

Analisis Komunikasi Interpersonal Pegawai Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji

Tiara Ajeng Safitri¹, Riana Rizki Putri², Yusuf Hermawan³

¹Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji, Lampung, ²Sekretariat Daerah
Kabupaten Lampung Timur, ³Universitas Garut

Email: tiarasafitri93@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk komunikasi interpersonal pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji serta mengidentifikasi faktor yang menghambat efektivitasnya. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara mendalam, dan telaah dokumen untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pola interaksi antarpersonel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi interpersonal telah tercermin melalui keterbukaan informasi, empati terhadap kebutuhan masyarakat, dukungan terhadap pelaksanaan program pimpinan, sikap positif dalam menjalankan kebijakan, serta upaya menjaga keselarasan tugas. Namun demikian, komunikasi interpersonal belum mencapai tingkat optimal, terutama karena minimnya perhatian pimpinan terhadap dinamika komunikasi staf, kurang efektifnya interaksi antarpegawai dalam menyelesaikan tugas, serta terbatasnya dukungan pemangku kepentingan yang berdampak pada peningkatan kapasitas pegawai. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan komunikasi interpersonal dan pembinaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai, Organisasi Publik, Dukungan Kerja.

ABSTRACT

This study aims to examine the interpersonal communication practices among employees of the Protocol and Leadership Communication Division of Mesuji Regency and to identify factors that hinder their effectiveness. A descriptive qualitative approach was applied through observations, in-depth interviews, and document analysis to obtain a comprehensive understanding of the communication dynamics within the workplace. Findings indicate that interpersonal communication has been implemented through information openness, employee empathy toward public needs, support for leadership programs, positive attitudes in policy execution, and efforts to maintain task alignment. Nevertheless, these practices have not been fully optimized due to limited managerial attention to staff communication, insufficient interaction among employees in completing tasks, and inadequate stakeholder support, which affects the development of staff competencies. The results highlight the need to strengthen interpersonal communication and enhance human resource development to improve organizational performance sustainably.

Keyword: Interpersonal Communication, Employee Performance, Public Organization, Organizational Support.

Latar Belakang Masalah

Organisasi sektor publik menuntut adanya tata kelola komunikasi yang efektif untuk memastikan kelancaran pelayanan serta koordinasi internal (Gautam, 2020). Pada lingkungan pemerintah daerah, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki peran strategis dalam mengelola informasi, mendukung kegiatan pimpinan, serta memastikan tersampainya pesan organisasi secara tepat. Kualitas komunikasi interpersonal antarpegawai menjadi aspek penting yang menentukan kelancaran pelaksanaan tugas, terutama dalam aktivitas yang membutuhkan ketepatan waktu, koordinasi, dan respons cepat (Saraih et al., 2019).

Dalam praktiknya, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pembangunan hubungan kerja, penyelarasan persepsi, serta peningkatan etos kerja (Purwanto et al., 2023). Ketika pola komunikasi tidak berjalan optimal, berbagai hambatan dapat muncul, seperti kurangnya kolaborasi, rendahnya dukungan rekan kerja, serta keterlambatan penyelesaian tugas. Kondisi tersebut terlihat pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji, di mana masih ditemukan tugas-tugas yang tidak selesai tepat waktu dan adanya kecenderungan pegawai bekerja secara individual.

Komunikasi interpersonal yang efektif dicirikan oleh keterbukaan, empati, dukungan, perasaan positif, dan kesetaraan. Penerapan kelima dimensi tersebut diyakini mampu memperkuat hubungan kerja dan peningkatan motivasi pegawai (Ozer & Zhang, 2022). Namun dalam pelaksanaannya, beberapa indikasi menunjukkan belum optimalnya implementasi komunikasi interpersonal, baik antara pimpinan dan staf maupun antarpegawai. Minimnya umpan balik, kurangnya dukungan, serta kondisi kerja yang belum sepenuhnya kolaboratif menjadi faktor yang menghambat terciptanya komunikasi yang produktif (Men et al., 2022).

