

KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS KOMISI INFORMASI SUMUT DENGAN STAF DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI KOMISI INFORMASI SUMUT

Oleh:

Muhammad Safii Sitorus

Universitas Darma Agung

E-Mail:

muhammadsafii@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of interpersonal communication between the secretary of the North Sumatra Information Commission and staff in improving performance at the North Sumatra Information Commission, and to analyze what factors hinder the implementation of interpersonal communication between the secretary of the North Sumatra Information Commission and staff in improving performance at the Commission. North Sumatra Information. This research uses a qualitative approach, using data collection techniques using interviews and observations. The data analysis used was descriptive qualitative. The results of the research show that the implementation of interpersonal communication between the secretary of the North Sumatra Information Commission and staff in improving performance at the North Sumatra Information Commission has gone well. In terms of openness, empathy, support, positive attitudes and equality, they have been implemented well so that staff at the North Sumatra Information Commission maintain and increase the effectiveness of their interpersonal communication. Inhibiting factors in the implementation of interpersonal communication between the secretary of the North Sumatra Information Commission and staff in improving performance at the North Sumatra Information Commission are that sometimes the leadership does not provide certain information to its staff, the human mind often only limits information that matches its expectations, limited time to convey information as a whole and the existence of differences in the influence of social status between leaders and staff. It is recommended that the leadership of the North Sumatra Information Commission, namely the secretary, should carry out interpersonal communication continuously and improve interpersonal communication into interpersonal relationships. The aim is to ensure that there is no distance between leaders and staff, so that leaders can easily direct and improve performance at the North Sumatra Information Commission. To overcome the tight assessment or monitoring of performance at the North Sumatra Information Commission, the agency is trying to provide rewards for staff who excel. It is necessary to increase socialization regarding the rules or policies issued by agencies, so it is best for agencies to always try to provide up-to-date information regarding various rules or policies issued by agencies to staff through various forms, both directly and indirectly.

Keywords: *Interpersonal Communication, Secretary, Staff, Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut, dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi. Analisis data yang digunakan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi

Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut sudah berjalan dengan baik. Dari segi keterbukaan, empati, mendukung, sikap positif dan kesetaraan sudah diterapkan dengan baik sehingga staf di Komisi Informasi Sumut mempertahankan dan meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonalnya. Faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut adalah adakalanya pimpinan tidak memberitahukan informasi tertentu pada stafnya, pikiran manusia seringkali hanya membatasi informasi yang cocok dengan ekspektasinya, keterbatasan waktu untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh dan adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki antara pimpinan dan staf. Disarankan pimpinan Komisi Informasi Sumut yaitu sekretaris sebaiknya melakukan komunikasi interpersonal secara terus-menerus serta meningkatkan komunikasi interpersonal menjadi hubungan interpersonal. Tujuannya yaitu agar tidak terjadi jarak antara pemimpin dengan staf, sehingga pemimpin dapat dengan mudah mengarahkan dan meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut. Mengatasi ketatnya penilaian atau pengawasan terhadap kinerja di Komisi Informasi Sumut maka pihak instansi berusaha memberikan reward bagi staf yang berprestasi. Perlu ditingkatkan sosialisasi terhadap aturan-aturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi, jadi sebaiknya pihak instansi selalu berusaha memberikan informasi teraktual mengenai berbagai aturan-aturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi kepada staf melalui berbagai bentuk baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Sekretaris, Staf, Kinerja

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kinerja kerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Kinerja pegawai pada suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu organisasi.

Komisi Informasi adalah sebuah lembaga mandiri yang berfungsi menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan

peraturan pelaksanaannya termasuk menetapkan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik dan menyelesaikan Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan adjudikasi nonlitigasi yang untuk pertama kalinya berkerja mulai tanggal 1 Mei 2010 berkaitan dengan akan mulai diberlakukannya Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Fungsi Komisi Informasi Sumut adalah menjalankan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan peraturan pelaksanaannya, menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau adjudikasi nonlitigasi.

