

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI HUMAS DI KANTOR SEKRETARIAT DPRD
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

Anisa Hudaning Tyas Dwi Putri

10730096

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/703/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI HUMAS DI
KANTOR SEKRETARIAT DPRD DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Anisa Hudaningtyas Dwi Putri
NIM : 10730096

Telah dimunaqosyahkan pada : Kamis, tanggal: 29 Januari 2015
dengan nilai : 83,66 (B+)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :

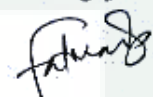
Ketua Sidang

Mokh. Mahfid, S.Sos, M.Si
NIP. 19770713 200604 1 002

Penguji I


Drs. Siantari Rihartono, M.S
NIP.19600323 199103 1 002

Penguji II


Fatma Dian Pratiwi, S.Sos., M.Si
NIP. 19750307 200604 2 001

Yogyakarta, 23 Juni 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

DEKAN




Dr. H. Kamsi, MA
NIP. 19570207 198703 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571
YOGYAKARTA 55281

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anisa Hudaning Tyas Dwi Putri
NIM : 10730096
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya yang berjudul : Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Humas di Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 2 Maret 2015
Yang Menyatakan,



Anisa Hudaning Tyas Dwi Putri

NIM : 10730096



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571
YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah memeriksa, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing, saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Anisa Hudaning Tyas Dwi Putri
NIM : 10730096
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : **Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Humas di Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta**

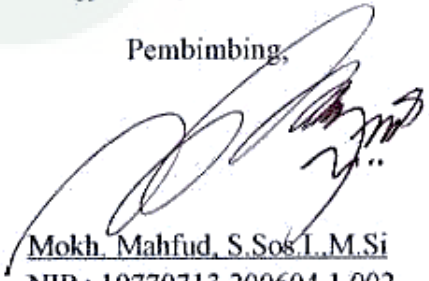
Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah. Demikian atas perhatiannya terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2 Maret 2015

Pembimbing,


Mokh. Mahfud, S.Sos.I., M.Si
NIP : 19770713 200604 1 002

MOTTO :

*“Cobalah Untuk Tidak Menjadi Seorang Yang Sukses, Tapi
Jadilah Seorang Yang Bernilai”*

(Albert Einstein)

HALAMAN PERSEMBAHAN :

Skripsi ini Dipersembahkan Kepada Almamater

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta...

KATA PENGANTAR

Hamdan katsiiron.... Kami haturkan kepada Maha dari segala Maha, Sumber dari segala Sumber, Sang Pencipta Alam Jagat Raya, Allah SWT yang tak pernah henti-hentinya memberikan nikmat sehat dan nikmat ingat sehingga kami tak pernah lupa berdzikir dalam setiap hembusan nafas kami. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada panutan umat manusia, baginda Nabi Muhammad SAW, yang selalu memberikan suri teladannya dengan menanamkan nilai-nilai kemanusiaan.

Akhirnya, sampai juga karya kecil ini untuk diuji, dikritik, diberikan masukan, serta dinilai, sebagai bahan acuan dan dorongan bagi penulis sehingga penulis tak hanya berhenti belajar pada karya kecil ini saja. Penulis sadar bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi setidaknya dengan adanya karya kecil ini keilmuan Komunikasi memiliki satu referensi tambahan baru sebagai sumbangsih penulis pada konsentrasi keilmuan yang diambilnya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan karya kecil ini banyak sekali dukungan dan do'a dari orang-orang disekeliling penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Kamsi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
 2. Bapak Drs. H. Bono Setyo, M. Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
 3. Bapak Mokh. Makhfud, M. Si, selaku pembimbing sekaligus penasehat akademik.
- Beribu-ribu terima kasih penulis ucapkan karena atas waktu dan bimbingan yang telah

diberikan, penelitian ini bisa diselesaikan menjadi lebih baik dan terima kasih karena telah membimbing penulis dari awal sampai akhir proses pembelajaran penulis.

4. Bapak Drs. Siantari Rihartono, M.Si, dan Bunda Fatma Dian Pratiwi, S.SOS, M.Si selaku penguji, terima kasih telah membimbing penulis.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
6. Bapak Widodo Raharjo dan Ibu Yuli Hartati, yang selalu mendo'akan tanpa henti dan mengusahakan yang terbaik bagi peneliti tanpa menunjukkan keluhan, serta tanpa mempedulikan keringat jagung yang bercucur deras pada setiap langkah gerakmu. Terima kasih atas perjuanganmu yang tanpa syarat. *Salamin ba'iid...*
7. Bapak Tri Hartanto, terima kasih sudah menjadi suami yang luar biasa buat penulis dan selalu mendukung penuh pada setiap usaha pembuatan skripsi ini.
8. *My Little Angel* Mahsyah Nurul Mahfida, karena kehadirannya penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi.
9. Akhmad Ramadani Eka Putra, terima kasih telah menjadi kakak yang hebat, selalu memberikan kritik dan saran kepada penulis. Mengingatkan peneliti pada saat lupa, menguatkan peneliti pada saat lemah, serta menyadarkan peneliti bahwa hidup tak sederhana yang dibayangkan.
10. Rio Fauzan Al arif dan Diah Amelia Munawaroh, penulis bangga mempunyai dua adik super seperti kalian.
11. Teman-teman seperjuangan, program studi Ilmu Komunikasi 2010. Khususnya Uchu, Rifky, dan Projo, semoga tetap semangat dan terima kasih atas warna warni persahabatannya.
12. Serta sahabat-sahabat penulis lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian penulis rangkai sebagai rasa syukur dan terima kasih penulis pada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ini. Penulis sadar bahwa karya ini masih sangat jauh dari sempurna, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran sebagai proses pembelajaran penulis.

Wallahulmuwaffiq ilaa aqwaamitthariiq....

Yogyakarta, 2 Maret 2015

Penulis,

Anisa Hudaning Tyas Dwi Putri

NIM : 10730096

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN MOTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Landasan Teori	
1. Komunikasi Interpersonal (Interpersonal Communication).....	12
2. Kinerja Pegawai.....	21
3. Employee Relations.....	29
G. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Subyek dan Obyek Penelitian.....	32
3. Metode Pengumpulan Data.....	32
4. Teknik Analisis Data.....	34
5. Metode Keabsahan Data.....	35
BAB II. DESKRIPSI LOKASI	
A. Sejarah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	37
B. Profil Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta	42
C. Visi dan Misi.....	47

D. Perkembangan Lembaga Perwakilan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta.....	52
E. Fungsi dan Tugas Humas DPRD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	54
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Komunikasi Interpersonal.....	58
B. Kinerja Pegawai.....	63
C. Employee Relations.....	73
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Dasar Komunikasi Interpersonal.....	14
Gambar 2. Siklus Manajemen Strategis.....	29
Gambar 3. Struktur Sekretariat Dewan.....	43
Gambar 4. Logo DPRD DIY.....	45



ABSTRACT

A grateful of government institute can't be separated of humas role. Humas as facilitator, communicator and also problem solving. It's that mean the function of humas seize all of communication technician. The Department of DPRD DIY as an government institute also has humas institute which has function as a bridge between government and public to deliver their aspirations. Before do the function and external task, humas does their best performance in the structure of organization in order that can realize the aim which has been agreed together.

