**Pola Komunikasi Interpersonal Di Antara Pegawai**

**Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat**

**Oleh**

**Rindang**

**198080003**

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Pascasarjana Universitas Pasundan

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Interpersonal Di Antara Pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat”. Biro Kesejahteraaan Rakyat Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu perangkat daerah yang ada di Jawa Barat.

Komunikasi interpersonal yang terjadi di antara pegawai merupakan sarana untuk saling berbagi informasi dan sangat membutuhkan untuk tujuan bersama sehingga akan terjalinnya keharmonisasian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal di antara pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat dilihat dari keterbukaan, sikap empati, bentuk dukungan, sikap positif dan kesetaraan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data yang diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara mendalam dengan informan dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pola komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat sudah berjalan dengan baik. Keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan di antara pegawai dalam proses komunikasi interpersonal mampu menjalin hubungan yang baik dengan sesama pegawai, saling menghargai dan menghormati demi mencapai tujuan yang sama.

Kata Kunci : Pola Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Model Interaksional

**Pendahuluan**

Manusia adalah makhluk sosial dimana untuk saling berhubungan satu dengan yang lain membutuhkan komunikasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi baik kepada individu maupun kelompok, dapat berupa verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal yaitu komunikasi yang disampaikan secara lisan dan tulisan, dimana informasi yang disampaikan berupa ide - ide, maupun keputusan di ambil lebih mudah di terima karena secara langsung dapat di jelaskan, dibandingkan komunikasi noverbal. Komunikasi non verbal yaitu proses penyampaian pesan yang menggunakan gerak tubuh, ekspresi wajah, maupun simbol - simbol yang ada, seperti contoh di negara ini, ketika menganggukan kepala dapat diartikan bahwa mengatakan “iya”.

Komunikasi yang berlangsung antara individu dengan individu dalam ilmu komunikasi di kenal dengan istilah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dinilai efektif untuk merubah prilaku orang lain, bila terdapat persamaan mengenai makna yang di bicarakan, adapun arus balik memiliki daya tangkap yang mudah bagi komunikator baik secara verbal maupun non verbal. Seorang idividu biasanya mencoba menemukan individu lain dan membentuk suatu kelompok, di dalam kelompok tersebut akan ada sistem kepemimpinan serta aturan – aturan yang harus dipatuhi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat di pungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi.

Setiap anggota dalam organisasi pasti memiliki cara dan gaya berbeda dalam berbicara atau berkomunikasi. Adanya sikap terbuka merupakan salah satu yang harus dilaksanakan. Suasana keterbukaan terwujud bila pimpinan maupun karyawan dapat berinteraksi secara jujur, serta berkomunikasi secara tatap muka untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Agar komunikasi berjalan lancar, seorang pemimpin perlu bersikap tanggap terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan karena keterbukaan bisa dilaksanakan jika seorang pemimpin bersedia dalam menerima masukan dan kritikan yang disampaikan oleh karyawannya. Begitupun pimpinan yang memberikan dorongan, kepercayaan dan penghargaan kepada karyawan akan dapat meningkatkan semangat kerjasama pada karyawan.

Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu Perangkat Daerah yang dibawahi oleh kepemimpinan Bapak Ridwan Kamil mempunyai fungsi menyelenggarakan pengoordinasian perumusan kebijakan di bidang bina mental, kesejahteraan rakyat non pelayanan dasar dan kesejahteraan rakyat pelayanan dasar, memiliki pola komunikasi yang bersifat kekeluargaan, artinya tidak memandang kedudukan jabatan dalam aktivitas pekerjaan, namun tetap dalam konteks komunikasi yang sopan, tidak mengabaikan tugas masing – masing dapat diartikan, struktur organisasi yang ada difungsikan sebagai garis terang batasan – batasan pembagian tugas pokok. Salah satu contohnya adalah atasan atau pimpinan yang terjun langsung untuk membina dan mengarahkan karyawannya dalam menjalankan tugas demi terpenuhinya tujuan organisasi, meskipun sudah ada arahan tertulis yang diberika kepada bawahan. Tindakan ini tidak semata – mata hanya memberikan tugas serta menjaga kedisiplinan para karyawan Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat namun hal ini juga dilakukan untuk menjaga kedekatan antara atasan dengan bawahan dan mempererat rasa persaudaraan yang ditanamkan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat.