Komisi Informasi Sumut memiliki penilaian kinerja kerja pegawai setiap setahun sekali, yang mempunyai

wewenang untuk menilai penilaian kinerja ini adalah dari bagian bidang sumber daya manusia (SDM) yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara. Permasalahan yang sering terjadi, penilaian kinerja tersebut tidak selamanya mendapatkan nilai bagus yang diharapkan semua pegawai, penilaian tersebut tidak selalu menetap dengan nilai seperti tahun sebelumnya, pasti selalu ada naik turun dengan nilai kinerja tersebut. Maka sebab dari itu seorang pimpinan sangat berpengaruh dalam menangani dan memberikan motivasi, ide-ide dan inovasi kepada pegawai agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja masing-masing pegawai.

Unsur penilaian kinerja yang mengalami peningkatan pada tahun 2022 hanya unsur pelayanan. Sedangkan unsur integritas, komitmen, disiplin dan kerjasama pegawai pada tahun 2022 mengalami penurunan dibanding pada tahun 2021. Secara rata-rata, kinerja pegawai juga mengalami penurunan.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun nonformal. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi akan memungkinkan setiap pegawai untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Pelaksanaan komunikasi yang tidak

baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan organisasi tidak tercapai.

Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya kinerja yang baik maka tujuan yang telah ditetapkan organisasi dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja pegawai akan meningkat, sehingga tujuan organisasi dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2018:3). Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2019:4). Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat disetting dalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Keuntungan dari komunikasi interpersonal secara lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika seseorang menginginkan melakukan dalam bentuk paparan ucapan secara lisan.

Sekretaris Komisi Informasi Provinsi Sumatera Utara sebagai pimpinan tertinggi di struktur sekretariat Komisi Informasi Sumut melibatkan staf dan adanya situasi

kelompok atau organisasi tempat pemimpin dan anggotanya berinteraksi, di dalam kepemimpinan terjadi pembagian kekuasaan dan proses mempengaruhi bawahan, dan adanya tujuan yang harus dicapai. Seorang sekretaris sebagai pimpinan sangat berpengaruh di dalam instansi ini, karena disetiap organisasi pasti mempunyai tujuan bersama, pimpinan ini untuk mempengaruhi, membujuk, memotivasi, dan mengkoordinasi. Pimpinan berperan penting di dalam instansi, karena pimpinan tersebut menangani permasalahan yang ada, masalah eksternal dan internal instansi, meningkatkan kinerja kerja pegawai juga salah satu dari tugasnya. Pimpinan mempengaruhi pegawai lainnya dengan menggunakan salah satu komunikasi yaitu komunikasi interpersonal, yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, dan dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Penulis mengambil komunikasi interpersonal dalam penelitian ini karena komunikasi interpersonal mempunyai ciri-ciri mengenal secara dekat, saling memerlukan, dan kerja sama. Pimpinan harus mengenal bawahannya secara dekat, mereka saling memerlukan dan saling bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kinerja kerja seluruh pegawainya. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Komunikasi Interpersonal Sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan Staf Dalam Meningkatkan Kinerja di Komisi Informasi Sumut.**

Perumusan Masalah

Penulis tentu perlu membuat rumusan masalah agar penelitian menjadi lebih terarah menjawab masalah yang dirumuskan, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut ?

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi

Komunikasi adalah menyampaikan informasi kepada orang lain yang berguna untuk mempengaruhi perilaku orang lain dalam memecahkan berbagai masalah untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian dalam organisasi, komunikasi mempengaruhi setiap individual yang bekerja untuk organisasi.

Setelah proses komunikasi berlangsung apa yang disampaikan komunikator dapat dimengerti oleh komunikan. Tugas komunikator adalah harus menjelaskan pesan utama dengan jelas dan sedetail mungkin orang lain bisa memahaminya, dan yang mejadi tujuannya adalah: 1). Perubahan sikap, 2). Mengubah opini dan pandangan, 3). Mengubah prilaku, 4). Mengubah masyarakat.

Komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Ciri dari komunikasi organisasi ini adalah berstruktur atau berhirarki. Komunikasi ini mempunyai struktur yang vertikal dan horizontal, dan sebagai akibatnya dapat pula berstruktur keluar organisasi. Struktur yang terakhir ini jika organisasi tersebut melakukan interaksi dengan lingkungannya. Kalau dalam organisasi dikenal istilah adanya struktur formal dan informal maka dalam komunikasinya juga dikenal dengan adanya komunikasi formal dan informal.

