

# Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat

Jayanti Syahfitri<sup>1</sup>, Nelfia Adi<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang<sup>1,2</sup>

\*E-mail: [zeyantisyaputri@gmail.com](mailto:zeyantisyaputri@gmail.com)

## Abstract

This research is motivated by problems related to Interpersonal Communication which is still not good at the Education Office of West Sumatra Province. The formulation of the problem in this study is How is Interpersonal Communication between leaders and employees, employees and leaders and between fellow employees at the Education Office of West Sumatra Province. This study aims to explore information about Interpersonal Communication at the Education Office of West Sumatra Province in terms of aspects of trust, including empathy and positive attitude. This type of research is descriptive quantitative. The study population was all employees at the West Sumatra Province Education Office, totaling 165 people. Take a sample of 132 people using a proportional stratified random sampling technique. The data collection instrument was a Likert Scale Questionnaire model with five answer choices, namely always (SL), often (SR), sometimes (KD), rarely (JR), never (TP). This research questionnaire was tested on 30 people and processed using the SPSS 26.0.0 program, the results of the instrument were declared valid and reliable. Data analysis techniques use the average formula (mean). The results showed that interpersonal communication in aspects 1) Interpersonal Communication between leaders and employees from trust, inclusion, empathy and a positive attitude with an average score of 4.23 is in the good category, 2) Interpersonal Communication between Employees and leaders from trust, causes, empathy and a positive attitude with an average score of 4.25 are in the good category, 3) Interpersonal communication between fellow employees of trust, cause, empathy and a positive attitude with an average score of 3.76 is in the good category. Thus it can be concluded that Interpersonal Communication at the Education Office of West Sumatra Province is in the good category with an average score of 4.08. Based on these results, the authors suggest that Interpersonal Communication at the Education Office of West Sumatra Province is maintained and needs to be improved again so as to create effective Interpersonal Communication between employees and leaders and between employees.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Leaders, Employees



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits (attribution) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for non-commercial purposes.

## Pendahuluan

Pendidikan merupakan kebutuhan pokok yang harus dimiliki semua orang, karena pendidikan mampu menciptakan manusia yang berkualitas dan jauh dari kebodohan. Selain itu, pendidikan juga mampu membuat manusia menjadi pribadi yang berkarakter yang tidak baik menjadi manusia yang berkarakter baik. Dalam pendidikan sumber daya manusia menjadi tempat berlabuhnya pendidikan tersebut. Sumber daya manusia ini merupakan sumber daya utama dari setiap sumber daya yang ada dalam suatu organisasi, baik itu organisasi bidang pendidikan maupun swasta. Tidak dapat

dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan roda utama yang akan menjadi penggerak suatu organisasi.

Dalam hal ini sumber daya manusia itu adalah pegawai, pegawai merupakan suatu bagian yang penting dalam bagian organisasi. Setiap organisasi memiliki sumber daya yang berbeda-beda terutama dari segi kualitas yang nantinya akan mempengaruhi perkembangan organisasi. Untuk mencapai tujuan, bagi sebuah organisasi sangat penting menjaga hubungan baik antara pimpinan dengan pegawai maupun antar sesama pegawai dilingkungan kerja diluar lingkungan kerja.

Organisasi merupakan wadah berkumpulnya sejumlah orang yang menjalankan aktifitas kerjanya masing-masing sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam suatu organisasi setiap sumber daya manusia atau pegawai harus menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dengan pegawai dan antar sesama pegawai. Hubungan yang baik akan tercipta dengan adanya komunikasi yang baik. Komunikasi tidak lepas dari kehidupan manusia termasuk dalam hal ini kegiatan berorganisasi. Karena pada dasarnya komunikasi merupakan salah satu proses sosial yang berlangsung antar individu satu dengan lainnya.

