makna dengan berbagai individu.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal antara satu pegawai dengan pegawai lainnya menjadi poin penting pada kemajuan instansi. Berkomunikasi yang baik dapat dilihat dari hubungan baik yang muncul dan saling menguntungkan di antara keduanya, sehingga dalam hal ini, komunikasi yang baik akan menciptakan kinerja instansi yang maksimal.

Kinerja Pegawai dapat berkembang dengan kinerja yang baik jika diikuti dengan komunikasi yang baik pula. Manajemen pegawai yang efektif harus mengarahkan upaya seluruh karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Husaini & Utama, 2021). Tanpa kepemimpinan sebuah manajemen yang baik, hubungan antara tujuan individu dan tujuan organisasi mungkin tidak berjalan satu arah (Utami et al., 2021). Situasi ini mengarah pada situasi di mana seorang individu bekerja untuk mencapai tujuan pribadi sementara seluruh organisasi menjadi tidak efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, sehingga komunikasi dapat dikatakan sebagai fungsi dasar manusia, di mana manusia tidak bisa lepas dari proses komunikasi. Komunikasi juga bermanfaat dalam berbagai proses interaksi atau hubungan, baik dalam lingkungan resmi, seperti organisasi/lembaga pendidikan, maupun pada tataran interaksi dalam masyarakat secara umum.

Komunikasi yang efektif berpengaruh pada tingkat keberhasilan interaksi dan kelangsungan hidup kelompok atau instansi yang terdapat di dalamnya. Pentingnya komunikasi bagi orang-orang tidak dapat disangkal seperti halnya bagi organisasi. Instansi dapat dikatakan sukses ketika salah satu faktornya yaitu komunikasi juga dapat berjalan dengan baik. Namun, sebaliknya kurangnya komunikasi dalam sebuah instansi berdampak pada kegagalan instansi tersebut.

Komunikasi interpersonal yang efektif penting bagi anggota organisasi untuk mengarah pada berbagi informasi dan saling pengertian. Hubungan interpersonal yang ditandai dengan kesetaraan, ketidakberdayaan, ketidaksepakatan dan konflik, dipandang sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang tak terhindarkan dan bukan sebagai peluang untuk mengatasi yang lain (Hendrayani, 2019). Seorang pemimpin yang efektif adalah orang yang mampu mengubah perilakunya sesuai dengan karakteristik pengikutnya dan situasi di mana kepemimpinan itu berlangsung.

Berdasarkan pengamatan penulis di BKPSDM Kabupaten Banyumas, penulis melihat rendahnya kinerja pegawai sebagai fenomena berikut; 1) masih ada pegawai yang tidak berani berkreasi dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga pegawai kurang percaya diri untuk memunculkan ide-ide yang diinginkan untuk mencapai kelancaran

tugas, 2) masih ada pegawai yang tidak memunculkan ide dan teknik terbaru untuk menyelesaikan pekerjaan, 3) masih ada pekerja yang belum menemukan cara baru untuk mengatasi kesulitan di tempat kerja, dan 4) masih ada pekerja yang Belum maksimal bekerja penuh waktu, hanya menunggu perintah dari pimpinan untuk bekerja sehingga tidak banyak waktu yang dihabiskan untuk bekerja.

Jika ingin melihat kinerja pegawai BKPSDM Kabupaten Banyumas, bisa dilihat dengan melihat indikatornya. Indikator kinerja tersebut adalah matriks pembagian peran hasil antara pimpinan dan pegawai, rencana hasil kerja, capaian hasil kerja, aspek kuantitas, aspek kualitas, aspek waktu, serta perilaku pegawai. Dalam pembagian kerja dibutuhkan dialog kinerja antara pimpinan/atasan langsung dengan pegawai, maka komunikasi dianggap penting sebagai penyelaras tujuan bersama untuk pencapaian kinerja organisasi.

Maka dari itu, penelitian ini akan membahas terkait komunikasi interpersonal dalam peningkatan Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Moleong memberikan pengertian penelitian kualitatif sebagai penelitian yang hasilnya dalam bentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka yang diperoleh dari sumber baik sumber primer maupun sekunder secara lisan maupun tulisan (Moleong, 2000). Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan fenomena atau kejadian Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Pegawai di BKPSDM Kabupaten Banyumas.

Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai keterampilan individu untuk membangun hubungan dengan individu yang lain baik secara tertulis maupun lisan. Ruang lingkup komunikasi interpersonal juga cukup luas mencakup pada aspek gerakan tubuh, kontak mata, dan gestur tangan juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal berfungsi untuk mendengarkan, berbicara, dan resolusi konflik. Jenis komunikasi interpersonal bervariasi dari verbal ke non-verbal dan dari situasi ke situasi (Oisina & Osidhi, 2018).

Michael Cody mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai pertukaran simbol yang digunakan untuk mencapai tujuan interpersonal. Fokus komunikasi interpersonal menekankan pada proses orang yang berinteraksi daripada isi verbal dari interaksi tersebut, menonjolkan perilaku dan keterampilan yang memperluas alternatif yang tersedia untuk komunikasi antarpribadi. Ini mencakup dimensi afektif serta kognitif yang diambil dari perilaku dan ilmu-ilmu lain serta dari humaniora. Ini berkaitan dengan pesan dan tanggapan manusia baik verbal maupun nonverbal, dan mewakili penekanan pada penyelidikan objektif dari pengalaman komunikasi orang-ke-orang (SETYORINI, 2022).

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Observasi dilakukan di BKPSDM Kabupaten Banyumas. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober. Wawancara dilakukan pada 5 narasumber yaitu: Joko Wikanto (Kepala BKPSDM Kabupaten Banyumas); Suwito (Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan); Ari Kusyono (Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi); Anna Kartika (Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi, Pendidikan, dan Pelatihan); dan Diah Aryanti (Kepala Bidang Mutasi dan Promosi). Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk foto dan video terkait komunikasi interpersonal yang dilakukan guna meningkatkan kinerja ASN di BKPSDM Kabupaten Banyumas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi Interpersonal pada ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas

Komunikasi antara pegawai yang satu dengan yang lainnya diatur Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 88 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Banyumas, Kabupaten Banyumas, BKPSDM Kabupaten Banyumas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan di bidang kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan yang menjadi kewenangan Daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud BKPSDM menyelenggarakan fungsi antara lain :

- 1) Penyusunan kebijakan teknis di bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, Pengembangan Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan, Mutasi dan Promosi, serta Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan;
- 2) Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, Pengembangan Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan, Mutasi dan Promosi, serta Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan;
- 3) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, Pengembangan Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan, Mutasi dan Promosi, serta Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan Pemerintahan Daerah di bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, Pengembangan Kompetensi, Pendidikan dan Pelatihan, Mutasi dan Promosi, serta Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan (Banyumas, 2021).

Agar tugas dan fungsi berjalan sesuai rencana, dituntut capaian organisasi yang ideal. Maka selanjutnya butuh dukungan baik itu kuantitas dan kualitas sebagai gerbang pencapaian tujuan organisasi. Disinilah kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal dibutuhkan untuk pencapaian tujuan dimaksud (SETYORINI, 2022). Namun dalam praktiknya kinerja pegawai menjadi masalah klasik yang justru menghambat capaian kinerja organisasi.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara pendengar dan pembicara, di mana keduanya menggunakan pesan untuk memperoleh kesamaan makna setidaknya dalam sebuah situasi dan kondisi tertentu. Devito menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang satu sama lain saling membutuhkan (Ida, 2013).

Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai keterampilan individu untuk membangun hubungan dengan individu yang lain baik secara tertulis maupun lisan. Ruang lingkup komunikasi interpersonal juga cukup luas mencakup pada aspek gerakan tubuh, kontak mata, dan gestur tangan juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal berfungsi untuk mendengarkan, berbicara, dan resolusi konflik. Jenis komunikasi interpersonal bervariasi dari verbal ke non-verbal dan dari situasi ke situasi.

Michael Cody mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai pertukaran simbol yang digunakan untuk mencapai tujuan interpersonal. Fokus komunikasi interpersonal menekankan pada proses orang yang berinteraksi daripada isi verbal dari interaksi tersebut, menonjolkan perilaku dan keterampilan yang memperluas alternatif yang tersedia untuk komunikasi antarpribadi. Ini mencakup dimensi afektif serta kognitif yang diambil dari perilaku dan ilmu-ilmu lain serta dari humaniora. Ini berkaitan dengan pesan dan tanggapan manusia baik verbal maupun

nonverbal, dan mewakili penekanan pada penyelidikan objektif dari pengalaman komunikasi orang-ke-orang (SETYORINI, 2022).