Fenomena ini menjadikan analisis komunikasi interpersonal pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji relevan untuk dikaji. Pemahaman mengenai bagaimana komunikasi berlangsung serta hambatan yang muncul akan memberikan dasar bagi upaya perbaikan pola komunikasi dan peningkatan kinerja pegawai.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua pihak atau lebih melalui interaksi langsung yang memungkinkan terciptanya pemahaman bersama. Dalam konteks organisasi publik, komunikasi interpersonal memegang peranan penting karena menjadi sarana pertukaran informasi, koordinasi tugas, pembentukan hubungan kerja, serta penguatan kohesi antarpegawai (Pang et al., 2018). Proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka memberikan ruang bagi munculnya umpan balik secara cepat, sehingga pesan dapat diklarifikasi apabila terjadi perbedaan persepsi. Efektivitas komunikasi interpersonal ditentukan oleh kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan secara jelas serta kesiapan komunikan dalam menerima, menafsirkan, dan memberikan respons secara tepat (Jensen et al., 2018).

Komunikasi interpersonal di lingkungan birokrasi juga berkaitan dengan aspek psikologis individu dan dinamika hubungan kerja (Valitova & Besson, 2021). Interaksi yang berlangsung tidak hanya dipengaruhi oleh isi pesan, tetapi juga oleh sikap, persepsi, dan

pengalaman masing-masing pihak. Ketika komunikasi berjalan terbuka dan saling menghargai, potensi miskomunikasi dapat diminimalisir, sehingga kualitas hubungan kerja menjadi lebih baik. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal berperan sebagai jembatan yang menghubungkan struktur birokrasi dengan perilaku individu dalam organisasi (Sunday, 2018).

Menurut (Arghode et al., 2022) kajian komunikasi interpersonal menyebutkan bahwa proses komunikasi antarindividu yang efektif dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama. Dimensi-dimensi ini menjadi indikator penting untuk menilai kualitas interaksi yang terjadi antara pegawai dalam organisasi, yaitu:

1. Keterbukaan (Openness)

Keterbukaan merujuk pada kesediaan individu untuk berbagi informasi, menyampaikan pandangan secara jujur, dan menerima perspektif dari pihak lain. Dalam organisasi, keterbukaan memungkinkan pegawai saling menyampaikan kebutuhan, kendala, maupun perkembangan pekerjaan secara transparan. Tingkat keterbukaan yang baik membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan antar personel.

2. Empati (Empathy)

Empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan kondisi psikologis orang lain. Pegawai yang memiliki empati cenderung lebih mudah menyesuaikan gaya komunikasinya sesuai situasi penerima pesan. Kehadiran empati dalam komunikasi meningkatkan kedekatan emosional, mempermudah kerja sama, serta menurunkan potensi konflik.

3. Dukungan (Supportiveness)

Sikap mendukung tercermin melalui kemampuan memberikan perhatian, dorongan, serta ruang bagi pihak lain untuk mengekspresikan pendapat tanpa rasa takut dikritik. Lingkungan komunikasi yang suportif menciptakan rasa aman psikologis, yang menjadi prasyarat bagi terbangunnya interaksi yang sehat dan produktif.

4. Perasaan Positif (Positiveness)

Perasaan positif meliputi sikap menghargai, mengapresiasi, dan menilai orang lain secara konstruktif. Komunikasi yang dibangun atas dasar emosi positif cenderung menghasilkan respons yang baik, mengurangi resistensi, dan menumbuhkan motivasi. Di dalam organisasi, perasaan positif dapat meningkatkan semangat kerja dan kualitas hubungan antarpegawai.