Komunikasi Interpersonal

Pentingnya suatu komunikasi interpersonal ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Dialog adalah bentuk komunikasi antar pribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialogis nampak adanya upaya dari para pelaku komunikasi untuk terjadinya pergantian bersama (*mutual understanding*) dan empati. Dari proses ini terjadi rasa saling menghormati bukan disebabkan status sosial melainkan didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing adalah manusia yang berhak dan wajib, pantas dan wajar dihargai dan dihormati sebagai manusia. Dengan demikian Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Kinerja

Kinerja merupakan seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan satu set standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Definisi ini mengartikan pegawai dapat mengetahui keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan membandingkan target hasil yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja ini merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut semakin besarlah prestasi kerja pegawai bersangkutan. Dan jika dalam pendelegasian tugas uraian pekerjaannya tidak tepat, apalagi tidak lengkap, wewenang dan tanggung jawab kabur akan berakibat pada prestasi kerja yang kurang memuaskan. Informasi tentang tinggi rendahnya kinerja seseorang pegawai dapat diperoleh melalui proses yang

panjang, yaitu proses penilaian kinerja pegawai.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian kualitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Komisi Informasi Sumut, yang beralamat di Jl. Alfalah No.22, Suka Maju, Kecamatan Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023 sampai dengan bulan September 2023.

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut maka penulis menggunakan "*purposive sampling*" atau sampling bertujuan, yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.

Menurut peneliti, informan dalam penelitian ini adalah: Sekretaris Komisi Informasi Sumut, Staf Tenaga Bidang Hukum Komisi Informasi Sumut, Staf Tenaga Pendukung Operator Komputer.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian dan mengamati kejadian atau keadaan sebenarnya. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain pengumpulan data primer terdiri dari wawancara dan observasi, pengumpulan data sekunder terdiri dari studi kepustakaan dan studi dokumentasi.

Definisi Operasional

1. Keterbukaan (*openness*)
Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut dan wajar. Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikasi bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya.

2. Empati (*empathy*)
Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik.

4. Rasa Positif (*positiveness*)
Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*equality*)
Komunikasi antar pribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. artinya, ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya diimpretasikan secara deskriptif kualitatif untuk mengambil kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Antara Sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan Staf Dalam Meningkatkan Kinerja di Komisi Informasi Sumut

Untuk mengetahui bagaimana hasil pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut:

1. Keterbukaan (*Openness*)

Dalam berkomunikasi apabila kita bersikap saling terbuka, setiap pribadi akan saling belajar. Dengan demikian pada prinsipnya dengan komunikasi kita akan membangun relasi manusia. Keterbukaan juga bersangkutan dengan komunikasi tatap muka yang dilakukan sekretaris komisi informasi Sumut

dengan staf, dan sekretaris bersedia menerima kritik-kritik dan saran yang disampaikan staf. Hal inilah yang dilakukan oleh sekretaris Komisi Informasi Sumut dan staf di Komisi Informasi Sumut.

Dalam hal ini terdapat keinginan sekretaris membuka diri terhadap staf, itu dapat dilakukan oleh sekretaris untuk terlebih dahulu menanyakan kebutuhan staf terkait dengan tugas di Komisi Informasi Sumut sehingga pegawai akan saling berkomunikasi dan berupaya memahami satu sama lain.

Agar dapat mengetahui kemampuan interpersonal sekretaris kepada staf di Komisi Informasi Sumut dalam aspek Keterbukaan (Openness), peneliti melakukan wawancara dengan sekretaris Komisi Informasi Sumut. Berdasarkan aspek keterbukaan yang merupakan cakupan dari variabel berkomunikasi interpersonal, nyatanya sudah diterapkan aspek terbuka terhadap stafnya.