The communication technology has become the important part in daily activities, and also can explain that human always do the interaction each other. The human interaction each other show that every people need support of the other people around them. In the humas DPRD DIY institute, interpersonal communication often be done although they don't understand too much about the use and function itself. Interpersonal communication also can be used to increase employee performance in humas DPRD DIY. On their research, the researcher uses profound interview as the method to collect the data which is needed.

Key word : humas, Interpersonal Communication, Employee performace, Communicator

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di Indonesia Humas sebagai unsur ilmu administrasi belum lama di kenal dan juga masih terus berada pada taraf perkembangan. Resmi diakui sebagai ilmu baru pada tahun 1957 bersama-sama dengan diakuinya secara Ilmu Administrasi Negara di Jakarta. Sebagai salah satu unsur administrasi, maka kegiatan Hubungan Masyarakat (Humas) adalah beberapa kegiatan untuk mengusahakan agar hubungan yang baik terhadap berbagai pihak yang ada kepentingannya dengan instansi yang bersangkutan terjadi. Hal ini sangat penting oleh karena setiap organisasi atau instansi pasti memerlukan hubungan dengan pihak lain. Pada Pemerintahan Kabupaten Sleman permasalahan terkait kualitas kinerja aparat atau pegawai di bagian humas juga terdiri dari beberapa hal, antara lain kemampuan dan keahlian SDM yang belum optimal, belum optimalnya penjangkauan aspirasi masyarakat tentang kebijakan Pemerintah Kabupaten Sleman, belum adanya persepsi dan komitmen yang sama dalam pelayanan keprotokolan dan informasi publik, dan belum optimalnya pelayanan kepada publik.

Permasalahan kinerja pegawai juga terjadi pada PT.Sura Indah Wood Industries (SIWI) yaitu perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur yang mengolah bahan-bahan kayu yang berupa komponen-komponen industri meubel, pintu-pintu rumah yang sebagian besar

pesanan dari Jepang. Selama ini PT. Sura Indah Wood Industries (SIWI) berusaha untuk memperbaiki kinerja karyawannya dari seputar masalah yang dihadapi, seperti jam pelatihan karyawan yang bisa memperlambat kerja, tingkat kepuasan dari hasil yang dicapai, tingkat kedisiplinan karyawan, dan loyalitas dari setiap karyawan. Pengukuran kinerja yang terbatas pada pengukuran kinerja finansial atau keuangan saja akan menimbulkan kelemahan dalam pengukuran kinerja faktor lain seperti pada perspektif personal, perspektif compensation, perspektif alignment dan perspektif High performance.

Permasalahan terkait dengan humas pemerintahan juga terjadi di lingkungan Humas Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu permasalahan tentang iklim komunikasi organisasi pada Humas Pemprov DIY yang di dalamnya terdapat biokrasi (sistem kontrol dalam organisasi) yang cukup kompleks tetapi terstruktur dalam unit pembagian tugasnya yang terdiri dari sub bagian PDM (Publikasi, Dokumentasi, dan Media Massa) dan HAL (Hubungan Antar Lembaga) sehingga dapat terlihat jelas aktifitas kerja yang kebanyakan pada banyak lingkungan kerja mengalami kendala-kendala sehingga kadang kurang koordinasi dalam pengorganisasian tugas, pesan, atau informasi yang tengah menjadi kebutuhan semua lini pegawai dan kadang kala tidak berjalan efektif dan efisien, keadaan tersebut bisa menjadi terbiasa dan berlangsung lama sehingga bisa mempengaruhi kinerja pegawai. Seperti contoh apabila ada komunikasi yang tidak efektif antara bawahan dengan atasan maka akan

tercipta iklim yang tidak kondusif dan tentunya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama timbulnya salah paham dan konflik. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar. Aktivitas diperkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi maupun cita-cita kelompok untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

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

mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feedback* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu organisasi formal dilingkungan aparaturnya pemerintah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan khususnya kota Yogyakarta. Program-program kerja yang dirancang bertujuan untuk mewujudkan pembangunan regional sebagai pusat pendidikan, budaya dan daerah tujuan wisata terkemuka yang merupakan asset penting sehingga sangat diharapkan kinerja yang optimal yang dapat diwujudkan melalui peranan komunikasi yang efektif supaya dapat memenuhi peran dan fungsinya sebagai aparat pemerintah yang mengabdikan dirinya pada bangsa dan negara ini.

Kebutuhan akan sebuah departemen Humas dalam organisasi modern adalah sesuatu yang berada dalam skala prioritas. Hampir setiap organisasi saat ini menggunakan Humas karena menyadari betapa pentingnya memiliki sebuah departemen Humas untuk menunjang kinerja organisasi. Umumnya Humas dibutuhkan atau dipahami sebagai kebutuhan untuk membentuk dan memperbaiki citra dan reputasi organisasi. Namun sebenarnya peran Humas jauh lebih besar daripada sekedar urusan citra dan reputasi tersebut. Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta tak terkecuali, tentu juga memerlukan departemen Humas yang kuat sehingga mampu memberikan jaminan atas

hubungan baik antara lembaga ini dengan sejumlah publik atau *stakeholdernya*. Dalam setting masyarakat informasi saat ini, segala hal mengenai sebuah organisasi di era internet dan keterbukaan informasi seperti saat ini, tidak bisa menyembunyikan sesuatu dari publiknya. Segala hal tentang organisasi akan dengan sangat mudah diketahui publiknya melalui berbagai media yang semakin beragam. Namun, tidak semua informasi yang diperoleh publik mengenai suatu organisasi selalu benar dan berasal dari kredibel yang dapat dipercaya. Ketika publik tidak mendapat informasi yang benar mengenai suatu organisasi, maka yang terjadi adalah organisasi tersebut akan mengalami kerugian. Akumulasi informasi yang salah tentang organisasi akan membawa dampak signifikan dan kerugian besar bagi organisasi tersebut.