Agar komunikasi dalam mencapai tujuan secara maksimal maka orang-orang yang terlibat dalam organisasi harus dapat saling terbuka, jujur, menjaga kepercayaan, menjaga sikap empati dan memiliki sikap positif serta memelihara keutuhan satu sama lain, dengan salah satu caranya adalah menjaga komunikasi interpersonal yang ada didalam organisasi, baik komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai, pegawai dengan pimpinan maupun antar sesama pegawai. Hubungan yang menerapkan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dalam organisasi antar pimpinan dengan pegawai dan antar sesama pegawai itu sendiri akan mendorong organisasinya menjadi lebih produktif dalam mencapai tujuan sehingga dapat meningkatkan eksistensi dari organisasi.

Komunikasi interpersonal dikatakan sangat penting diterapkan didalam organisasi, karena tanpa komunikasi interpersonal hubungan manusia dalam organisasi sulit untuk terjalin dengan baik. Dengan terjalinnya komunikasi interpersonal dalam organisasi, pimpinan dengan pegawai maupun pegawai dengan pimpinan dan antar sesama pegawai dapat saling terbuka dan saling bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga seseorang otomatis akan menunjang tercapainya tujuan organisasi yang diharapkan. Prinsip komunikasi interpersonal dalam organisasi antar sesama pegawai itu sendiri akan mendorong organisasi untuk lebih produktif dalam mencapai tujuan, sehingga dapat meningkatkan eksistensi pada organisasi itu sendiri. Penerapan komunikasi interpersonal dalam organisasi mencapai hasil yang kurang memuaskan. Salah satu penyebabnya dapat dilihat dari sikap yang kurang baik dalam organisasi yang disebabkan Komunikasi interpersonal yang kurang baik didalam organisasi

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa pegawai yang penulis dapatkan ternyata komunikasi interpersonal yang terjadi antar pimpinan dengan pegawai, pegawai dengan pimpinan dan antara sesama pegawai masih belum terwujud sebagaimana yang diharapkan, hal tersebut ditandai dengan fenomena-fenomena yang terjadi sebagai berikut: 1) Pimpinan sering mengandalkan beberapa pegawai yang ia anggap mahir dalam penyelesaian tugas/ pekerjaan, dan masih ada beberapa pegawai yang tidak pernah dilibatkan dalam menyelesaikan tugas. 2) Masih ada pegawai yang belum menceritakan masalah terkait pekerjaan kepada pimpinan. 3) Masih ada pegawai yang kurang peduli terhadap kesulitan rekan kerjanya dalam melaksanakan tugasnya. 4) Masih ada pegawai yang merasa iri terhadap pegawai yang diberikan penghargaan oleh pimpinan atas prestasi kerja yang bagus, sehingga kurang baiknya hubungan sosial antar pegawai tersebut.

## **Metode**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah seluruh pegawai di dinas pendidikan provinsi sumatera barat yang berjumlah 165 orang. Sampel penelitian yaitu 132 orang pegawai di dinas pendidikan Provinsi Sumatera Barat. Teknik pengambilan sampel dalam

penelitian ini adalah Proportionate Stratified Random Sampling dan menggunakan rumus Slovin. Pada uji validitas serta reliabilitasnya dibantu dengan program SPSS 26.0. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner model skala Likert. Teknik analisis data memakai rumus rata-rata (mean). Dimulai dari verifikasi data, Klasifikasi dan tabulasi data, menghitung skor dengan rumus, dan membuat skala kategori data penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

Tabel berikut menunjukkan hasil pengolahan data dari komunikasi interpersonal di dinas pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 1.  
Rekapitulasi Data Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat

No	Aspek	Rata-Rata	Kategori
1	Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dengan Pegawai	4,23	Baik
2	Komunikasi Interpersonal Antara Pegawai Dengan Pimpinan	4,25	Baik
3	Komunikasi Interpersonal Antara Sesama Pegawai	3,76	Baik
<b>Rata-rata</b>		<b>4,08</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel diatas, komunikasi interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat memperoleh skor rata-rata 4,08 yang termasuk kedalam kategori baik.