5. Kesetaraan (Equality)

Kesetaraan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif terjadi ketika masing-masing pihak merasa dihargai sebagai individu yang setara. Perbedaan status atau jabatan tidak seharusnya menciptakan jarak komunikasi. Ketika prinsip kesetaraan diterapkan, pegawai memiliki keberanian untuk menyampaikan gagasan dan masukan secara lebih bebas, sehingga proses kerja menjadi lebih kolaboratif.

Komunikasi Interpersonal dalam Konteks Organisasi Publik

Dalam lembaga pemerintahan, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme penguatan koordinasi antarunit, penyelarasan tugas, serta pembangunan budaya kerja (Claggett & Karahanna, 2018). Kompleksitas birokrasi menuntut pegawai untuk menjaga kelancaran arus informasi agar

kebijakan maupun instruksi pimpinan dapat diterjemahkan dengan benar. Komunikasi interpersonal yang efektif membantu menciptakan iklim organisasi yang harmonis, meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur, dan mendukung penyelesaian tugas tepat waktu (Paredes-Saavedra et al., 2024).

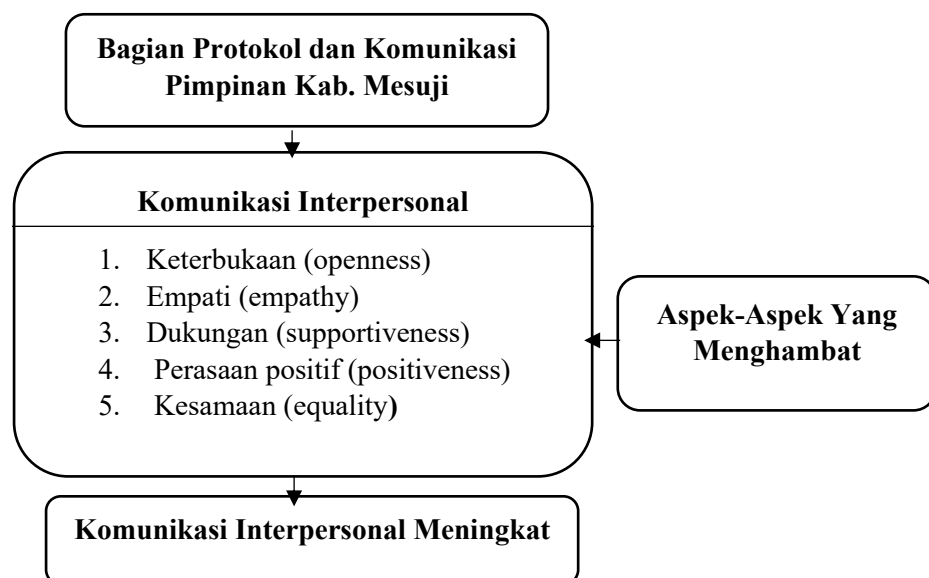
Selain itu, komunikasi interpersonal juga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Ketika pegawai mampu berkomunikasi secara jelas dan empatik, hubungan dengan masyarakat maupun sesama pegawai dapat terjaga dengan baik. Oleh karena itu, penguatan kemampuan interpersonal menjadi bagian dari upaya peningkatan kinerja aparatur (Simon, 2023).

Faktor-Faktor yang Menghambat Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi dalam organisasi sering kali menghadapi hambatan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Hambatan internal antara lain perbedaan persepsi, sikap defensif, minimnya kepercayaan, serta rendahnya kemampuan komunikasi individual. Hambatan eksternal dapat berupa kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung, struktur birokrasi yang kaku, atau kultur organisasi yang kurang terbuka terhadap dialog (Mortimer & Laurie, 2017).

Hambatan-hambatan tersebut dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik, mengurangi efektivitas koordinasi, dan berdampak pada pencapaian kinerja. Oleh karena itu, identifikasi faktor penghambat menjadi langkah penting dalam merancang strategi peningkatan komunikasi interpersonal di lingkungan organisasi publik (Damanpour et al., 2018).