Setiap organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apakah tujuan yang telah ditetapkan tersebut telah tercapai atau tidak terkadang terabaikan oleh para anggota organisasi yang cenderung hanya disibukkan melakukan kegiatan rutinitas dalam menggerakkan roda organisasinya, dan tidak memiliki waktu yang khusus untuk menjawab pertanyaan tersebut. Seberapa besar pencapaian kinerja organisasi dalam satu satuan waktu tertentu tidak terjawab dengan pasti karena tidak dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja. Oleh karena itu pengukuran dan penilaian kinerja pegawai dibutuhkan untuk evaluasi pencapaian tujuan.

Dalam suatu pekerjaan, terdapat berbagai tugas yang menjelaskan usaha apa dan bagaimana manusia melakukan usaha tersebut untuk pencapaian tujuan tertentu. Jika ada cukup tugas terkumpul untuk membenarkan dipekerjakannya seseorang, maka terciptalah suatu *posisi* atau *jabatan*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa suatu jabatan adalah sekumpulan kewajiban, tugas dan tanggung jawab yang memerlukan jasa-jasa seseorang. Oleh karena itu, jumlah posisi dalam suatu organisasi sama dengan jumlah orang yang dipekerjakan organisasi itu. (Lijan Poltak Sinambela, 2012: 3-4). Begitu pula keadaan yang terdapat di kantor sekretariat DPRD Provinsi DIY, di dalam kantor sekeretariat ini setiap anggota atau pegawai sudah memiliki kewajiban, tugas dan tanggung jawab masing-masing yang berbeda-beda sehingga terbentuk lah beberapa bagian di dalam kepengurusan instansi DPRD Provinsi DIY ini.

Komunikasi interpersonal akan menjadi baik apabila penggunaannya diwaktu dan saat yang tepat, apabila tidak maka akan terjadi kesalahpahaman pengertian dalam berkomunikasi atau yang sering disebut dengan *miss communication*. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti saat pra observasi pegawai di kantor subbagian humas DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta seringkali menggunakan komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi dalam berkomunikasi sehari-hari. Baik itu dalam membicarakan pekerjaan, *sharing* ataupun hanya sebatas mengobrol saja. Melihat pengaruh yang sangat penting antara

proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal antar pegawai dengan jumlah SDM yang terbatas demi meningkatkan kinerja pegawai maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Humas di Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang diatas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini adalah **bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai humas dalam meningkatkan kinerja di kantor sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta?**

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai humas dalam meningkatkan kinerja di kantor DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademik : Sebagai masukan dan informasi bagi para peneliti dan pembaca dalam hal pengembangan penelitian yang akan datang khususnya di bidang *public relations*.
- b. Manfaat Teoritis : Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah, pemikiran, dan ide segar serta sarana untuk memahami ilmu komunikasi khususnya di bidang kehumasan.
- c. Manfaat Bagi Peneliti : Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk berlatih menulis karya ilmiah yang baik dan dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang kehumasan atau *public relations*.
- d. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan motivasi bagi pemerintah DPRD Provinsi DIY terutama bagian humas untuk meningkatkan kinerja para pegawainya dalam pencapaian tujuan bersama.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berfungsi sebagai pembanding penelitian dari mulai objek penelitian maupun permasalahan yang akan diteliti. Karena sebelum penelitian ini dilaksanakan sudah terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang peran humas terlebih dahulu. Sebagai pembanding penelitian ini, peneliti mengambil referensi penelitian sebelumnya. Beberapa peneliti sebelumnya antara lain, Kania Dewi Utami, 2008, Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang

mengangkat judul “Peran Humas dalam Menjalankan Media Relations (Studi Deskriptif Kualitatif Humas Setda Kabupaten Tasikmalaya dalam Tim Moratorium Terpadu)”. Obyek penelitian ini yaitu Humas Setda Kabupaten Tasikmalaya yang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tanggung jawab terhadap *stakeholders*. Metode yang digunakan dalam penelitian Kania adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi faktual yang menggambarkan segala gejala yang ada, kemudian diidentifikasi guna mendapatkan gambaran yang dievaluasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Persamaan antara penelitian Kania dengan penelitian yang akan dilakukan adalah metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan antara penelitian Kania dengan penelitian yang akan dilakukan yakni pada permasalahan yang dibahas di dalamnya. Penelitian yang dilakukan Kania fokus tujuannya pada kegiatan humas sebagai salah satu anggota Tim Moratorium Terpadu dalam menginformasikan kasus pasir besi di Tasikmalaya dengan menggunakan *media relations*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih mengarah pada bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian kedua dilakukan oleh Dedy Riyadin Saputro yaitu mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga tahun 2009 yang

melakukan penelitian pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota DIY dengan mengangkat judul skripsi: “*Aktivitas Humas dalam menjalankan Media Relations*”. Penelitian Dedy membahas tentang bagaimana aktivitas humas Pemerintah Kota DIY di dalam menjalankan *media relations*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi deskriptif kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Pada penelitian Dedy dan penelitian yang akan dilakukan penulis memiliki sedikit kesamaan, karena sama-sama membahas tentang humas pemerintah. Akan tetapi dari kedua penelitian ini terdapat perbedaan yang cukup mencolok, penelitian yang Dedy lakukan lebih fokus membahas tentang beberapa aktivitas humas di dalam menjalankan aktivitas *media relations* dan sudah berjalan dengan baik, sedangkan penelitian yang akan penulis laksanakan terfokus pada bentuk komunikasi interpersonal yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja pegawai dan masih belum diketahui keefektifannya dalam peningkatan kinerja pegawai tersebut.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian milik Lailah yang merupakan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga juga. Penelitian yang memiliki judul: “*Optimalisasi Peran Media Relations pada Lembaga Publik*” ini juga menggunakan studi deskriptif kualitatif dan metode penelitian seperti yang penulis gunakan, dan obyek yang diteliti juga sama-sama humas DPRD Provinsi walaupun provinsi yang berbeda, penelitian Lailah dilakukan pada humas DPRD Provinsi Sumsel

sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan penulis pada humas DPRD Provinsi DIY. Akan tetapi penelitian Lailah dan penelitian yang akan penulis lakukan jelas sangat berbeda, penelitian Lailah membahas tentang bagaimana cara mengoptimalkan peran *media relations* pada lembaga publik dengan menyertakan wawancara partisipan di dalam metode pengumpulan datanya. Wawancara partisipan ini memungkinkan adanya kesimpulan terhadap masalah yang diangkat dari beberapa sudut pandang berbagai pihak, tidak hanya pegawai humas DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Sedangkan penulis menggunakan metode wawancara mendalam, metode ini digunakan dengan tujuan mendapatkan informasi yang sebanyak-banyaknya dari para pegawai yang memiliki peran berbeda-beda di dalam susunan pegawai humas DPRD Provinsi DIY.