### 2. Pembahasan

Komunikasi Interpersonal dilihat antara Pimpinan dengan Pegawai secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 4,23. Hal ini berarti bahwa Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dengan Pegawai sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dengan Pegawai masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "pimpinan menerima saran dari pegawai dalam proses pengerjaan tugas" dengan skor rata-rata 4,20 berada pada kategori baik. Sejalan dengan pendapat Rivai (2014) menyatakan bahwa seorang pemimpin demokratis akan senang menerima saran dan pendapat bahkan kritikan dari karyawannya dan berusaha untuk mengembangkan kapasitas diri sebagai pemimpin.

Komunikasi Interpersonal dilihat antara Pegawai dengan Pimpinan secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 4,25. Hal ini berarti bahwa Komunikasi Interpersonal antara Pegawai dengan Pimpinan sudah berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang dikemukakan dalam Komunikasi Interpersonal antara Pegawai dengan Pimpinan masih terdapat item dengan skor terendah yaitu item "pegawai peka terhadap kesulitan pimpinan dalam pengerjaan tugas" dengan skor rata-rata 4.16 berada pada kategori baik.

Pegawai dapat menunjukkan sikap peka terhadap pimpinan dengan cara pegawai melakukan pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk inisiatif berdiskusi dan mengkolaborasikan pendapat dengan pimpinan terkait pekerjaan, mencari informasi dan opini dengan pimpinan, ikut berkompromi dan kreatif dalam memecahkan beberapa permasalahan dan kesulitan yang dialami pimpinan (Nurwita, 2018).

Komunikasi Interpersonal dilihat dari aspek antara sesama pegawai secara umum sudah memberikan gambaran baik dengan skor rata-rata 3,76 berada pada kategori baik. Dari beberapa item yang terdapat dalam aspek komunikasi Interpersonal antara sesama pegawai terdapat beberapa item yang tergolong pada kategori cukup baik, diantaranya item "Pegawai menyampaikan informasi penting kepada pegawai lain secara akurat" dengan skor rata-rata 3,54

berada pada kategori cukup baik, "Pegawai menerima saran dari teman sejawat dalam proses pengerjaan tugas", "Pegawai menanggapi dengan senang hati informasi pengerjaan tugas yang disampaikan teman sejawatnya", "pegawai memberikan bantuan jika teman sejawatnya mengalami kendala dalam mengerjakan tugas", dan "pegawai mau bekerja sama dengan teman sejawatnya dalam bertugas".

Berkaitan dengan item "Pegawai menyampaikan informasi penting kepada pegawai lain secara akurat" sesuai dengan pendapat Pratiw (2022: 317) dengan adanya perubahan dan permasalahan yang terjadi, maka pegawai perlu melakukan berbagi informasi yang baik agar pegawai mendapatkan ilmu, informasi dan ide yang baru dengan melakukan diskusi dan mencari jalan untuk bisa mencapai tujuan organisasi. Item selanjutnya berkaitan "Pegawai menerima saran dari teman sejawat dalam proses pengerjaan tugas" pegawai juga harus mampu menerima saran yang diberikan oleh teman sejawatnya guna meningkatkan hasil pekerjaan. Selanjutnya item "Pegawai menanggapi dengan senang hati informasi pengerjaan tugas yang disampaikan teman sejawatnya" juga harus ditingkatkan karena pegawai akan merasa puas atas pekerjaannya jika teman sejawatnya menanggapi dengan senang hati, secara tidak langsung pegawai tersebut akan merasa dihargai dalam melakukan pekerjaannya dan berupaya untuk terus menerus meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka.