Sekretaris sudah melakukan komunikasi interpersonal yang efektif yang dapat membangun hubungan kerja yang baik juga antar staf. Mulai dari proses komunikasi interpersonal yang mempunyai ciri-ciri yaitu keterbukaan (openness), dimana komunikator atau anggota sendiri saling terbuka antara satu dengan yang lainnya (staf), dengan cara mendekatkan diri bukan hanya sebagai pegawai akan tetapi sebagai teman seperti sekretaris mendekatkan diri dengan staf, dengan cara curhat atau secara empat mata mereka sharing apa kendalanya sampai hasilnya seperti baik, terus mereka juga selalu memberikan motivasi dan dorongan agar kegiatan bekerjanya sesuai apa yang diharapkan oleh instansi. Yang tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang sesuai direncanakan oleh Komisi Informasi Sumut.

2. Empati (*Empathy*)

Kondisi empati dapat terwujud bila pimpinan bersedia memberikan perhatian kepada bawahannya dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami bawahannya berkaitan dengan pekerjaannya. Pimpinan dapat mengenal bawahannya, baik keinginan, kemampuan dan pengalamannya sehingga pimpinan dapat mengetahui apa yang dirasakan oleh

bawahannya tersebut. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain, dari sudut pandang orang lain dan melalui kaca mata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya.

Sekretaris bisa turut merasakan yang dirasakan stafnya bekerja untuk penyelesaian pekerjaan bagian Kesekretariatan Komisi Informasi Sumut. Empati diwujudkan dengan sekretaris mengajak staf berbicara. Sekretaris juga harus berempati terhadap staf yang mengalami kesulitan untuk menemukan informasi, dengan menemui dan mengajak staf berbicara maka staf tau bahwa sekretaris berempati padanya, hal ini berfungsi dalam membantu peningkatan keefektifan dalam berkomunikasi.

Sikap empati juga timbul dari setiap orang, dimana di Komisi Informasi Sumut selalu diterapkan sikap empati tersebut untuk lebih menghargai orang lain, timbulnya saling menghargai menjadi faktor utama dalam kegiatan bekerja di kantor khususnya di Komisi Informasi Sumut, sehingga staf menjadi lebih tahu dan tahu lebih dengan staf lainnya, dan akhirnya ada rasa saling menghargai dan menghormati antar staf, yang mana dengan timbulnya rasa saling menghargai dan menghormati akan mempermudah dalam proses Komunikasi Interpersonal di Komisi Informasi Sumut sendiri dalam membangun suasana kerja yang baik untuk membangun hubungan kerja yang baik juga untuk mencapai tujuan dari instansi.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap suportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empati.

Sikap mendukung yaitu terciptanya kondisi yang menyebabkan adanya dukungan dari kepala bidang dalam bentuk berkomunikasi antara keduanya dengan

memperhatikan tata cara berkomunikasi seperti ramah, sopan, dan turut menyimak informasi yang diterimanya.

Untuk sikap mendukung sendiri yang terjadi di Komisi Infomrasi Sumut ini, biasanya sudah memberikan semacam job description jadi pemaparan tugas kepada masing-masing staf itu seperti apa, biasanya sekretaris terus memberikan dukungan kepada stafnya agar kegiatan rutin bisa berjalan dengan baik, dan itu bertujuan untuk kebaikan kepada instansi juga tentunya.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah dorongan. Dorongan merupakan istilah yang berasal dari kosakata umum yang dipandang penting dalam analisis transaksional dan interaksi antara manusia. Dorongan positif dapat berbentuk pujian atau penghargaan. Dorongan positif akan mendukung cita pribadi dan membuat merasa lebih baik.

Sikap positif yaitu menghargai dan menganggap sekretaris dan staf merupakan orang penting dibidang Komisi Informasi di instansi ini, sehingga sekretaris dan staf saling memberikan sapaan dan berkomunikasi dengan baik sebagaimana dalam berkomunikasi interpersonal.

Mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: Menyatakan sikap positif dan Secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara dimana adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga. Masing-masing memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Kesetaraan adalah jalinan komunikasi antara sekretaris dengan staf, dimana sekretaris tidak memilah-milah siapa yang hendak ia ajak untuk berkomunikasi. Agar dapat diketahui bagaimana penerapan aspek Kesetaraan (*Equality*) yang merupakan variabel dari berkomunikasi interpersonal.

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara.