Dalam komunikasi interpersonal, terdapat lima ciri-ciri yang ada di dalamnya antara lain:

1. Komunikasi interpersonal memposisikan pesan dan penerima dalam posisi yang sama, sehingga dalam prosesnya terdapat pola distribusi komunikasi dua arah.
2. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam kondisi yang non resmi atau informal.
3. Umpan balik baik verbal maupun nonverbal dalam Komunikasi interpersonal dapat diketahui secara langsung karena pemberi pesan dan penerima pesan saling bertemu satu sama lain.
4. Komunikasi interpersonal dilakukan dengan jarak dekat, di mana komunikan dan komunikator saling bertemu dan dekat baik dari fisik maupun psikis.
5. Komunikasi interpersonal dilakukan secara spontan baik secara verbal maupun nonverbal, sehingga untuk meningkatkan pemanfaatan pesan, keduanya perlu memaksimalkan pesan baik verbal maupun nonverbal guna tercapainya tujuan komunikasi (Devito, 2011).

Komunikasi interpersonal melibatkan komunikasi tatap muka guna mencapai tujuan yang sesuai. Stewart & Angelo dalam bukunya “Together: Communicating Interpersonally” mendefinisikan komunikasi dengan cara berikut: Komunikasi interpersonal adalah hubungan timbal balik, proses yang dibangun bersama, berlawanan dengan sesuatu yang dilakukan seseorang “kepada” orang lain. Di mana dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh ASN di BKPSDM Kabupaten Banyumas Joko Wikanto (Kepala BKPSDM Kabupaten Banyumas) menyebutkan bahwa BKPSDM Kabupaten Banyumas sebagai institusi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas. Atas dasar hal di atas, maka komunikasi merupakan ujung tombak dari berjalannya sebuah instansi. Di sisi lain, ASN adalah pelaku langsung yang di mana tidak bisa jauh dari proses komunikasi interpersonal sebagainya (Wawancara pada hari Selasa, 4 Oktober 2022 pukul 11.00).

Keterampilan dalam berkomunikasi menjadi poin penting dalam berkomunikasi, hal ini dikarenakan keterampilan dalam berkomunikasi akan berdampak banyak pada bagaimana individu tersebut bekerja. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada public terkait informasi-informasi yang berkaitan dengan Pengembangan Sumber Daya Manusia khususnya di wilayah Kabupaten Banyumas. Sehingga, ASN BKPSDM perlu memiliki keterampilan dalam melakukan komunikasi. Ini nantinya akan menentukan keberhasilan seorang ASN dalam menunaikan tugasnya.

Berikut kegiatan terkait peningkatan komunikasi SDM melalui acara Capacity Building

Gambar 1. Capacity Building BKPSDM Banyumas



Sumber: Penulis, 2022

Joko Wikanto (Kepala BKPSDM Kabupaten Banyumas) menyebutkan bahwa Komunikasi interpersonal bagi ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas dilakukan dengan mengacu kepada beberapa tujuan, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal bertujuan untuk mengetahui kondisi dirinya. Komunikasi interpersonal memberikan kepada individu pengalaman terkait bagaimana individu berinteraksi dengan orang lain. Hal ini akan memberikan kita peluang untuk berdiskusi, berbicara terkait perkembangan SDM di Kabupaten Banyumas.
2. Komunikasi interpersonal menjadikan individu mampu memaham berbagai hal terkait diri individu itu sendiri dengan penerima pesan. Banyak hal yang kita pahami dan peroleh melalui komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.
3. Komunikasi interpersonal bertujuan untuk menjaga hubungan sosial dengan sesama ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas dalam mencapai tujuan Bersama.
4. Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku menjadi lebih baik lagi.
5. Komunikasi interpersonal menciptakan keseimbangan dalam lingkungan kerja.
6. Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan untuk membantu mengentaskan persoalan yang muncul baik individu maupun kelompok dalam wilayah kerja BKPSDM Kabupaten Banyumas maupun dengan pihak luar seperti Humas, Dinas Pendidikan, dan lain sebagainya (Wawancara pada hari Selasa, 4 Oktober 2022 pukul 10.05).

B. Kajian Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas

Komunikasi interpersonal; menurut Devito merupakan komunikasi yang dilakukan dengan beberapa tujuan diantaranya: mampu mengenal individu itu sendiri dan individu yang lain, mengetahui lingkungan sosial, membangun dan memelihara hubungan baik, membangun sikap dan perilaku yang baik dengan membantu satu sama lain (Syamsudin et al., 2019).