**Tinjauan Pustaka**

**Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi dapat dikatakan efektif jika informasi yang disampaikan diterima dengan baik atau adanya umpan balik dari komunikan. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu komunikasi yang dianggap efektif karena secara tatap muka dan bahasa yang biasa digunakan adalah bahasa sehari – hari yang mudah dimengerti.

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. (Hardjana, 2003:85)

 Komunikasi interpersonal yang menyampaikan pesan menyertakan perilaku verbal atau non verbal seperti contoh ekspresi wajah, gestur atau sentuhan. Pesan non verbal dapat menguatkan pesan verbal, karena memungkinkan dalam komunikasi interpersonal, proses komunikasi berlangsung secara dua arah.

 Menurut Mulyana mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. (Mulyana, 2005:81)

 Ada beberapa ciri khas dari komunikasi interpersonal menurut Barnlud yang dikutip oleh Liliweri sebagai berikut : Beberapa ciri komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi interpersonal selalu terjadi secara spontan, tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur, terjadi secara kebetulan, tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu, dilakukan oleh orang – orang yang identitas keanggotaan yang kadang – kadang kurang jelas dan bisa terjadi sambil lalu. (1997 : 12)

Komunikasi interpersonal di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat memudahkan berkomunikasi antara satu dengan lainnya. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu satu dan lainnya dalam meningkatkan pengetahuan tentang informasi yang dibutukan, serta beretika, bergaul dan kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

 Berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal umumnya bersifat tatap muka dan spontan, adanya umpan balik, melibatkan perilaku verbal atau non verbal.

**Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Menurut Effendy (1988:60) dalam bukunya *Hubungan Insan* mengemukakan bahwa “Komunikasi disebut efektif apabila menimbulkan efek tertentu pada komunikan, baik dari segi kognitif, afektif dan konatif”. Kognitif kaitannya dengan pikiran, nalar dan rasio, untuk afektif berhubungan dengan masalah perasaan dan efek konatif yang menimbulkan perilaku tertentu pada diri komunikan.

 Jadi dapat disimpulkan komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila pengirim pesan maupun penerima pesan dapat mengartikan atau menafsirkan dan memahami pesan yang dikirim dengan makna pada tingkat yang sama. Maka tujuan komunikasi untuk mempengaruhi sikap seseorang dapat tercapai, sehingga komunikasi itu dapat dikatakan efektif dan berjalan dengan baik.

 Komunikasi interpersonal memiliki ciri – ciri yang dikemukakan oleh DeVito sebagai berikut :

1. Keterbukaan (Openness)

Keterbukaan diartikan sebagai kemampuan untuk menanggapi secara jujur segala stimulus yang dihadapinya. Hal ini berarti adanya kesanggupan untuk menerima gagasan – gagasan, pandangan, persepsi dari orang lain yang belum tentu sama dengan dirinya.

Menurut DeVito (1987:108) kualitas keterbukaan pada komunikasi interpersonal paling tidak ditunjukkan dengan tiga aspek, sebagai berikut :

1. Kesediaan untuk saling membuka diri baik pada diri komunikan maupun komunikator, sehingga terjadi pertukaran informasi.
2. Kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang dihadapi ditunjukkan dengan memberikan respon secara spontan tanpa memakai dalih dalam komunikasi.
3. Kesediaan untuk bertanggung jawab terhadap hal – hal yang dirasakan dan dipikirkannya dan tidak berusaha menyalahkan orang lain.
4. Empati (Empaty)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang dihadapi orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pndang orang lain, melalui kacamata orang lain. Menurut DeVito mengatakan bahwa secara non verbal kita dapat mengkomunikasikan empati dengan menunjukkan keterlibatan yang aktif dengan orang lain melalui ekspresi wajah dan gerakkan tangan yang tepat, konsentrasi yang difokuskan termasuk kontak mata, sikap badan dan kedekatan fisik, serta sentuhan yang tepat.

