

## KOMUNIKASI SOSIAL PEGAWAI (STUDI PADA SUB BAGIAN RUMAH TANGGA SEKRETARIAT DAERAH KOTA BIMA)

**Nike Ardiansyah dan Mega Suciati Wardani**

Program Studi Ilmu Administrasi

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima

Email: [nikeardiansyah07@gmail.com](mailto:nikeardiansyah07@gmail.com)

### ABSTRAK

Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, untuk kelangsungan hidup, aktualisasi diri, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketergantungan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Komunikasi sosial secara umum adalah adanya proses interaksi antara dua atau lebih subjek. Sedangkan pengertian komunikasi sosial secara sempit adalah proses penyampaian pesan oleh dua orang atau lebih baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam ini adalah semua pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: *pertama*, berdasarkan keempat kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, baik ketrampilan mendengarkan, ketrampilan memberi dan menerima umpan balik, ketrampilan menunjukkan ketegasan, maupun ketrampilan menangani konflik, maka hasilnya sudah sangat baik dan komunikasi sangat harmonis dan manusiawi; dan *kedua*, berdasarkan kesebelas indikator dari komponen komunikasi sosial yang efektif, baik adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud (pengertian), terjalannya rasa saling akrab, hangat dan menyenangkan (kesenangan), mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik, timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi, sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi (respek), kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi (empati), pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya, perhatian, sikap rendah hati, maupun prinsip-prinsip persaudaraan sejati, maka hasilnya sudah sangat baik dan komunikasinya sangat lancar, harmonis, dan manusiawi.

**Kata kunci:** *Komunikasi, Sosial dan Birokrasi*

### PENDAHULUAN

Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, untuk kelangsungan hidup, aktualisasi diri, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketergantungan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi sosial kita bisa

berkerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota, dan negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam kehidupannya, manusia senantiasa terlibat dalam aktivitas komunikasi. Manusia mungkin akan mati, atau setidaknya sengsara manakala dikucilkan sama sekali sehingga ia tidak

bisa melakukan komunikasi dengan dunia sekelilingnya. Oleh sebab itu komunikasi merupakan tindakan manusia yang lahir dengan penuh kesadaran, bahkan secara aktif manusia sengaja melahirkannya karena ada maksud atau tujuan tertentu.

Komunikasi sosial secara umum adalah adanya proses interaksi antara dua atau lebih subjek. Sedangkan pengertian komunikasi sosial secara sempit adalah proses penyampaian pesan oleh dua orang atau lebih baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun juga makna dalam proses penyampaian pesan yang disampaikan oleh sender dan ditangkap oleh receiver.

Merupakan suatu kekeliruan besar ketika kita berpikir bahwa kita bisa hidup tanpa berkomunikasi. Kita tidak bisa tidak berkomunikasi. Kepada siapapun, apapun, kapanpun, bagaimanapun. Komunikasi menjadi semakin penting ketika kita dihadapkan pada sekeliling kita. Komunikasi, dalam konteks apapun, adalah bentuk dasar adaptasi lingkungan.

Menurut Rene Spitz (Deddy Mulyana, 2005), komunikasi (ujaran) adalah jembatan antara bagian luar dan bagian dalam kepribadian. Itulah mengapa kita selalu membutuhkan orang lain, bukan saja karena kita tidak dapat lepas dari lingkungan, tetapi kehadiran orang lain akan memperteguh fitrah kekomunikasian kita. Melalui komunikasi dengan orang lain, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita, dengan memupuk hubungan yang hangat dengan orang-orang di sekitar kita. Komunikasi sosial menandakan bahwa komunikasi dilakukan untuk pemenuhan-diri, untuk merasa terhibur, nyaman dan tenteram dengan diri-sendiri dan juga orang lain.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-diri kita, aktualisasi-diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain (Deddy Mulyana, 2002).

Komunikasi sosial sangat penting dalam kehidupan manusia pada umumnya untuk membantunya berinteraksi dengan sesama, karena manusia tercipta sebagai makhluk sosial. Dalam kantor misalnya, komunikasi merupakan hal yang paling penting. Karena tanpa adanya komunikasi organisasi/instansi tidak dapat bisa berjalan. Begitu pula dengan komunikasi, bila dalam organisasi/instansi komunikasinya kurang baik akan berdampak pada efektifitas organisasi. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan. Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi.

Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat (2000) menjelaskan :  
“Komunikasi sebagai suatu proses dinamik transaksional yang mempengaruhi perilaku sumber dan penerimanya dengan sengaja menyandi (*to code*) perilaku mereka untuk menghasilkan pesan yang mereka salurkan lewat suatu saluran (*channel*) guna

merangsang atau memperoleh sikap atau perilaku tertentu.”

Adanya perbedaan karakter yang merujuk dari adanya perbedaan latar belakang, budaya maupun agama seringkali komunikasi menjadi suatu permasalahan bagi suatu organisasi, sekaligus jadi media solusi bagi permasalahan yang ada pada suatu organisasi. Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah: (1) fungsi informatif; (2) fungsi regulatif; (3) fungsi persuasif; dan (4) fungsi integratif.