Sedangkan AA Mangkunegara mendefinisikan kinerja sebagai “suatu prestasi nyata yang ditampilkan oleh seseorang setelah orang tersebut melaksanakan tugas

dan perannya dalam organisasi” (SETYORINI, 2022). AA Mangkunegara juga menyebutkan bahwa, kinerja pegawai merupakan “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Istilah “kinerja karyawan” menandakan pencapaian kerja individu setelah mengerahkan upaya yang diperlukan pada pekerjaan yang dikaitkan dengan mendapatkan pekerjaan yang bermakna, profil yang terlibat, dan rekan kerja / atasan yang penuh kasih sayang

Dalam hal ini, AA Mangkunegara memiliki beberapa kriteria terkait kinerja pegawai antara lainnya:

1. Kualitas Kinerja

Kualitas kerja dapat dilihat dari segi kedisiplinan, kerapihan, hasil dari tugas pokok dan fungsi yang telah diamanahkan.

2. Performance

Bekerja secara efisien dan efektif guna mewujudkan instansi yang mampu berkembang dan bersaing dengan dunia luar.

3. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah dilakukan dan mampu menunjukkan hasil dari pekerjaan tersebut dengan baik

4. Kerja sama

Adanya kerja sama antara pegawai yang satu dengan lainnya baik secara vertical (atasan) maupun horizontal (posisi yang setara) guna mencapai tujuan instansi.

5. Inisiatif

Inisiatif dalam hal ini, bagaimana seorang pegawai memiliki kepekaan dalam menyelesaikan pekerjaan dan menghadapi permasalahan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik (Mangkunegara, 2005).

Komunikasi interpersonal merupakan sarana untuk mengetahui bagaimana diri individu dalam bersosialisasi dalam sebuah kelompok atau instansi (Candrasari, 2019). Dalam hidup seseorang perlu untuk bersosialisasi dan menciptakan serta memelihara hubungan dekat dengan orang lain, oleh karena itu, kita banyak menggunakan waktu untuk berkomunikasi antar pribadi yang bertujuan untuk memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

Untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain melalui persuasi, komunikasi interpersonal juga digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Suwito (Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan) menyebutkan bahwa pentingnya situasi komunikasi antara orang-orang berasal dari fakta bahwa proses yang memungkinkan antara komunikator dan komunikan itu berdialog dalam rangka mewujudkan tujuan bersama.

Berikut foto terkait dialog yang dilakukan untuk mencapai tujuan Bersama dalam peningkatan kinerja pegawai

Gambar 2. Dialog Capacity Building BKPSDM Banyumas



Sumber: Penulis, 2022

Suwito (Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung melalui intensifikasi prioritas aspek kuantitas dan kualitas yang seimbang, menciptakan hubungan interpersonal yang kuat antara pegawai BKPSDM Kabupaten Banyumas, Anna Kartika (Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi, Pendidikan, dan Pelatihan) menambahkan bahwa keterbukaan dan kepercayaan yang diperoleh dari proses komunikasi juga dapat terjalin yang di mana hal ini akan memengaruhi sikap dan perilaku dalam BKPSDM Kabupaten Banyumas (Wawancara pada hari Rabu, 5 Oktober 2022 pukul 11.15).

Ari Kusyono (Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi) menyebutkan bahwa keterbukaan, kejujuran, kepercayaan dan empati harus hadir dalam komunikasi. Dalam prakteknya, perubahan sikap dan perilaku yang dihasilkan dari proses komunikasi antar orang dalam organisasi dapat terwujud sebagai terwujudnya sikap yang diharapkan dari karyawan dan motivasi kerja yang tinggi (Wawancara pada hari Kamis, 6 Oktober 2022 pukul 13.15).

Komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas. Menurut Effendy, komunikasi interpersonal adalah proses mengirim dan menerima pesan antara dua orang atau antara sekelompok kecil orang dengan pengaruh dan umpan balik segera. Sedangkan menurut Wiyarno, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik yang terorganisasi maupun dalam kerumunan. Selanjutnya komunikasi interpersonal menurut Trenholm dan Jensen adalah komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sedangkan menurut Muhammad, komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara satu orang dengan setidaknya satu orang lain, atau biasanya antara dua orang, yang diketahui terjadi dan sebaliknya.