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam proses komunikasi interpersonal pegawai pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami

fenomena secara alami melalui pengamatan langsung terhadap interaksi dan dinamika kerja yang terjadi tanpa adanya perlakuan atau manipulasi tertentu. Data penelitian bersumber dari wawancara mendalam dengan informan yang dianggap mengetahui proses komunikasi di lingkungan kerja tersebut serta dari dokumen yang relevan, seperti arsip kegiatan, struktur organisasi, dan literatur ilmiah yang mendukung (Firman, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Observasi digunakan untuk mencermati langsung pola komunikasi dan perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari. Wawancara dilakukan secara fleksibel dengan teknik *snowball sampling*, sehingga informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan penelitian dan kapasitas pengetahuan mereka terhadap topik yang dikaji (Arikunto, 2017). Studi dokumen melengkapi data lapangan dengan menelaah berbagai dokumen organisasi, laporan, dan referensi akademik yang memberi konteks dan memperkuat hasil temuan.

Analisis data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Data lapangan terlebih dahulu dipilah dan disusun agar lebih mudah dipahami, kemudian disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis untuk mengidentifikasi pola atau hubungan penting. Kesimpulan akhir diperoleh melalui verifikasi berulang dengan membandingkan berbagai sumber data guna memastikan keabsahan informasi. Validitas temuan dijaga melalui ketekunan pengamatan dan triangulasi, baik antar-teknik maupun antar-sumber, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi nyata di lokasi penelitian secara akurat.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi Interpersonal Pegawai Pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji.

Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan yang berlangsung antara dua individu atau lebih yang berinteraksi secara langsung serta saling memberikan tanggapan secara berkesinambungan. Bentuk komunikasi ini memungkinkan terciptanya hubungan antarorang melalui berbagai aktivitas seperti percakapan, pertukaran informasi, maupun kegiatan pemeriksaan dan wawancara. (Arghode et al., 2022) menjelaskan bahwa agar komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif, terdapat sejumlah aspek yang perlu diperhatikan oleh para pelakunya. Aspek-aspek tersebut mencakup keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Berdasarkan temuan penelitian, kelima aspek tersebut dapat diuraikan lebih lanjut sebagai berikut:

Keterbukaan (Openness)

Keterbukaan dalam komunikasi merujuk pada kesediaan individu untuk menyampaikan dan menerima informasi secara jujur dalam interaksi antarpribadi. Sikap terbuka ini mencakup kemampuan mengungkapkan pikiran dan perasaan, memberikan tanggapan secara objektif, serta mempertanggungjawabkan pesan yang disampaikan. Dalam konteks birokrasi Indonesia, prinsip keterbukaan telah memperoleh legitimasi melalui berbagai regulasi, termasuk Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144/KMA/VIII/2007 serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang menegaskan kewajiban setiap badan publik menyediakan layanan informasi yang mudah diakses dan akuntabel.

Hasil wawancara dengan pejabat dan staf pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dipandang sebagai elemen kunci dalam memperkuat komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Para pimpinan menyatakan bahwa penyampaian informasi yang jelas mengenai tugas dan fungsi pegawai berdampak positif terhadap peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan publik. Selain itu, partisipasi masyarakat dinilai semakin berkembang seiring dengan keterbukaan informasi, karena publik memperoleh kesempatan untuk memahami kebijakan, mengawasi pemerintah, serta ikut serta dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, keterbukaan menjadi sarana membangun kepercayaan publik dan mendorong tata kelola pemerintahan yang transparan.

Temuan tersebut sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang menuntut adanya akuntabilitas, transparansi, serta partisipasi publik sebagai bagian dari prinsip good governance. Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa setiap badan publik harus mengelola dokumentasi dan informasi secara sistematis agar layanan kepada masyarakat lebih cepat, akurat, dan efisien. Di Kabupaten Mesuji, komitmen terhadap keterbukaan turut mendukung peningkatan integritas aparatur, memperkuat profesionalisme, serta menekan potensi penyalahgunaan wewenang. Ketersediaan sistem informasi yang jelas dipandang penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terus meningkat.