Mencapai empati ada tiga cara sebagai berikut :

1. Tidak mengevaluasi tingkah laku orang lain (tidak memberikan penilaian kepada orang lain dengan baik atau buruk, benar atau salah)
2. Mempelajari sebaik mungkin tentang keinginan, pengalaman, kecakapan, ketakutan orang lain. semakin tahu tentang seseorang semakin banyak dapat mengetahui apa yang dilihat atau dirasakan orang lain tersebut.
3. Secara emosional mencoba merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain melalui sudut pandangnya. Kemampuan berperan secara imaginative dalam pikiran kita tentang apa yang dialami dan dirasakan orang lain dapat membantu kita untuk melihat dunia sedikit lebih banyak sebagaimana yang dirasakan orang lain.
4. Dukungan (Supportiveness)

Dukungan diartikan sebagai sikap untuk memberi dukungan kepada orang lain yang membutuhkan. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat bertahan dalam suasana yang tidak mendukung. Hampir setiap orang senang untuk memberikan dukungan kepada orang lain. Hanya kebanyakan dari mereka tidak tahu bagaimana caranya untuk memberikan dukungan tersebut. pemberian dukungan dapat berwujud kata – kata yang menyenangkan, persetujuan, mengurangi ketegangan dan menentramkan orang lain. Dukungan juga dapat bersifat verbal maupun non verbal.

Ada dua aspek yang dapat dicapai untuk bersikap suportif atau memberikan dukungan yaitu :

1. Menyampaikan persepsi dan perasaan kepada komunikan secara deskriptif tanpa mengadakan penilaian. Beberapa ciri dari kominikan yang bersifat deskriptif antara lain, dalam mengucapkan kata – kata lebih sering menggunakan kata kerja bukan sifat, berorientasi pada masalah yang bertujuan untuk memecahkan masalah, bersifat spontan dan tidak mempunyai motif – motif terpendam.
2. Bersikap professional dan bukan dogmatis. Sikap professional adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapat kita, sikap yang terbuka dan kesediaan mendengarkan pandangan – pandangan yang berbeda dari lawan bicaranya.
3. Sikap Positif (Positiveness)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku, dapat diartikan bahwa pihak – pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif bukan prasangka atau curiga. Perilaku yaitu tidakan yang dipilih relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama. Menurut Rogers (Littlejohn, 1978:223) menyatakan bahwa yang diperlukan dalam hubungan interpersonal adalah apa yang disebut perkataan positif tanpa syarat. Sikap interpersonal tersebut akan menghilangkan ancaman sehingga menimbulkan keselarasan dalam perilaku. Sikap positif akan tercermin dalam tingkah laku orang yang berkomunikasi.

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dapat dicapai dengan sebagai berikut :

1. Memperlihatkan perhatian terhadap orang lain.
2. Mendorong perkembangan potensi yang cenderung untuk memberikan keberanian serta kepercayaan diri.
3. Menghargai nilai dan memuji prestasi seseorang.
4. Kesetaraan (Equality)

Kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Kesamaan berarti tidak mengandung sikap menggurui dalam berkomunikasi karena tiap – tiap individu mempunyai kedudukan seimbang. Kesamaan terkandung unsur penerimaan sebagaimana dikatakan Taylor (1977:19), bahwa menerima adalah “kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa berusaha mengendalikan”.

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal dapat dicapai sebagai berikut :

1. Kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa berusaha mengendalikan.
2. Masing – masing pihak harus bersedia menjadi pembicara dan pendengar.
3. Kedua belah pihak dapat menerima penyelesaian yang memuaskan bagi keduanya apabila terjadi konflik.

**Teori Hubungan Interpersonal**

Ada sejumlah model untuk menganalisis hubungan interpersonal tetapi dengan mengikuti ikhtisar dari Goleman dan Hammen (1974:224-231) yang di kutip oleh Rakhmat, ada empat buah model, salah satunya yaitu Model Interaksional.

 **Model Interaksional**

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Setiap sistem memiliki sifat – sifat struktural, integratif, dan medan. Semua sistem, terdiri atas subsistem – subsistem yang saling bergantung dan bertindak bersama sebagai satu kesatuan. Untuk memahami sistem, kita harus melihat struktur. Selanjutnya, semua sistem mempunyai kecenderungan untuk memelihara dan mempertahankan kesatuan. Bila ekuilibrium sistem terganggu, segera akan diambil tindakannya. Dalam mempertahankan ekuilibrium, sistem dan subsistem harus melakukan transaksi yang tepat dengan lingkungannya (medan).