F. LANDASAN TEORI

1. Komunikasi Interpersonal (*Interpersonal Communication*)

a. Definisi Komunikasi Interpersonal

Trenholm dan Jensen (1995:26) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah : (a) spontan dan informal, (b) saling menerima *feedback* secara maksimal, (c) partisipan berperan fleksibel. Littlejohn (1999) memberikan definisi komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara individu-individu.

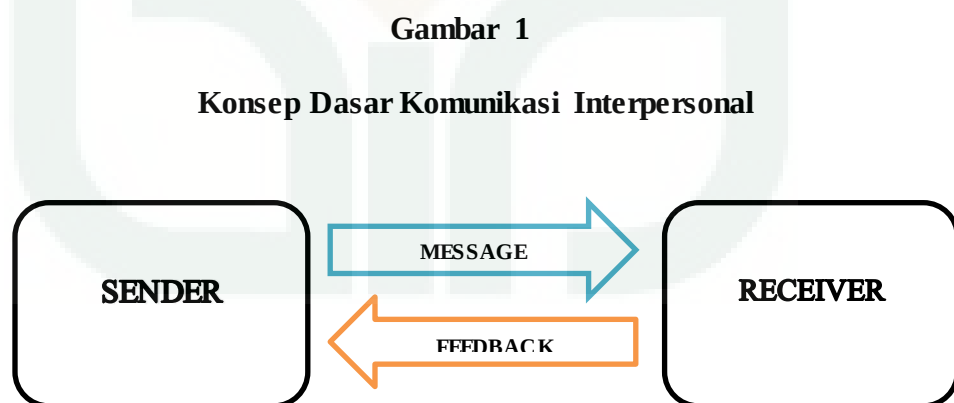
Agus M. Hardjana (2003 : 85) mengatakan, komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima pesan dan menanggapi secara langsung pula. Pendapat senada dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2008 : 81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Selanjutnya Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono (2001 : 205) memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antarindividu didalam kelompok kecil. Dan menurut Devito (1989), 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. (Onong U. Effendy, 2003 : 30)

Sementara itu dari Situs Wikipedia dapat diunduh definisi yang lebih rinci, *“Interpersonal communications is usually defined by communication scholars in numerous ways, usually describing participant who are dependent upon one another and have a shared history. Communication channels, the conceptualization of medium that carry*

messages from sender to receiver, take two distinct forms : direct and indirect”(<http://en.wikipedia.org>). Berdasarkan kutipan tersebut, tampak bahwa komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh para ahli komunikasi dengan berbagai cara, biasanya menggambarkan peserta yang tergantung pada satu sama lain dan memiliki kepentingan bersama. Saluran komunikasi atau media yang membawa pesan dari pengirim ke penerima, mengambil dua bentuk yang berbeda : langsung dan tidak langsung.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.



Sumber : Suranto Aw,2011. Visualisasi proses komunikasi interpersonal

Pada pemahaman atas prinsip-prinsip pokok pikiran yang terkandung dalam berbagai pengertian tersebut, dapatlah dikemukakan

pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (*primer*) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (*sekunder*) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu. Komunikasi efektif menurut Stewart L. Tubbs dan Silvia Moss (1974 : 9-13) paling tidak menimbulkan lima hal, yaitu :

- 1) Pengertian

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi stimulus seperti yang dimaksud oleh komunikator.

- 2) Kesenangan

Tidak semua komunikasi diajukan untuk menyampaikan informasi yang membentuk pengertian.

- 3) Pengaruh pada sikap

Paling sering seseorang melakukan komunikasi untuk memengaruhi orang lain. Persuasi didefinisikan sebagai “proses memengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologi sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri” (*Kamus Ilmu Komunikasi, 1979*)

4) Hubungan sosial yang baik

Komunikasi yang ditujukan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri. Manusia ingin berhubungan dengan orang lain secara positif.

5) Tindakan

Komunikasi untuk menimbulkan pengertian memang sukar, tetapi lebih sukar lagi memengaruhi sikap. Dan jauh lebih sukar lagi mendorong orang bertindak. Namun efektivitas komunikasi biasanya diukur dari tindakan nyata yang dilakukan komunikator.

b. Sifat-sifat Komunikasi Interpersonal

Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal dapat dibedakan atas dua bagian, pertama komunikasi diadik (*dyadic communication*), yakni komunikasi yang berlangsung antardua orang. Orang pertama adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi adalah komunikan yang menerima pesan tersebut. Dalam komunikasi ini komunikator selalu memusatkan perhatiannya hanya kepada diri komunikan seorang tersebut, sehingga ketika dialog terjadi antara keduanya selalu berlangsung serius dan intensif.

Bentuk komunikasi lainnya adalah komunikasi triadik (*triadic communication*), yakni komunikasi antarpribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan. Jika

misalnya A yang menjadi komunikator, maka ia pertama-tama akan menyampaikan komunikasi kepada B, kemudian kalau dijawab atau ditanggapi akan beralih kepada komunikan C secara berdialogis. (Rohim, 2009 : 70)

Sedangkan menurut sifatnya, komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi dapat dibedakan atas dua macam (Canggara, 2004 : 32) yaitu :

1. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam 3 bentuk yakni :
 - a) Percakapan : Berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.
 - b) Dialog : Berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal.
 - c) Wawancara : Sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan lainnya berada pada posisi menjawab.
2. Komunikasi kelompok kecil (*Small Group Communication*) ialah proses komunikasi yang berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap muka, di mana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain. Dan komunikasi kecil ini banyak dinilai sebagai tipe komunikasi antarpribadi karena :

- a) Anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.
- b) Pembicaraan berlangsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicaraan tunggal yang mendominasi.
- c) Sumber penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi seperti saat ini semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Karena itu, pengaruhnya bisa bermacam-macam. Misalnya : si A bisa terpengaruh si B, dan si C bisa mempengaruhi si B. Proses komunikasi seperti ini biasanya banyak ditemukan dalam kelompok studi dan kelompok diskusi.

Tidak ada batas yang menentukan secara tegas berapa besar jumlah anggota suatu kelompok kecil. Biasanya antara 2-3 atau bahkan ada yang mengembangkan sampai 20-30 orang, tetapi tidak ada yang lebih dari 50 orang. Sebenarnya untuk memberi batasan pengertian terhadap konsep komunikasi interpersonal tidak begitu mudah. Hal ini disebabkan adanya pihak yang memnberi definisi komunikasi interpersonal sebagai proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau secara tatap muka.