Empati (Empathy)

Empati merupakan kemampuan individu untuk memahami perasaan, perspektif, serta pengalaman emosional orang lain sehingga mendorong munculnya sikap peduli dan kepekaan sosial. Kemampuan ini tidak hanya berfungsi dalam interaksi sosial, tetapi juga berperan dalam proses apresiasi estetis, ketika seseorang menempatkan dirinya seolah menyatu dengan objek artistik yang diamati. Dalam konteks kehidupan sosial, berkurangnya empati sering dikaitkan dengan menurunnya kepedulian antarindividu serta melemahnya nilai kebersamaan di masyarakat, yang pada akhirnya dapat membentuk karakter yang semakin individualistis.

Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji menunjukkan bahwa empati menjadi dasar penting dalam pelayanan informasi kepada masyarakat. Pimpinan selalu menekankan kepada staf agar bersikap peka terhadap kebutuhan publik, terutama dalam memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami. Wawancara lain menegaskan bahwa sikap empati perlu dipupuk karena membuat seseorang lebih terbuka, bijaksana, dan mampu mengelola emosi ketika menghadapi beragam situasi. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan pandangan bahwa empati mencakup kemampuan berpikir objektif tentang kondisi batin orang lain, sehingga menjadi landasan penting dalam memahami dinamika interpersonal.

Staf pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan juga menyatakan bahwa empati menjadi pedoman dalam menjalankan pelayanan kepada pimpinan maupun masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas, empati membantu pegawai menyesuaikan tindakan dengan kebutuhan pihak yang dilayani. Secara teoritis, empati terdiri dari dua aspek utama, yakni kognitif dan afektif, yang dalam praktiknya saling melengkapi. Beberapa pandangan menambahkan aspek

komunikatif sebagai unsur ketiga yang berfungsi menjembatani proses penyampaian dan penghayatan empati. Keseluruhan temuan tersebut menunjukkan bahwa empati bukan hanya kemampuan personal, tetapi juga kompetensi profesional yang berpengaruh pada kualitas pelayanan publik.

Dukungan (Supportiveness)

Dukungan yang diterima individu, terutama dalam situasi penuh tekanan, berperan penting dalam membantu seseorang beradaptasi dan mengatasi berbagai tantangan. Lingkungan yang suportif dicirikan oleh ruang komunikasi yang tidak menghakimi, keterbukaan dalam menyampaikan pikiran, serta kemampuan untuk bersikap fleksibel terhadap beragam pandangan. Hasil wawancara dengan pejabat di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji menunjukkan bahwa penyediaan data lapangan, kerja sama antarstaf, serta komunikasi interpersonal yang baik merupakan faktor yang mendorong peningkatan kinerja pegawai. Dukungan sosial yang kuat, sebagaimana dijelaskan oleh Rook, tidak hanya mencakup aspek emosional, tetapi juga informasi, nasihat, serta bantuan material, yang pada akhirnya memperkuat kemampuan individu menghadapi tekanan sehari-hari.

Lebih lanjut, wawancara dengan pimpinan dan staf mengungkapkan bahwa dukungan keluarga memiliki peran besar dalam memelihara motivasi dan ketahanan pegawai ketika menjalankan tugas. Bentuk dukungan tersebut tampak melalui perhatian, kasih sayang, serta sikap penerimaan yang menumbuhkan rasa dihargai dan dicintai. Proses ini memberikan kekuatan psikologis baru bagi individu dan membantu mereka beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan. Dalam konteks organisasi, hubungan dukungan dari pimpinan yang terbangun melalui komunikasi interpersonal yang intensif seperti pemberian arahan, motivasi, maupun penguatan positif mampu meningkatkan semangat kerja staf dan memperbaiki performa secara signifikan.