Hubungan interpersonal dapat dipandang sebagai sistem dengan sifat – sifatnya. Untuk menganalisanya, kita harus melihat pada karakteristik individu – individu yang terlibat, sifat – sifat kelompok dan sifat – sifat lingkungan. Setiap hubungan interpersonal harus dilihat dari tujuan bersama, metode komunikasi, ekspektasi dan pelaksanaan peranan, serta permainan yang dilakukan. Dengan singkat, model interaksional mencoba menggabungkan model pertukaran, peranan dan permainan. (2013:122)

Menurut Rakhmat dalam bukunya model interaksional ini, hubungan interpersonal adalah suatu proses interkasi. Masing – masing individu ketika akan berinteraksi pasti sudah memiliki tujuan, harapan, kepentingan, perasaan suka atau benci, perasaan tertekan atau bebas dan sebagainya yang semua itu merupakan input. Selanjutnya, input menjadi komponen penggerak yang akan memberi warna dan situasi tertentu terhadap proses hubungan antarmanusia. Output dari proses hubungan antarmanusia itu bermacam – macam, tetapi sekurang – kurangnya masing – maing pihak yang terlibat dalam interaksi hubungan interpersonal ini telah memperoleh pengalaman yang tertentu. Nilai output, sehingga setiap orang yang berinteraksi dalam hubungan interpersonal itu akan berbeda dengan sebelum berinteraksi. Contohnya, jika komunikasi orang tua dengan anak selalu terjalin dengan baik setiap harinya dan orang tua selalu mendengarkan apa yang diinginkan oleh sang anak maka perilaku menyimpang tidak akan terjadi.

**Model Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian tanpa menggunakan angka statistik tetapi dengan kata – kata yang mendeskripsikan suatu peristiwa, misalnya kehidupan masyarakat, sejarah, hubungan sosial atau pun tingkah laku dalam kehiduapan sehari – hari. Peneliti dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan dilakukan oleh sumber data.

Subjek penelitian ditentukan berdasarkan orang yang dianggap paling tahu tentang informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga akan memudahkan peneliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan subjek penelitian adalah karyawan atau staff yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat, serta informan dari akademisi. Staff Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat berjumlah 4 orang dan 1 akdemisi yaitu Dosen di salah satu universitas di Bandung.

Bugin (2008 : 76) menyatakan “objek penelitian adalah apa yang menjadi sasaran penelitan”. Berdasarkan penelitian tersebut, objek penelitian atau sasaran dari penelitian adalah komunikasi interpersonal di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat.

 Sebagai bagian dari organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas dalam pemerintahan. Layaknya sebuah organisasi, maka komunikasi selalu menjadi bagian penting dalam kelangsungan organisasi.

 Perolehan data dalam penelitian ini di dapatkan melalui data primer yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi. Keabsahan hasil penelitian, peneliti melakukan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah dikumpulkan.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat, dengan subjek penelitian karyawan atau staff yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat yang memenuhi kriteria yang telah peneliti tetapkan. Hasil penelitian ini diperolah melalui teknik wawancara mendalam dengan para informan dilapangan yang merupakan proses pencarian data dan dokumentasi, yang kemudian peneliti analisis. Fokus analisis ini adalah beberapa segmentasi meliputi akademisi dan agar penelitian ini lebih akurat, peneliti mencari informasi langsung kepada staff di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat.

Wawancara dilakukan bersamaan dengan observasi, wawancara dilangsungkan di Biro Kesejahteraan Rakyat selama jam kerja yaitu dari jam 08.00 sampai 16.00 dari hari Senin sampai hari Jumat. Wawancara dilakuan secara langsung bertatap muka dengan narasumber atau informan agar peneliti bisa menggali lebih dalam lagi informasi mengenai komunikasi interpersonal di antara pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat.