Kekuatan komunikasi interpersonal terkait dengan apa yang disebut oleh Littlejohn sebagai “jalinan hubungan” (*relationship*). Sejumlah asumsi lain mengenai “jalinan hubungan” menurut Littlejohn, antara lain (Stephen W. Littlejohn, 2002 : 234) :

- 1) Jalinan hubungan senantiasa terkait dengan komunikasi dan tidak mungkin dapat dipisahkan;
- 2) Sifat jalinan hubungan ditentukan oleh komunikasi yang berlangsung di antara individu partisipan;
- 3) Jalinan hubungan biasanya didefinisikan secara lebih implisit (tidak atau kurang eksplisit);
- 4) Jalinan hubungan bersifat dinamis.

Apa pun bentuk komunikasi, tampaknya tak mungkin selalu bersifat simetris atau sejajar. Tak jarang pula komunikasi antarpribadi menunjukkan hubungan dominasi dan sub-ordinasi dalam jalinan hubungannya. Meskipun proses negosiasi dan evaluasi terhadap hubungan dapat dengan mudah dilakukan dengan komunikasi yang bersifat tatap muka. Akan tetapi, efek komunikasi yang terhambat juga menimbulkan efek yang lebih jauh terhadap hubungan. Pemahaman mengenai hubungan antarmanusia atau *relationship* adalah sangat penting dalam memahami teori komunikasi interpersonal. Praktisi humas dalam pekerjaannya kerap harus melakukan komunikasi interpersonal, berbicara secara *face-to-face* dengan satu atau beberapa orang lainnya. (Morissan, 2010 : 57)

Dengan demikian, suatu hubungan tidaklah statis namun memiliki sifat yang dinamis. Dan ketika ada suatu masalah yang terjadi diantara anggota kelompok hendaknya tidak lah diselesaikan dengan emosi, melainkan dengan lemah lembut dan kekeluargaan dengan menggunakan dasar-dasar prinsip komunikasi yang sudah ada. Dan prinsip-prinsip

komunikasi itu sendiri telah diterangkan didalam Al-quran yaitu mengenai Qaulan Maysura yang terkandung dalam QS. Al-Isra : 28 yang berbunyi :

وَإِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَ هُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya: *“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas”*. (QS. Al-Isra: 28)

Dalam Terjemahan Departemen Agama, ditafsirkan apabila kamu tidak dapat melaksanakan perintah Allah seperti yang tersebut dalam ayat 28, maka katakanlah kepada mereka perkataan yang baik agar mereka tidak kecewa karena mereka belum mendapat bantuan dari kamu. Pada saat itu kamu berusaha untuk mendapat rezeki (rahmat) dari Tuhanmu, sehingga kamu dapat memberikan kepada mereka hak-hak mereka. Menurut bahasa qaulan maysura artinya perkataan yang mudah. Adapun para ahli tafsir seperti At-Tabari dan Hamka mengartikan bahwa qaulan maysura sebagai ucapan yang membuat orang lain merasa mudah, bernada lunak, indah, menyenangkan, halus, lemah lembut dan bagus, serta memberikan rasa optimis bagi orang yang diajak bicara. Mudah artinya bahasanya komunikatif sehingga dapat dimengerti dan berisi kata-kata yang mendorong orang lain untuk tetap mempunyai harapan. Ucapan yang lunak adalah ucapan yang menggunakan ungkapan dan diucapkan dengan pantas atau layak. Sedangkan yang lemah lembut adalah ucapan yang baik dan halus sehingga tidak membuat orang lain kecewa ataupun tersinggung.

2. Kinerja Pegawai

Jika disimak berdasarkan etimologinya, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata “*to perform*” yang mempunyai beberapa masukan (*entries*): (1) memasukkan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan; (4) menggambarkan dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan; (7) memainkan musik; (8) memainkan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (Haynes, 1986 : 62-63)

Menurut (Handoko 2001 : 21) kinerja diartikan sebagai ukuran keberhasilan dari karyawan. kinerja dikonsepskan sebagai perilaku seseorang dalam menetapkan sasaran kerja, pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sifat pribadi seseorang. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Jika Handoko mendefinisikan kinerja sebagai sebuah prestasi, kemampuan yang didasari sikap, keterampilan dan motivasi, berarti kinerja adalah dimensi yang komprehensif dan terintegrasi. Dalam artian pencapaian akan sesuatu tidak akan terwujud hanya dengan didasari satu faktor saja. Ada sumber daya manusia yang hebat dan berperan aktif dalam menggerakkan kerja organisasi.

Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2006 : 94) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Dan menurut Suyadi Prawirosentono (2008 : 2) kinerja atau dalam bahasa Inggris adalah *performance* yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, di mana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun setika perusahaan. Dengan demikian kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia (SDM) sebagai aktor yang berperan aktif dalam menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuannya. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi, untuk berkinerja dengan baik. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan kata lain apabila kinerja pegawai baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi akan

baik pula. Kinerja pegawai akan baik bila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan masa depan yang lebih baik. (Prawirosentoro, 1999 : 47)

Kinerja pegawai dalam mewujudkan produktifitas kerja organisasi sebenarnya memiliki beberapa faktor. Salah satunya seperti yang dikemukakan oleh Pandji Anoraga (2005 : 56-60) yaitu : a) Pekerjaan yang menarik, b) Upah yang baik, c) Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, d) Etos kerja, e) Lingkungan atau sarana kerja yang baik, f) Promosi dan perkembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan perusahaan, g) Merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi, h) Pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi, i) Kesetiaan pimpinan pada diri si pekerja, dan j) Disiplin kerja yang keras.

Dalam sebuah organisasi, pegawai membutuhkan *reward* terhadap prestasi yang sudah mereka lakukan. Banyak pegawai yang memiliki kemampuan dan ide-ide tapi tidak dimunculkan kepermukaan. Pengukuran kinerja mengakomodasi kesempatan pegawai untuk mendapatkan kompensasi dari apa yang mereka kerjakan. Prinsip dasar manajemen kinerja menjadi pondasi yang kuat bagi kinerja organisasi untuk mencapai tujuan. Sebagai prinsip dasar dalam manajemen kinerja adalah bersifat strategis, merumuskan tujuan, menyusun perencanaan, mendapatkan umpan balik, melakukan pengukuran, melakukan perbaikan kinerja, sifatnya berkelanjutan, menciptakan budaya, melakukan pengembangan,

berdasarkan pada kejujuran, memberikan pelayanan, menjalankan tanggung jawab, dirasakan seperti bermain, adanya rasa kasihan, terdapat consensus dan kerja sama serta terjadi komunikasi 2 arah.(Wibowo, 2010 : 11-12)

Lijan Poltak Sinambela,dkk (2011:136), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Stephen Robbins mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Robbins, 1996 : 439). Konsep diatas menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu perlu penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Adapun faktor-faktor tersebut menurut Amstrong (1998 : 16-17) adalah sebagai berikut :

1. Faktor individu (*personal factors*)

Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.