Pentingnya komunikasi interpersonal karena prosesnya berlangsung secara dialogis. Dalam bentuk komunikasi ini, para peserta memiliki dua tugas, yang bergantian antara menjadi pembicara dan pendengar. Dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, keyakinan, pendapat, dan perilaku komunikasi. Hal ini karena komunikasi antara orang-orang biasanya tatap muka.

Devito menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memiliki lima ciri sebagai berikut:

1. Keterbukaan adalah kesediaan untuk menanggapi dengan senang hati informasi yang diperoleh dalam menghadapi hubungan antar manusia.

2. Empati adalah merasakan apa yang orang lain rasakan.
3. Dukungan (*support ability*), adalah situasi terbuka untuk mendukung komunikasi yang efektif.
4. Perasaan positif, seseorang harus memiliki perasaan positif tentang dirinya sendiri, mendorong orang lain untuk berpartisipasi lebih efektif dan menciptakan situasi komunikasi yang mendorong interaksi yang efektif.
5. Kesetaraan (tidak ada perbedaan satu sama lain) adalah pengakuan diam-diam bahwa kedua belah pihak dihargai, berguna dan memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Komunikasi interpersonal bekerja secara efektif ketika sumber dan penerima berbagi kesamaan atau dapat dikatakan memiliki satu visi misi yang sama. Semakin dekat kesamaan antara orang-orang dalam komunikasi, semakin besar kemungkinan saling pengertian di antara mereka (Langkat, 2022). Komunikasi antara orang-orang lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi ketika komunikator berada dalam suasana yang setara.

Diah Aryanti (Kepala Bidang Mutasi dan Promosi) menyebutkan bahwa hubungan interpersonal yang baik antara pegawai BKPSDM Kabupaten Banyumas dapat meningkatkan kinerja karyawan membutuhkan komunikasi yang baik antar manusia, baik antar karyawan maupun antar manajer (Wawancara pada hari Rabu, 12 Oktober 2022 pukul 10.30). Seperti yang ditemukan Effendi, komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya: Semakin baik komunikasi interpersonal maka kinerja karyawan semakin baik. Sebaliknya, semakin buruk komunikasi interpersonal maka semakin lemah kinerja karyawan (Candrasari, 2019). Selain komunikasi interpersonal, lingkungan kerja juga berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Robbins dan Judge menyatakan bahwa setiap individu memiliki kelebihan dan kekurangan dalam keterampilan komunikasi interpersonal. Masih menurut Robbins dan Judge, keseluruhan keterampilan seseorang terutama dibagi menjadi dua faktor tertentu, yaitu:

1. Keterampilan mental merupakan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan berbagai aktivitas mental seperti berpikir, bernalar, dan memecahkan masalah. Tujuh dimensi yang membentuk kemampuan intelektual yaitu numerik, verbal, persepsi, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi yang berbeda, dan memori.
2. Kemampuan fisik adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan dan tugas yang menuntut stamina, daya cipta, kekuatan dan sifat-sifat yang serupa. Ada berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam ratusan pekerjaan untuk dapat mengidentifikasi sembilan keterampilan dasar termasuk dalam kinerja tugas fisik: dinamis, tubuh, statis, kekuatan ledakan, fleksibilitas yang luas, fleksibilitas, koordinasi tubuh, keseimbangan, stamina. Kinerja seorang karyawan mungkin akan meningkat ketika manajemen dapat menentukan seberapa tinggi kebutuhan pekerjaan tingkat kemampuan masing-masing. Pekerjaan yang berbeda membutuhkan keterampilan yang berbeda (Lannes, 2021).

Diah Aryanti (Kepala Bidang Mutasi dan Promosi) menyebutkan bahwa Sumber daya manusia BKPSDM Kabupaten Banyumas dengan pengetahuan dan kompetensi adalah aset kunci dalam membantu instansi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) ASN Kabupaten Banyumas (Wawancara pada hari Rabu, 12 Oktober 2022 pukul 10.30). Instansi yang kompetitif secara global bergantung pada keunikan sumber daya manusia mereka dan sistem untuk mengelola sumber daya manusia secara

efektif untuk mendapatkan keunggulan kompetitif melalui proses komunikasi yang baik.