Berikut hasil penelitian tentang komunikasi interpersonal di antara pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat :

1. Keterbukaan

Komunikasi interpersonal yang efektif dimulai dengan keterbukaan antara komunikator yang harus terbuka kepada komunikan atau kepada orang yang berinteraksi dengannya. Berdasarkan hasil wawancara kelima informan diatas mengenai keterbukaan informasi, ditemukan bahwa :

1. Keterbukaan informasi di Biro Kesejahteraan Rakyat harus menjadi karakteristik utama.
2. Keterbukaan informasi di Biro Kesejahteraan Rakyat sudah sangat terbuka dan transparansi informasi dapat dikatakan cukup, dengan adanya keterbukaan informasi maka akan terjalin keharmonisasian dalam organisasi.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa secara umum keterbukaan informasi pada Biro Kesejahteraan Rakyat dapat dikatakan berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil peneliti, ada beberapa informasi yang tentunya terbuka tetapi ada kalanya informasi yang disampaikan tidak terbuka. Informasi dapat dikatakan terbuka saat melakukan wawancara, staff yang terlibat pada umumnya mengatakan informasi yang terjadi di Biro Kesejahteraan Rakyat sangat terbuka. Untuk informasi yang menurut peneliti tidak terbuka yaitu terlihat waktu acara MTQ, banyak sekali peneliti temukan ketidak keterbukaan informasi, seperti untuk acara penutupan yaitu pengumuman hasil pemenang peserta lomba, adanya keterlambatan atau lalai dalam waktu dan tugas, score para peserta belum dihitung. Peneliti melihat ini adanya tidak terbukanya suatu informasi.

1. Sikap Empati

Empati adalah kemampuan seseorang merasakan jika seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami oleh orang lain seperti mampu memahami motivasi, pengalaman orang lain, perasaan, sikap serta harapan dan keinginan. Orang yang berempati mampu memahami keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal atau non verbal. Berdasarkan kelima informan diatas mengenai sikap empati saat ada yang mengalami kendala ditemukan bahwa :

1. Salah satu informan mengatakan salah satu bentuk empati yaitu menugaskan atau memberikan tugas sesuai dengan kemampuan masing – masing.
2. Hampir setiap informan mengatakan rasa empati ditunjukkan melalui tindakan, seperti mendatangi atau mengunjungi ketika sakit, dan membantu pekerjaan yang sedang dilakukan tanpa meninggalkan tugas lainnya, sebagai pendengar yang baik.
3. Rasa empati akan muncul sesama jika mempunyai tanggung jawab yang tinggi dan loyalitas tinggi sehingga mempunyai kredibilitas dalam bekerja.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa sikap empati di Biro Kesejahteraan Rakyat ditunjukkan melalui tindakan seperti membantu pekerjaan staff lainnya tanpa meninggalkan pekerjaan yang diembannya, ini menunjukkan interaksi yang sangat baik karena adanya untuk mempertahankan satu kesatuan harus saling tolong menolong. Peneliti pun pernah melihat saat staff yang lainnya menolong tugas staff bagian lain. Hubungan yang harmonis akan terjalin juga ketika adanya menganalisis karakter – karakteristik setiap individunya, sifat kelompok atau sifat lingkungan sekitarnya. Menugaskan atau memberikan tugas pekerjaan sesuai dengan kemampun juga merupakan empati yang luar biasa karena ketika pekerjaan atau tugas yang kita terima sesuai dengan kemampuan yang kita miliki, tentunya tugas tersebut akan cepat terselesainya dan kita pun akan merasa senang dan nyaman dalam posisi itu.

1. Bentuk Dukungan

Dukungan dapat diartikan sebagai sikap untuk memberikan dukungan kepada orang lain yang membutuhkan. Sikap dukungan merupakan sikap yang biasanya dilakukan individu terhadap individu lain secara spontan tanpa adanya maksud tertentu. Sikap dukungan dapat berupa dukungan moral, maupun dukungan langsung. Berdasarkan kelima informan bentuk dukungan yang diterima dalam sebuah organisasi bagi sesama ditemukan bahwa :