2. Faktor kepemimpinan (*leadership factors*)

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.

3. Faktor kelompok/rekan kerja (*team factor*)

Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.

4. Faktor sistem (*system factors*)

Faktor sistem berkaitan dengan sistem/metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.

5. Faktor situasi (*contextual/situational factors*)

Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Dari uraian yang dijelaskan oleh Amstorn, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Faktor-faktor ini perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pimpinan organisasi jika pegawai diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal. Motivasi kerja dan kemampuan kerja merupakan dimensi yang cukup penting dalam penentuan kinerja. Motivasi sebagai sebuah dorongan dalam diri pegawai akan menentukan kinerja yang dihasilkan. Begitu juga dengan kemampuan

kerja pegawai, dimana mampu tidaknya pegawai dalam melaksanakan tugas akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai, maka semakin menentukan kinerja yang dihasilkan.

Secara umum tujuan dilakukan pengukuran kinerja adalah untuk (Gordon, 1993 : 36) :

- 1) Meningkatkan motivasi karyawan dalam memberikan kontribusi kepada organisasi,
- 2) Memberikan dasar untuk mengevaluasi kualitas kinerja masing-masing karyawan,
- 3) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan sebagai dasar untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan dan pengembangan karyawan,
- 4) Membangun pengambilan keputusan yang berkaitan dengan karyawan seperti produksi, transfer dan pemberhentian.

Pengukuran kinerja dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pengukuran. Tahap persiapan atas penentuan bagian yang akan diukur, penetapan kriteria yang dipakai untuk mengukur kinerja, dan pengukuran kinerja yang sesungguhnya. Sedangkan tahap pengukuran terdiri atas pembandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dan kinerja yang diinginkan (Mulyadi, 2001 : 251). Pengukuran kinerja memerlukan alat ukur yang tepat. Dasar filosofi yang dapat dipakai dalam merencanakan sistem pengukuran

prestasi harus disesuaikan dengan strategi perusahaan, tujuan dan struktur organisasi perusahaan. Sistem pengukuran kinerja yang efektif adalah sistem pengukuran yang dapat memudahkan manajemen untuk melaksanakan proses pengendalian dan memberikan motivasi kepada manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Manfaat sistem pengukuran kinerja (Mulyadi & Setiawan, 1999 : 212-225 adalah :

- 1) Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggannya dan membuat seluruh personil terlibat dalam upaya pemberi kepuasan kepada pelanggan,
- 2) Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata-rantai pelanggan dan pemasok internal,
- 3) Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut,
- 4) Membuat suatu tujuan strategis yang masanya masih kabur menjadi lebih kongkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran perusahaan.

Kinerja organisasi adalah merupakan kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi. Meskipun orientasi organisasi publik bukan keuntungan akan tetapi manfaat yang diberikan kepada masyarakat bukan berarti pengukuran kinerja organisasi tidak penting dilakukan. Pengukuran kinerja organisasi di sektor publik juga harus dilakukan sebagai bagian pertanggung jawaban akuntabilitas institusi tersebut kepada masyarakat.

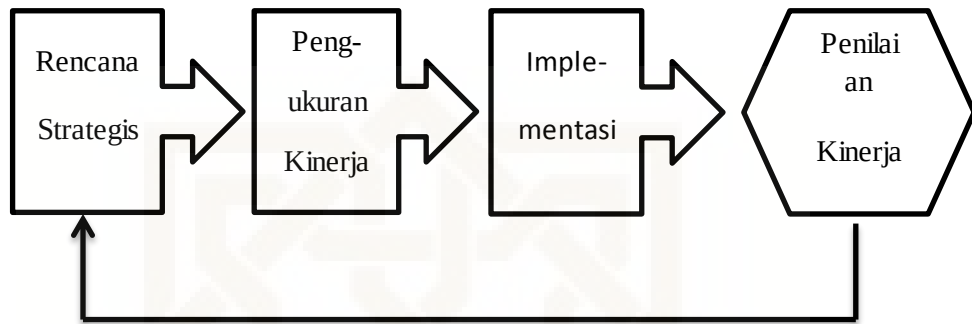
Hal tersebut sangat dibutuhkan mengingat pembiayaan yang digunakan oleh institusi sektor publik adalah bersumber dari pajak.

Kinerja organisasi merupakan hal yang penting untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, menurut Fremont E. Kast dan Rosenzweight (1982), menyatakan bahwa kinerja menyangkut sejauh bagaimana hasil dapat dicapai. Namun Kast dan Rosenzweigh selanjutnya menambahkan bahwa *“effectiveness is concerned with the accomplishment of explicit goals. Whats is the degree of accomplishment of objectives in key result area?”* Dengan demikian menyangkut efektivitas, yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

Manajemen kinerja dapat memberikan keuntungan kepada berbagai pihak, baik manajer, pegawai, maupun bagi perusahaan. Agar kinerja tersebut dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak dimaksud, perlu diperhatikan karakteristik dan kebutuhan mereka. Menurut Wibowo (2009: 10) manfaat kinerja bukan hanya untuk organisasi tapi juga manajer, dan individu. Manfaat kinerja bagi organisasi antara lain : menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi kinerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karir, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas

total dan pelayanan pelanggan, dan mendukung program perubahan budaya.

Gambar 2
Siklus Manajemen Strategis



Sumber: Mohamad Mahsun, Pengukuran Kinerja Sektor Publik, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2006), hal 29

3. Employee Relations

Employee relations (hubungan dengan kepegawaian) atau disebut *Publik Internal* atau juga hubungan masyarakat *internal* adalah sekelompok orang-orang yang sedang bekerja di suatu perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun tekni dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya. (Ruslan, 2002 : 279)

Efektifitas hubungan *internal* tersebut akan memerlukan suatu kombinasi antara lain :

- a. Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (*Open management*).
- b. Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan para karyawannya.
- c. Kemampuan manajer humas yang memiliki keterampilan manajerial serta berpengalaman atau mendapatkan dukungan

kualitas sumber manusianya, pengetahuan, media dan teknis komunikasi yang dipergunakan. (Ruslan, 2008 : 271-272)

Manajemen humas dalam mengelola *employee relations* merupakan salah satu sarana manajemen yang bersifat teknis dan praktis, yaitu berupaya melakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui suri tauladan yang dimulai dari atasan dan termasuk adanya komitmen bersama untuk melaksanakan budaya perusahaan baik di tingkat manajemen korporat maupun tingkat pelaksanaan. Selanjutnya, kegiatan *employee relations* dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dilaksanakan dalam bentuk :

1. Program Pendidikan dan Pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.

2. Program Motivasi Kerja Berprestasi

Program ini diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan dan keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

3. Program Penghargaan

Dimaksudkan sebagai upaya perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, baik yang berprestasi kerja

maupun cukup lama masa pengabdian. Dalam hal ini, penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan.