Dukungan interpersonal dalam lingkungan kerja juga diperkuat oleh interaksi antarrekan sejawat, yang memberikan penghargaan, dorongan, serta validasi positif terhadap kemampuan individu. Selaras dengan konsep dukungan sosial menurut Sarafino, dukungan keluarga maupun dukungan organisasi dapat dikategorikan ke dalam dukungan emosional, instrumental, informatif, dan penghargaan. Keempat aspek ini berperan sebagai sumber motivasi yang membantu pegawai mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. Pada akhirnya, sinergi antara dukungan keluarga, rekan kerja, dan pimpinan membentuk sistem penguatan yang saling terkait dan berkontribusi pada pencapaian kinerja optimal dalam lingkungan kerja.

Perasaan Positif (Positiveness)

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang selalu memerlukan hubungan dengan orang lain. Interaksi sehari-hari tidak dapat dilepaskan dari proses penyampaian pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, yang kemudian direspons oleh pihak lain sehingga tercipta pertukaran makna secara timbal balik. Kecenderungan manusia untuk berkomunikasi muncul dari kebutuhan dasar seperti keinginan memahami lingkungan, memenuhi dorongan internal, hingga mengaktualisasikan kemampuan dirinya. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji, komunikasi interpersonal yang disertai sikap positif dianggap mampu mendorong perubahan perilaku staf,

karena instruksi yang diberikan dengan suasana emosional yang baik cenderung diterima secara lebih produktif.

Motivasi yang muncul melalui komunikasi interpersonal merupakan ekspresi kebutuhan manusia untuk terhubung dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Individu menggunakan komunikasi sebagai sarana untuk menyampaikan dorongan dari dalam dirinya kepada orang lain agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi. Sikap positif dalam proses komunikasi mencerminkan penghargaan terhadap diri sendiri maupun pihak lain, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima. Hal ini sejalan dengan pernyataan pimpinan bagian protokol bahwa pelaksanaan tugas akan terasa lebih ringan ketika dijalankan dengan hati yang senang serta pola pikir yang konstruktif, baik ketika menerima kebijakan maupun ketika memberikan arahan kepada bawahan.

Hasil wawancara dengan staf juga menunjukkan bahwa arahan pimpinan melalui komunikasi tatap muka memberikan pengaruh signifikan terhadap kesiapan mereka dalam menjalankan tugas. Komunikasi personal yang dilakukan secara langsung memungkinkan staf menangkap pesan, maksud, dan ekspresi pimpinan secara lebih jelas, sehingga tugas dapat diterima tanpa resistensi. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal menjadi sarana paling sederhana namun efektif dalam membangun hubungan kerja, memahami karakter individu, serta menumbuhkan respons positif terhadap instruksi yang diberikan.

Kesamaan (Equality)

Manusia pada dasarnya tidak dapat hidup terisolasi karena pemenuhan kebutuhan dan proses pengembangan diri memerlukan keberadaan orang lain. Interaksi yang berlangsung secara berkesinambungan menjadi fondasi lahirnya hubungan sosial, baik antarindividu maupun antar kelompok. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji, terlihat bahwa pelaksanaan tugas pegawai selalu diarahkan agar selaras dengan tujuan organisasi. Penekanan terhadap pemahaman tujuan bersama dianggap sebagai unsur penting untuk mendukung efektivitas kerja serta menjaga konsistensi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa interaksi sosial melibatkan proses saling memengaruhi melalui komunikasi yang menimbulkan perubahan perasaan, persepsi, dan tindakan. Dalam perspektif sosiologi, hubungan sosial terbentuk dalam berbagai bentuk kelompok, baik yang terstruktur maupun yang bersifat spontan. Teori solidaritas menjelaskan bahwa kesatuan sosial dibangun atas dasar nilai moral, rasa percaya, serta pengalaman emosional yang dimiliki bersama. Kesetaraan dalam hubungan interpersonal juga menjadi faktor penting untuk menciptakan komunikasi yang konstruktif dan mengurangi konflik. Wawancara dengan Kepala Subbagian menunjukkan bahwa kesamaan pandangan dan tujuan menjadi syarat utama agar pelaksanaan tugas organisasi berjalan optimal dan tidak terhambat oleh perbedaan persepsi.