1. Bentuk dukungan dalam sebuah organisasi atau di Biro Kesejahteraan Rakyat yaitu adanya kerjasama.
2. Memberikan izin juga bentuk dukungan yang diberikan, tanpa meninggalkan tugas.
3. Bentuk dukungan yang lain dapat ditunjukkan melalui kata – kata yang membuat untuk bersemangat dalam melakukan pekerjaan dan adanya apresisi sehingga mempengaruhi dalam melakukan pekerjaan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa bentuk dukungan di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat yaitu adanya kerjasama untuk mencapai tujuan. Bentuk dukungan lain juga ditunjukkan melalui kata – kata, apresiasi dari pekerjaan atau tugas yang diberikan sehingga akan mempengaruhi dalam menjalankan tugas untuk selanjutnya. Memberikan izin tanpa meninggalkan tugas atau pekerjaan untuk kepentingan sementara seperti kontrol ke rumah sakit merupakan dukungan yang cukup berarti. Pada saat peneliiti observasi acara MTQ, MY yang memberikan mobil dinasnya kepada tim lain agar memudahkan untuk pergi dan pulang ke tempat acara merupakan bentuk dukungan yang patut diapresiasi, dan memakai mobil pribadi untuk perjalanan dinas. Bentuk dukungan yang dibutuhkan orang lain demi kepentingan atau tujuan bersama.

1. Sikap Positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan prilaku. Sikap positif akan memberikan perhatian terhadap orang lain sebagai manusia untuk mendorong perkembangan potensinya yang cenderung memberikan keberanian serta kepercayaan diri. Sikap positif mendorong diri untuk lebih aktif berpartisipasi serta menciptakan suasana komunikasi yang kondusif yang mana akan mengurangi rasa permusuhan. Berdasarkan kelima informan cara positif agar tetap menjaga suasana kondusif saat terjadinya perbedaan pendapat ditemukan bahwa :

1. Sikap positif jika adanya perbedaan pendapat para informan mengatakan menerima semua ide atau pendapat masing –masing dan hasilnya akan dimuswarahkan.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan staff BiroKesejahteraan Rakyat Jawa Barat, sikap positif ketika adanya perbedaan pendapat yaitu menerima dan mendengarkan ide – ide atau pendapat dari masing – masing staff kemudian mendiskusikan untuk keputusan yang baik, meskipun ada tindakan seperti menurunkan ego atau mengalah demi tidak adanya perdebatan. Jadi musyawarah dan menerima adalah hal yang terbaik untuk mengambil keputusan. Sikap positif saat acara MTQ menurut peneliti juga merupakan sikap yang bijak, score yang belum dihitung dan sigap tanggapnya staff yang lain membantu yang bukan merupakan tugasnya tapi langsung bergerak dari pada berdebat masalah tugas yang tidak diselesaikan oleh yang mempunyai tugas, lebih baik bergerak membantu, sikap positif untuk tujuan bersama dan tetap pada suasana yang kondusif. Sikap positif lainnya yang peneliti lihat saat di Festival, penolakan yang peneliti terima dengan alasan adanya Bapak Kasubag itu menurut peneliti adalah sikap positif, karena apa pun pendapat sebaiknya disampaikan yang lebih tahu dan disampaikan oleh kepala sub bagian. Ini bukan merupakan keputusan yang akan diambil untuk tujuan bersama, karena ini berhubungan dengan orang luar dari Biro Kesejahteraan Rakyat, jadi tidak akan ada musyawarah maka lebih baik diambil keputusan dari kepala sehingga tidak akan adanya perbedaan pendapat. Hal ini dapat disimpulkan sikap positif yang terjadi di Biro Kesejahteraan Rakyat di antara para pegawai jika adanya perbedaan pendapat yaitu musyawarah, dan sopan dalam bertindak agar tetap menjaga suasana yang kondusif.