4. Program Acara Khusus

Merupakan program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dengan ber piknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawannya dengan maksud untuk menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan dan pimpinan.

5. Program Media Komunikasi Internal

Membentuk program media komunikasi internal melalui bulletin, news release, dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi, dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dengan pimpinan.

Melalui kegiatan *employee relations* diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Disamping itu akan mengurangi timbulnya dampak negatif terhadap manajemen suatu perusahaan seperti akan timbulnya rasa kejenuhan, kebosanan, bagi para pekerjanya nantinya akan berakibat pada rendahnya loyalitas dan produktivitas karyawan kepada perusahaan.

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono, 2006 : 58)

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor DPRD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan humas dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor DPRD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif. Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya

dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode antara lain :

a. Observasi (*field observations*)

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif. Seperti penelitian kualitatif lainnya, observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena riset. Fenomena ini mencakup interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi di antara subjek yang diteliti. (Kriyantono, 2006 : 106)

Dalam penelitian ini pengamatan yang dilakukan peneliti adalah observasi partisipan yaitu observasi yang dimana peneliti juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh pegawai DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Wawancara Mendalam (*intensive/depth interview*)

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. (Kriyantono, 2006 : 98)

Wawancara pada penelitian ini dilakukan peneliti dengan narasumber untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan humas dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor humas DPRD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. (Kriyantono, 2006 : 116)

Dokumen bisa berbentuk dokumen publik maupun dokumen privat. Dokumen-dokumen yang dimaksud bisa berupa file-file berbentuk surat, catatan harian, agenda, profil lembaga atau perusahaan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan bidang kehumasan yang dijalankan humas DPRD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman, diantaranya adalah :

a. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara mendalam, mencatat dokumen dan studi pustaka.

b. Reduksi Data

Merupakan seleksi atau pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

c. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, seluruh data di lapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hal yang sangat penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan peneliti. Justifikasi dilakukan dengan cara menarik hubungan dari latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian untuk mencari jawaban hasil penelitian yang selanjutnya dianalisis. Dengan demikian kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis. (Moloeng, 2010 : 103)

5. Metode Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data akan dilakukan peneliti dengan menggunakan metode analisis triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Di sini jawaban subyek akan di *cross-check* dengan jawaban narasumber dan dokumen-dokumen yang ada. Triangulasi yang

digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. (Kriyantono, 2006 : 71)



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi diadik dalam bentuk percakapan, dialog maupun wawancara selalu digunakan oleh para pegawai humas di kantor sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta. Ketika sedang berbincang dengan rekan kerja maupun atasan dalam situasi informal, para pegawai menggunakan bentuk percakapan. Tidak ada batasan jabatan diantara percakapan tersebut, akan tetapi tetap menggunakan bahasa yang sopan. Apabila bergurau dan bercanda pun mereka menggunakan bahasa yang sopan, hal tersebut terjadi karena mayoritas pegawai di kantor sekretariat ini sudah lama tinggal dan menetap di kota Yogyakarta, kota yang mengedepankan sopan santun, tata karma dan unggah-ungguh yang tinggi. Saat berada di ruang rapat, para pegawai humas lebih banyak menggunakan dialog, karena rapat merupakan salah satu keadaan formal, bahasa yang digunakan lebih baku dibandingkan dengan percakapan. Saat rapat ini juga, jabatan terlihat dari tempat duduk masing-masing pegawai

Komunikasi Interpersonal yang digunakan pegawai humas dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu seperti mengatasi permasalahan kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) meningkatkan keahlian dan kemampuan karyawan, lebih menanamkan sikap terbuka antara atasan dan

pegawai, saling mendukung satu sama lain dan hal yang paling utama adalah dengan menumbuhkan komitmen di diri masing-masing individu. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara antara lain mengadakan pelatihan-pelatihan untuk karyawan dan juga komunikasi interpersonal yang lebih intensif. Dengan terjadinya komunikasi interpersonal yang intensif ini dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang sering menurun atau terkadang tidak mencapai target yang ditentukan. Tujuan dan sasaran kinerja tidak lain adalah untuk menjamin agar proses kinerja dapat berlangsung seperti yang diharapkan dan tercapainya kinerja tinggi. Pemecahan masalah yang timbul akibat proses komunikasi dengan jalur seperti itu adalah tugas *public relations officer* (kepala hubungan masyarakat). Tugas pekerjaan kepala humas sebenarnya tidak hanya ke luar (*external*), tetapi juga ke dalam (*internal*).

Dalam ruang lingkup kegiatan *public relations* terdapat apa yang disebut *internal public relations*, yang di antaranya mencakup apa yang dinamakan *employee relations*, yakni hubungan dengan karyawan. Dalam rangka pelaksanaan *employee relations* ini, kepala humas terjun ke bawah, bergaul dengan para pegawai untuk menampung keluhan, keinginan atau apa saja yang mungkin berpengaruh pada kinerja pegawai. Menjalarnya desas-desus di kalangan pegawai mengenai suatu hal sering kali disebabkan oleh interpretasi yang salah. Tugas kepala humaslah untuk meluruskan, menetralisasi atau menganalisisnya sehingga berada dalam

proporsi yang sebenarnya dengan menggunakan asas-asas komunikasi interpersonal yang baik dan benar.

A. SARAN

Untuk seluruh pegawai Humas di kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta komunikasi interpersonal sangat tepat apabila dimanfaatkan oleh pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Bisa dengan cara mengajak berbicara *face to face* apabila ada pegawai yang merasa kesulitan atau terhambat dalam menjalankan tugasnya, sering menanyakan perkembangan pelaksanaan tugas para pegawainya, menanyakan penjelasan atas kesalahan penyelesaian tugas yang diberikan kepada pegawai, menjadi penengah disaat ada perdebatan mengenai beda pendapat, dan dapat menjadi pimpinan yang adil dan bijaksana. Komunikasi memang terkadang dianggap sepele oleh sebagian orang, tapi manfaatnya sangat banyak apabila kita memahami cara menempatkannya.