Item selanjutnya yaitu "pegawai memberikan bantuan jika teman sejawatnya mengalami kendala dalam mengerjakan tugas", dan "pegawai mau bekerja sama dengan teman sejawatnya dalam bertugas". Hal ini tentunya perlu ditingkatkan karena dengan adanya kerjasama dalam tim, komunikasi setiap karyawan berjalan dengan lancar dalam hal melakukan tugas yang diberikan (Fatimah, 2022).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, memperoleh kesimpulan dengan rincian sebagai berikut: 1) Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dari aspek antara Pimpinan dengan Pegawai dengan skor rata-rata 4,23 berada pada kategori baik. 2) Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dari aspek antara Pegawai dengan Pimpinan dengan skor rata-rata 4,25 berada pada kategori baik. 3) Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dari aspek antara Sesama Pegawai dengan skor rata-rata 3,76 berada pada kategori baik. 4) Secara keseluruhan, Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dapat dikatakan efektif, namun dalam beberapa item masih berada dalam kategori cukup baik yang mana item tersebut harus menjadi perhatian untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan.

Oleh karena itu, saran kedepannya walaupun hasil penelitian dari Komunikasi Interpersonal di Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat sudah berada pada kategori baik, pimpinan dan seluruh pegawai hendaknya meningkatkan komunikasi interpersonal antar mereka agar terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif di kantor dalam proses pengerjaan tugas.

## **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bimo Walgito. (2010). *Psikologi Kelompok*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Budiningsih, Asri. (2017). *Perkembangan Moral*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Devito A. Joseph. (2011). *Edisi kelima: Komunikasi Antarmanuisa*. Terj: Agus Maulana. Tangerang Selatan: Karisma Publisng Grup.
- Fatimah, S. (2022). *Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Banyuwangi Kertosari)*. Ekonomi dan Bisnis Islam .

- Hidayat, Dasrum. (2012). *Komunikasi Antar Pribadi dan Mediana: Fakta Penelitian Fenomenologi Orang Tua Karir dan Anak Remaja*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- Husni, R. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Medan: Mulya Sarana.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurwita. (2018). *Pengaruh Kerjasama Tim Dan Gaya Kepemimpinan*.
- Panuju, Redi. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Jakarta: Pranada media Group.
- Pratiw, C. A. (2022). *Pengaruh Knowledge Sharing (Perilaku Berbagi Pengetahuan) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan*. Magister Manajemen, 317.
- Purnama, J. (2019). "Komunikasi Interpersonal Pada Game Online (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pada pemain Game Mobile Legends Bang Bang Komunikasi Surabaya Jancukers Priode 2018) (Doctor Disertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta)". (Pratiw, 2022)
- Rakhmat Jalaludin. 2018. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Robbins And Marry Coulter. (2013). *Management (Terjemahan Indonesia) Edisi Ketiga*. Jakarta: Grafindo.
- Robbins. (2013). *Perilaku Organisasi, Konsep dan Kontroversi*. Aplikasi Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Slocum, John. (2014). *Introduction to Management (Perkenalan dalam Manajemen)*, Asia: John Willey Inc
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Samani Muchlas dan Hadiyanto. (2012). *Pendidikan Karakter*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Susanto, Eko. (2010). *Komunikasi Manusia: Esensi dan Aplikasi dalam Dinamika Sosial Ekonomi Politik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suprpto, Tommy. (2011). *Pengantar Ilmu Komununikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Suranto Aw. (2017). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilham
- Taufik. (2012). *Empati Pendekatan Psikologi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, Miftah. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tim Rekadsi KBBI PB. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Wibowo, W. (2018). *Komunikasi Konstektual : Konstruksi Terapi-Praktis Aliran Filsafat Bahasa Biasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wood, Julia T. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wulandari, S. (2015). *Pelaksanaan Komunikasi Intern Di Kantor Pdam Kota Yogyakarta*.
- Yektri Yurmanita, N. (2019). *Hubungan Komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja pegawai di dinas pendidikan kota padang*. *Junal education*, 37.
- Yusuf, Burhannudin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.