Kinerja seorang pegawai akan meningkat jika terdapat kesesuaian kemampuan kerja yang tinggi. Komunikasi interpersonal merupakan seni yang sangat praktis, berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra bisnis, rekan kerja, termasuk pada level manajerial yang membutuhkan komunikasi antarpribadi. Sementara itu, beberapa sarjana percaya bahwa interpersonal dan komunikasi adalah keterampilan yang terpisah. Keterampilan komunikasi adalah kemampuan untuk melakukan tugas tertentu yang dapat diukur. Sedangkan keterampilan interpersonal merupakan hubungan yang melekat berdasarkan proses komunikasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh ASN di BKPSDM Kabupaten Banyumas bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik antara pegawai BKPSDM yang satu dengan yang lainnya. Hubungan ini berdampak pada munculnya sikap keterbukaan dan kepercayaan yang diperoleh dari hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja BKPSDM. Dalam lingkungan kerja BKPSDM Kabupaten Banyumas, kinerja seorang pegawai akan baik ketika pegawai tersebut memiliki pola komunikasi interpersonal yang baik pula dan begitupun sebaliknya. Komunikasi interpersonal yang dilakukan ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas menjadi pola komunikasi praktis yang berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja, pimpinan dan sesama pegawai, termasuk pada level manajerial yang membutuhkan komunikasi interpersonal. Dalam praktiknya di BKPSDM Kabupaten Banyumas, Teknik dan praktik komunikasi interpersonal sangat ditekankan guna mewujudkan kinerja pegawai yang baik sehingga terwujudnya lingkungan kerja yang mampu mendukung untuk bekerja secara maksimal.

Saran

Rekomendasi bagi penelitian mendatang diharapkan bisa mengkaji dengan metode lain (baik kualitatif atau kuantitatif) maupun *mix methode* dengan kajian yang lebih spesifik yang diaplikasikan untuk ASN baik di Pemerintah daerah baik itu di level provinsi, kabupaten dan kota, serta instansi pemerintah pusat (instansi vertikal) baik dalam bentuk Komunikasi Personal maupun Komunikasi interpersonal, penelitian lainnya juga bisa difokuskan dengan membahas tentang Komunikasi Interpersonal (seperti: Budaya Kerja, Motivasi Kerja, Peningkatan Kinerja), bisa juga membahas kajian berdasarkan kondisi terkini maupun kajian lainnya sehingga menjadi lebih menarik dan unik, dan selanjutnya bisa menghasilkan banyak penelitian dan karya ilmiah lainnya yang bermanfaat bagi pengembangan keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.70>
- Banyumas, B. (2021). *Peraturan Bupati Banyumas Nomor 84 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kabupaten Banyumas*.
- Candrasari, S. (2019). Komunikasi Interpersonal Melalui Penggunaan Media Sosial antara Dokter dan Pasien di Klinik Medika Lestari Jakarta. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.836>
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Karisma Publishing Group.

- Harlie, M. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalog di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 No. 4 D, 860–867.
- Hendrayani, M. (2019). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial Dalam Menangani Pengemis Di Ipsm Yogyakarta. *Jurnal Dakwah Risalah*, 30(1), 61. <https://doi.org/10.24014/jdr.v30i1.6877>
- Husaini, R. N., & Sutarna. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Instansi Pendidikan. *Didaktis: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan*, 21(1). <https://doi.org/10.30651/didaktis.v21i1.6649>
- Ida, S. W. (2013). Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi (Ida Suryani Wijaya) KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IKLIM KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115–126.
- Lannes, H. (2021). Effect of Organizational Communication on Organizational Climate and Organizational Effectiveness. *Undergraduate Journal of Psychology*, 3(1), 31–39.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Oisina, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 1(1), 129. <https://doi.org/10.15642/jki.2018.1.1.129-154>
- Rahman, Y. A. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Tsaqofah: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2). <https://jurnal.stitalishlahbondowoso.ac.id/index.php/tsaqofah/article/view/84>
- SETYORINI, E. (2022). Efektivitas Capacity Building Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pppptk Penjas Dan Bk. *TEACHER : Jurnal Inovasi Karya Ilmiah Guru*, 2(1), 7–14. <https://doi.org/10.51878/teacher.v2i1.996>
- Syamsudin, Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14–21. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.5>
- Syukur, A., Supriyono, E., & Suparwati, Y. K. (2019). Pengaruh kepemimpinan, komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Tegal. *Jurnal Magisma*, 7(2), 90–99.
- Utami, S., Hawi, A., & Maryamah, M. (2021). Analisis Perilaku Organisasi Dalam Melaksanakan Kegiatan Akreditasi Secara Daring Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Palembang. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(02), 261. <https://doi.org/10.30868/im.v4i02.1524>