Faktor-faktor Yang Menjadi Penghambat Dalam Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Antara Sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan Staf Dalam Meningkatkan Kinerja di Komisi Informasi Sumut

Komunikasi merupakan kebutuhan yang paling mendasar dalam menunjang keberlangsungan berbagai program dalam organisasi. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Pimpinan dalam hal ini sekretaris Komisi Informasi Sumut juga sangat membutuhkan komunikasi interpersonal dengan staf-stafnya untuk menjalankan tugas dan fungsi sebagai pemimpi, tetapi dalam komunikasi interpersonal masih terdapat faktor penghambatnya yaitu:

1. Adakalanya pimpinan tidak memberitahukan informasi tertentu pada stafnya karena takut akan menyakiti hati stafnya. Alasan lain adalah bahwa pimpinan menganggap bahwa informasi tersebut harus ditahan terlebih dahulu, dan bukan untuk konsumsi staf karena staf tidak akan mungkin mengerti apa yang akan disampaikan. Demikian pula dengan staf, kadang tidak menyampaikan informasi tertentu kepada pimpinan untuk melindungi dirinya dari tindakan sanksi atau peringatan. Staf takut jika informasi disampaikan maka pimpinan akan marah, lalu mendiskreditkannya,

- memberikan penilaian yang negatif terhadap dirinya
2. Pikiran manusia seringkali hanya membatasi informasi yang cocok dengan ekspektasinya. Jika ternyata informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka orang tersebut cenderung tidak termotivasi untuk mendengarkan informasi yang disampaikan. Misalnya: jika dalam pertemuan atau rapat ternyata seringkali tanggapannya tidak diperhatikan, maka staf cenderung enggan menyatakan pendapat, karena ia beranggapan percuma saja menyampaikan pendapat, karena biasanya juga tidak ada follow-upnya.
 3. Keterbatasan waktu untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh. Karena kegiatan rutin yang harus diselesaikan dengan segera, seringkali waktu berkomunikasi dilupakan, atau komunikasi dilakukan dengan tergesa. Akibatnya, informasi yang disampaikan kepada orang lain pun tidak lengkap sehingga ada kemungkinan informasi tersebut salah dipahami.
 4. Adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki antara pimpinan dan staf. Walaupun adanya pandangan kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh instansi, sebagai orang timur masih enggan terlalu akrab dengan pimpinan karena adanya gap status tersebut. Misalnya staf dengan status sosial yang lebih rendah harus tunduk dan patuh apapun perintah yang diberikan atasan. Maka staf tersebut sedikit enggan atau takut mengemukakan aspirasinya atau pendapatnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut sudah

berjalan dengan baik. Dari segi keterbukaan, empati, mendukung, sikap positif dan kesetaraan sudah diterapkan dengan baik sehingga staf di Komisi Informasi Sumut mempertahankan dan meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonalnya.

2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara sekretaris Komisi Informasi Sumut dengan staf dalam meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut adalah adakalanya pimpinan tidak memberitahukan informasi tertentu pada stafnya, pikiran manusia seringkali hanya membatasi informasi yang cocok dengan ekspektasinya, keterbatasan waktu untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh dan adanya perbedaan pengaruh status sosial yang dimiliki antara pimpinan dan staf.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah disimpulkan maka disarankan sebagai berikut:

1. Pimpinan Komisi Informasi Sumut yaitu sekretaris sebaiknya melakukan komunikasi interpersonal secara terus-menerus serta meningkatkan komunikasi interpersonal menjadi hubungan interpersonal. Tujuannya yaitu agar tidak terjadi jarak antara pemimpin dengan staf, sehingga pemimpin dapat dengan mudah mengarahkan dan meningkatkan kinerja di Komisi Informasi Sumut.
2. Mengatasi ketatnya penilaian atau pengawasan terhadap kinerja di Komisi Informasi Sumut maka pihak instansi berusaha memberikan reward bagi staf yang berprestasi. Perlu ditingkatkan sosialisasi terhadap aturan-aturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh

instansi, jadi sebaiknya pihak instansi selalu berusaha memberikan informasi teraktual mengenai berbagai aturan-aturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi kepada staf melalui berbagai bentuk baik secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, Hardjana. 2016. *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cangara, Hafied. 2016. *Komunikasi Politik: Konsep Teori dan Strategi*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Devito, Joseph. 2014. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2019. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gibson, J.L et.al. 2013. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. H. 2018. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.