1. Tingkat Kesetaraan

Kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Kesetaraan tidak mengandung sikap menggurui dalam berkomunikasi karena masing – masing mempunyai kedudukan seimbang. Komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang yang telibat didalamnya saling mempengaruhi. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila suasananya setara dalam arti kata ada pengakuan secara tidak langsung bahwa kedua belah pihak saling mempengaruhi, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Berdasarkan kelima informan tingkat kesetaraan dalam sebuah organisasi ditemukan bahwa :

1. Secara keseluruhan informan mengatakan adanya kesetaraan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Kesetaraan pun bersifat kekeluargaan yaitu sopan dalam berkata dan tingkah laku.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat kesetaraan di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat sesuai dengan hasil wawancara mengungkapkan tidak adanya senioritas, tingkat kesetaraan yang terjadi sesuai dengan tugas dan fungsinya. Tingkat kesetaraan pun bersifat kekeluargaan, tetap menjaga kesopanan dalam berkata dan bertingkah laku. Pada saat hasil observasi, peneliti menemukan adanya senioritas, dimana saat peneliti ingin mewawacarai beberapa staff, dan mengungkapkan ada senior atau jabatan yang lebih tinggi darinya untuk terlebih dahulu untuk diwawancarai atau dengan arti kata, setiap tindakan harus sesuai senior atau jabatan yang lebih tinggi dahulu, jadi untuk mengungkapkan sesuatu pun tidak bisa, alangkah baiknya jabatan yang lebih tinggi yang mengungkapkan terlebih dahulu.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan tingkat kesetaraan dalam Biro Kesejahteraan Rakyat sesuai dengan sistem dalam arti kata ada fungsi dan tugas yang telah ditetapkan. Jika staff lainnya mengungkapkan kesetaraan dijalanin dengan kekeluargaan berarti dapat disimpulkan kesetaraan yang terjadi membuat satu sama lain merasa nyaman. Komunikasi interpersonal akan lebih baik dan efektif jika suasana yang terjalin setara, dapat diartikan komunikan dan komunikator sama – sama bernilai. Hubungan yang terjalin baik akan mempengaruhi juga suasana organisasi di dalamnya. Mempertahankan sebuah organisasi, sering atau terbukanya sebuah komunikasi dengan berusaha berkomunikasi sesuai dengan karakter masing – masing tetapi informasi yang disampaikan jelas, untuk itu biasanya tergantung akan kesetaraan bahwasannya setiap individu yang berada di sebuah organisasi adalah berharga.

**Kesimpulan dan Saran**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dan pembahasannya di Bab IV, dapat peneliti simpulkan ke dalam beberapa hal yang mengenai Komunikasi Interpersonal di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat, sebagai berikut :

1. Keterbukaan informasi di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan terbuka. Karena, informasi yang diberikan sangatlah penting untuk kelancaran sebuah tugas yang dilakukan demi tujuan bersama. Tidak hanya itu keterbukaan harus menjadi karakteristik utama, saling menghargai dan menghormati akan menjalin keharmonisasian di dalam lingkup tersebut. Maka proses komunikasi akan efektif mau membuka diri dalam arti kata jujur, transparan dalam menyampaikan informasi dan menghormati jika ada perbedaan pendapat.
2. Sikap empati di Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan ada berempati. Mapping sesuai dengan kemampuan dari staff adalah hal simpati yang bagus, dengan menugaskan sesuai keinginan dan skill maka akan mempengaruhi kinerja. Tindakan seperti mengunjungi yang sedang sakit atau membantu yang lainnya tanpa meninggalkan tugas itu juga sebuah simpati yang luar biasa. Mendengarkan pendapat atau curhatan juga merupakan simpati, rasa simpati dalam proses komunikasi interpersonal menunjukkan rasa positif baik melalui sikap atau kata – kata sehingga membuat suasana komunikasi yang kondusif.
3. Dukungan yang diberikan sesama staff di Biro Kesejahteraan Rakyat sudah berjalan baik. Bekerjasama dalam suatu tugas yang besar adalah bentuk suatu dukungan yang patut diancungi jempol, dan memberikan kata – kata motivasi juga mempengaruhi dalam pekerjaan. Memberi izin tanpa meninggalkan tugas yang juga merupakan dukungan ketika ada kebutuhan mendesak seperti harus kontrol kerumah sakit ketika sakit. Memberikan apresiasi juga bentuk dukungan yang akan mempengaruhi kinerja dan untuk kedepan leih baik lagi
4. Sikap positif dapat terlihat melalui diskusi atau musyawarah saat terjadinya perbedaan pendapat agar tetap menjaga suasana yang kondusif. Saling menerima ide – ide atau masukan pendapat dan menarik sebuah keputusan merupakan bentuk sikap positif dalam sebuah organisasi jika terjadinya perbedaan pendapat.
5. Tingkat kesetaraan, yang terjalin bersifat kekeluargaan dan kesetaraan dalam arti kata sesuai dengan tugas dan fungsi masing – masing merupakan suatu bentuk komunikasi yang satu sama lain saling berhubungan dan menjaga satu kesatuan. Kesetaran bersifat kekeluargaan baik sopan dalam berkata dan berprilaku. Komunikasi interpersonal jika kesetaraan berjalan dengan baik, maka akan berpengaruh dengan kinerja dan suasana dalam lingkup tersebut.
6. Pola komunikasi interpersonal yang terjadi pada Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan berjalan dengan baik karena memenuhi kelima ciri dari komunikasi interpersonal yang baik.

**Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti maka peneliti memberikan masukan atau saran, sebagai berikut :

1. Mengenai keterbukaan informasi di Biro Kesejahteraan Rakyat lebih transparan lagi, sedetail – detailnya tugas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana tugas itu dapat diselesaikan dengan baik dan benar, atau informasi yang berkaitan kepentingan bersama. Agar tujuan bersama tercapai dan keharmonisasian akan tercipta jika diantara sesama tidak ada yang disembunyikan.
2. Sikap empati mungkin akan lebih baik adanya peningkatan atau pembekalan, agar tidak terjadinya kesalahpahaman dan terjalinnya suasana yang kondusif dan keharmonisasian.
3. Sikap mendukung, satu sama lain tetap menjaga hubungan tersebut dengan saling mendukung, karena ketika adanya dukungan dari orang sekitar akan berpengaruh terhadap kinerja dan bersemangat untuk melakukan tugas berikutnya.
4. Sikap positif, diawali dengan diri sendiri dan tahu kondisi akan lebih baik menerima keputusan yang terbaik.
5. Kesetaraan yang bersifat kekeluargaan terus dipertahankan. Menurut peneliti untuk menjalankan komunikasi yang efektif dari kelima ciri komunikasi interpersonal, kelima ciri ini peneliti sarankan adanya pembekalan atau penyuluhan untuk semua staff yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat baik melalui seminar atau outbound yang mengarah kelima ciri tersebut. Sehingga, paham akan bagaimana berorganisasi yang baik dan akan terjalin keharmonisasian baik di organisasi maupun diluar organisasi tersebut.

**Daftar Pustaka**

Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana

Barnlund, C. Dean. 1968. *Interpersonal Communication*. Boston : Houghton Mifflin

DeVito, Joseph. A. 1987. *The Interpersonal Communication Book*. New York : Harper & Row

Effendy, Onong Uchyana. 1988. *Hubungan Insan*. Bandung : Remaja Karya

Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Konunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Enjang, A.S. 2009. *Komunikasi Konseling*. Bandung : Nuansa

Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius

Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta : PT. Kompas Media Nusantara

Higgins, James. 1982. *Human Relation Concept and Skill*. Toronto : Random House

Komala, Elly. 2009. *Komunikasi Ahli Makrifat*. Bandung : Unpas Press

Komala, Elly dan Rabathy Qisthy. 2020. *Psikologi Komunikasi Konsep Dasar*. Bandung : Fisip Unpas Press

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti

Littlejohn, Stephen W. 1978. *Theory of Human Communication*. Ohio : Charles E Merril, Publishing Company

Lubis, Hari dan Huseine, Martani. 1987. *Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta : Pusat Antar Ilmu – Ilmu Sosial UI

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Moleong, J. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Moleong, J. Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Poerwandari, E.K. 2007. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta : LPSP3 Universitas Indonesia.

Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Rakhmat, Jalaluddin. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Suprayogo, I dan Tobroni. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Suranto, A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Taylor, Anita, at al. 1977. *Communication*. Canada : Prentice Hall, International Inc

West, Richard, and Tunner, Lynn H. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta : Salemba Humanika

Winarni, Endang Widi. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara

Sumber Lainnya :

<http://lib.kemenperin.go.id/neo/resensidet.php?id=44>

<http://repository.uinsu.ac.id/10672/>

<http://eprints.ums.ac.id/3632>