Dan bagi pegawai Humas di kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta, ada baiknya apabila mulai dari sekarang lebih bisa terbuka terhadap pimpinan maupun sesama pegawai. Atasan tidak akan mengerti maksud dan tujuan apabila hanya dijawab dengan sikap diam, komunikasikan apabila terdapat kesulitan atau hambatan sehingga tugas akan terasa lebih mudah. Keberhasilan sebuah team terletak pada seluruh personal, bukan hanya pada satu atau dua orang saja. Dan untuk seluruh

pegawai diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat luas.

Untuk para akademisi yang akan mengembangkan atau memodifikasi penelitian ini pada penelitian berikutnya, peneliti menyarankan untuk lebih mendalami mengenai komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai agar hasil judul penelitian ini bisa berkembang dan memiliki hasil yang maksimal dibandingkan penelitian yang sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Anggoro, M. Linggar. 2008. *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Bungin, Burhan. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Politik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Media Group.

Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Greener, Tony. 2002. *Kiat Sukses Public Relations dan Pembentukan Citranya*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Haynes, Marion E. 1986. *Managing Performance: A Comprehensive Guide to Effective Supervision*. California : Lifetime Learning Publications.

Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Predana Media Group.

Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Kencana Predana Media Group.

Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Rohim, Syaiful. 2009. *Teori komunikasi : Perspektif, Ragam, & Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Ar Ruzz Media.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.

Wijaya, AW. 1993. *Komunikasi : komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bina Aksara

Buku-buku catatan kuliah

Hasil Penelitian :

Dr. Phil. Hermin Indah Wahyuni, M.Si . Yogyakarta 2014. Penguatan Peran Humas DPRD DIY (Rekomendasi Kebijakan Untuk Penguatan Bagian Humas dalam Struktur Kelembagaan DPRD DIY) .

Internet :

www.pemda-diy.go.id/

dprddiy@yahoo.co.id

Skripsi :

Kania Dewi Utami. “Peran Humas dalam Menjalankan Media Relations (Studi Deskriptif Kualitatif Humas Setda Kabupaten Tasikmalaya dalam Tim Moratorium Terpadu)”.

Lailah. “Optimalisasi Peran Media Relations pada Lembaga Publik (Studi Deskriptif pada Humas DPRD Provinsi Sumsel)”.

Dedy Riyadin. “Aktivitas Humas dalam Menjalankan Media Relations (Studi Deskriptif pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)”

Mar’atus Sholichah. “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Survey pada Bagian Humas Pemerintah Provinsi DIY)”.

Mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur. “ Analisis Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) dan Analytical Hierarchy Process (AHP) di PT. Sura Indah Wood Industri (SIWI).”

INTERVIEW GUIDE

(Panduan Wawancara)

1. Bagaimana proses komunikasi anda dengan atasan/bawahan dan rekan kerja anda?
2. Apakah anda sering berinteraksi dengan atasan/bawahan dan rekan kerja yang ada dibagian lain?
3. Apakah atasan/bawahan pernah mengeluh terkait dengan kinerja anda?
4. Apakah atasan/bawahan menerima kritik dan saran dari anda? Apa contohnya?
5. Apakah seluruh karyawan selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan bersama?
6. Komunikasi apakah yang lebih sering terjadi dikantor DPRD Provinsi DIY ini?
(Percakapan/Dialog/Wawancara)
7. Pernahkah terjadi kegagalan komunikasi primer (kegagalan penerimaan isi pesan secara cermat) antara anda dengan atasan/bawahan dan rekan kerja? Bagaimana cara menghindarinya?
8. Apakah hubungan antara atasan dan bawahan atau sesama pegawai disini dapat dikatakan hangat, akrab dan menyenangkan? Apa penyebabnya?
9. Apakah anda sering memberikan motivasi kepada bawahan?(atasan) / Apakah anda sering diberikan motivasi oleh atasan? Motivasi yang seperti apa?
10. Apakah pernah terjadi kesalahan pengertian antara pegawai, atau antara atasan dan bawahan?
11. Apakah atasan atau bawahan pernah memberikan masukan kepada anda?apa tindakan anda?
12. Apakah faktor individu berupa keahlian, motivasi dan komitmen mempengaruhi kinerja pegawai disini?

13. Apakah faktor kepemimpinan berupa dukungan dan pengarahan dari atasan terhadap bawahan berpengaruh terhadap kinerja pegawai disini?
14. Apakah faktor rekan kerja berupa dukungan dari rekan kerja yang lain mempengaruhi kinerja pegawai disini?
15. Apakah faktor sistem berupa sistem kerja dan fasilitas yang ada dapat mempengaruhi kinerja pegawai disini?
16. Apakah faktor situasi berupa keadaan lingkungan dan situasi internal atau eksternal yang berubah dapat mempengaruhi kinerja pegawai disini?
17. Apakah ada program pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) pegawai disini?
18. Apakah ada program yang memberikan penghargaan terhadap pegawai berprestasi baik dalam hal kedisiplinan maupun peningkatan kinerja?
19. Apakah ada penghargaan untuk pegawai yang telah lama mengabdikan disini?
20. Pernahkah diadakan kegiatan khusus diluar pekerjaan yang bertujuan untuk mengakrabkan pegawai seperti piknik, dll? rutin atau tidak?
21. Adakah media komunikasi internal dalam bentuk bulletin, press release ataupun majalah yang memuat tentang kegiatan antar pegawai maupun kegiatan antara atasan dengan bawahan disini?

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

- ❖ **Nama Lengkap** : Anisa Hudaning Tyas Dwi Putri
- ❖ **Nama Panggilan** : Nisa
- ❖ **Tempat/Tanggal Lahir** : Bengkalis, 12 Desember 1989
- ❖ **Umur** : 25 tahun
- ❖ **Jenis Kelamin** : Perempuan
- ❖ **Status** : Menikah
- ❖ **Agama** : Islam
- ❖ **Alamat** : Gunung Gondang RT 22 RW 11, Margosari, Pengasih,
Kulon Progo
- ❖ **Email** : Neng_nhiez@yahoo.com
- ❖ **No.Telp** : 0856 4363 0109

PENDIDIKAN FORMAL

- ❖ **2010-2015** : Public Relations, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- ❖ **2005-2008** : SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta
- ❖ **2004-2005** : SMP Negeri 1 Pengasih, Kulon Progo
- ❖ **2002-2004** : SMP Cendana Mandau, Bengkalis
- ❖ **1996-2002** : SD Negeri 049 Mandau, Bengkalis

PENDIDIKAN NONFORMAL

- ❖ **2010** : Pelatihan *Information and Communication Technology*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- ❖ **2012** : *Table Manner*, Rich Sahid Hotel-Yogyakarta