Temuan lapangan selanjutnya menegaskan bahwa solidaritas sosial menjadi perekat yang menjaga keharmonisan hubungan antaranggota. Pada masyarakat dengan karakteristik sederhana, ikatan solidaritas cenderung bersifat mekanik, yaitu keterikatan yang kuat pada kelompok dan aturan kolektif. Sebaliknya, masyarakat perkotaan lebih menunjukkan ciri solidaritas organik melalui pembagian peran yang saling bergantung. Wawancara dengan staf

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji juga memperlihatkan pentingnya penyelarasan antara arahan pimpinan, tujuan organisasi, serta pelaksanaan tugas sehari-hari. Selain itu, ideologi memegang peran penting sebagai pengikat nilai bersama dalam masyarakat multikultural, karena melalui pemahaman dan pembinaan ideologi, toleransi serta sikap saling menghargai dapat diperkuat. Dengan demikian, solidaritas sosial menjadi unsur yang tidak terpisahkan dari kehidupan bersama, terutama dalam menjaga keharmonisan, mengurangi konflik, dan memperkuat tujuan kolektif di tengah keberagaman.

Aspek-Aspek yang Menghambat Komunikasi Interpersonal

Hambatan dalam komunikasi interpersonal di lingkungan kerja tampak berasal dari beberapa kondisi yang belum optimal. Pertama, perhatian pimpinan terhadap proses komunikasi dengan staf masih terbatas, sehingga pegawai cenderung bekerja berdasarkan pola kebiasaan lama yang kurang mendorong peningkatan kapasitas profesional. Kedua, interaksi komunikasi antarsesama pegawai belum dimanfaatkan secara efektif, terutama ketika menghadapi keterlambatan penyelesaian tugas akibat keterbatasan kemampuan individu, yang berdampak pada munculnya keterlambatan kerja hampir setiap periode pelaporan. Selain itu, komunikasi interpersonal juga belum sepenuhnya mendukung peningkatan kinerja karena dukungan dari para pemangku kepentingan masih minim, sehingga perhatian dan umpan balik yang diperlukan untuk memperkuat kolaborasi kerja belum berjalan dengan baik.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi interpersonal pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji telah dijalankan melalui beberapa dimensi utama, meliputi keterbukaan informasi dalam pelayanan, empati staf terhadap kebutuhan masyarakat, dukungan terhadap program pimpinan, sikap positif dalam pelaksanaan kebijakan, serta upaya menciptakan keselarasan dalam setiap program kerja. Meskipun demikian, komunikasi interpersonal belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya perhatian pimpinan terhadap kebutuhan staf dalam proses komunikasi, pemanfaatan komunikasi antarpegawai yang belum maksimal dalam penyelesaian tugas, serta terbatasnya dukungan dari pemangku kepentingan yang berdampak pada pengembangan kemampuan staf melalui komunikasi interpersonal.

Berdasarkan temuan tersebut, pemangku kepentingan di lingkungan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Mesuji diharapkan dapat memperkuat penerapan komunikasi interpersonal untuk mendorong peningkatan kompetensi staf sehingga penyelesaian pekerjaan dapat berlangsung lebih efektif dan tepat waktu. Selain itu, pembinaan sumber daya manusia perlu diintensifkan agar setiap pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai bidangnya serta meningkatkan kualitas kinerja secara konsisten.

Daftar Pustaka

Arghode, V., Lathan, A., Alagaraja, M., Rajaram, K., & McLean, G. N. (2022). Empathic organizational culture and leadership: conceptualizing the framework. *European Journal of Training and Development*, 46(1/2), 239–256. <https://doi.org/10.1108/EJTD-09-2020-0139>

Arikunto, S. (2017). *Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian Kualitatif*.

- Claggett, J. L., & Karahanna, E. (2018). Unpacking the Structure of Coordination Mechanisms and the Role of Relational Coordination in an Era of Digitally Mediated Work Processes. *Academy of Management Review*, 43(4), 704–722. <https://doi.org/10.5465/amr.2016.0325>
- Damanpour, F., Sanchez-Henriquez, F., & Chiu, H. H. (2018). Internal and External Sources and the Adoption of Innovations in Organizations. *British Journal of Management*, 29(4), 712–730. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12296>
- Firman, F. (2018). *Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*.
- Gautam, A. (2020). Role of Coordination in Effective Public Service Delivery System. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(3), 158. <https://doi.org/10.5296/jpag.v10i3.17205>
- Jensen, U. T., Moynihan, D. P., & Salomonsen, H. H. (2018). Communicating the Vision: How Face-to-Face Dialogue Facilitates Transformational Leadership. *Public Administration Review*, 78(3), 350–361. <https://doi.org/10.1111/puar.12922>
- Men, L. R., Zhou, A., & Sunny Tsai, W.-H. (2022). Harnessing the power of chatbot social conversation for organizational listening: The impact on perceived transparency and organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research*, 34(1–2), 20–44. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2022.2068553>
- Mortimer, K., & Laurie, S. (2017). The internal and external challenges facing clients in implementing IMC. *European Journal of Marketing*, 51(3), 511–527. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2015-0621>
- Ozer, M., & Zhang, G. (2022). Interpersonal relationships and creativity at work: A network building perspective. *Journal of Product Innovation Management*, 39(3), 312–333. <https://doi.org/10.1111/jpim.12575>
- Pang, A., Shin, W., Lew, Z., & Walther, J. B. (2018). Building relationships through dialogic communication: organizations, stakeholders, and computer-mediated communication. *Journal of Marketing Communications*, 24(1), 68–82. <https://doi.org/10.1080/13527266.2016.1269019>
- Paredes-Saavedra, M., Vallejos, M., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, W., & Geraldo-Campos, L. (2024). Work Team Effectiveness: Importance of Organizational Culture, Work Climate, Leadership, Creative Synergy, and Emotional Intelligence in University Employees. *Administrative Sciences*, 14(11), 280. <https://doi.org/10.3390/admsci14110280>
- Purwanto, A., Wafa, A., & Sanjani, M. A. F. (2023). Interpersonal Communication Strategies In Building An Image Of Contingency Perspective Of Accommodation. *Managere: Indonesian Journal of Educational Management*, 5(3), 267–279. <https://doi.org/10.52627/managere.v5i3.281>

- Saraih, U. N., Azmi, A. H., Sakdan, M. F., Mohd Karim, K., & Amlus, M. H. (2019). Understanding the effects of interpersonal communication and task design on job performance among employees in the manufacturing company. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(5), 448–453. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7550>
- Simon, N. E. (2023). Effective Conflict Management: Panacea to Organisational Harmony, HR Togetherness, Team Work and Increase Productivity. *African Journal of Management and Business Research*, 10(2), 9–18. www.afropolitanjournals.com
- Sunday, A. M. (2018). Interpersonal Relationships and Organizational Performance: The Nigerian Public Sector in Perspective. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, IX(3), 75. <https://doi.org/10.18843/ijcms/v9i3/08>
- Valitova, A., & Besson, D. (2021). Interpersonal communications at core of conflicts' escalation in organization. The interplay of interpersonal communication escalation, people's habitus and psycho-sociological processes are more important than contextual factors. *Journal of Organizational Change Management*, 34(1), 3–27. <https://doi.org/10.1108/JOCM-04-2017-0131>