Dampak positif yang ditimbulkan komunikasi sosial pada era globalisasi, di antaranya: memudahkan orang berkomunikasi dimanapun, kapanpun, dan kepada siapapun; memudahkan setiap orang mengakses informasi kapanpun, dimana saja, dan mengenai apapun; dalam dunia pendidikan memudahkan setiap orang untuk belajar, dan menjadi alat bantu dalam belajar mengajar; memudahkan orang untuk mencari hiburan setelah merasakan kepenatan dalam dunia yang dipenuhi kepenatan arus globalisasi; dan memudahkan orang menyatakan eksistensi diri dan berekspresi.

Sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan komunikasi sosial pada era globalisasi, di antaranya: kekaburan makna dan pergeseran nilai budaya yang ada; media ciptakan gaya hidup ssebagai cerminan budaya populer; hegemoni westernisasi dalam masyarakat kapitalis; hilangnya jati diri bangsa indonesia; lunturnya rasa kekeluargaan yang ada; mengakibatkan orang semakin mengagungkan budaya konsumtif; dan ketergantungan pada teknologi informasi dan komunikasi. Komunikasi tidak selamanya berjalan lancar seperti yang diharapkan. Banyak faktor yang dapat

menjadi penghambat atau penghalang dalam komunikasi. Hal ini dapat pula terjadi pada komunikasi yang bersifat kompleks seperti dalam organisasi.

Sejumlah hambatan dalam komunikasi sosial pada suatu instansi, di antaranya: rintangan yang bersifat teknis; rintangan perilaku; rintangan bahasa; rintangan struktur; rintangan jarak; dan rintangan latar belakang. Selain itu, hambatan komunikasi sosial sering terjadi disebabkan oleh perbedaan pilihan diksi, kebisingan situasi, ketidakmampuan menangkap arah pembicaraan, emosi yang tidak terkendali dan perbedaan kelas sosial.

Pegawai Negeri Sipil dimanapun berada termasuk pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima dalam bekerjanya harus memiliki kemampuan komunikasi sosial yang baik. Komunikasi sosial dapat dimaknai sebagai suatu proses interaksi dimana seseorang atau sesuatu lembaga menyampaikan amanat kepada pihak lain agar pihak lain itu dapat menangkap maksud yang dikehendaki penyampainya baik secara verbal maupun nonverbal.

Mengacu pemaparan latar belakang masalah di atas, penulisan Penelitian ini, penulis mengangkat judul : “Komunikasi Sosial Antar Pegawai (Studi Pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima)”.

Adapun permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut: 1). Bagaimanakah kemampuan komunikasi sosial antar pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima. 2). Bagaimanakah komponen komunikasi sosial pegawai yang efektif pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima.

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: 1). Untuk mengetahui kemampuan komunikasi sosial antar pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima. 2). Untuk mengetahui komponen komunikasi sosial pegawai yang efektif pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Landasan Teori**

Dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori tentang : (1) kemampuan (2) komunikasi sosial (3) pegawai/aparatur; dan (4) komponen komunikasi sosial pegawai yang efektif.

#### **a. Kemampuan**

Robins (Sitio 2006), mendefinisikan kemampuan adalah kapasitas individu melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Sedangkan Broke dan Stoine (Wijaya dan A. Tabrani Rusyan 1992:7-8), menjelaskan bahwa kemampuan merupakan gambaran hakikat kualitatif dari perilaku guru atau tenaga kependidikan yang tampak sangat berarti.

Charles E. Jhonsons *et al* (1974:3) (Wijaya dan A. Tabrani Rusyan 1992:8), mendefinisikan bahwa kemampuan merupakan perilaku yang rasional untuk mencapai tujuan yang dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan.

Dapat disimpulkan bahwa kemampuan merupakan salah satu hal yang harus dimiliki dalam jenjang apapun karena kemampuan memiliki kepentingan tersendiri dan sangat penting untuk dimiliki oleh pegawai.

#### **b. Komunikasi Sosial**

Soekidjo Notoatmodjo (2663 : 73) memberikan pengertian komunikasi sebagai berikut : “Komunikasi adalah proses pengoperasian rangsangan atau stimulus dalam bentuk lambang atau simbol bahasa atau gerak (non-verbal), untuk mempengaruhi perilaku orang lain. Rangsangan ini dapat berupa suara/bunyi atau bahasa lisan, maupun berupa gerakan, tindakan, atau simbol-simbol yang diharapkan dapat dimengerti oleh pihak lain, dan pihak lain tersebut merespons atau bereaksi sesuai dengan maksud pihak yang memberikan stimulus.”

Sri Wiludjeng (2667 : 168) mengartikan komunikasi sebagai berikut: “Komunikasi adalah pertukaran informasi antara pengirim pesan dan penerima pesan dengan tujuan untuk mendapatkan pengertian yang sama. Terdapat beberapa unsur dalam proses komunikasi, yaitu pengirim, penerima, media komunikasi, dan umpan balik.”

Jadi komunikasi sosial dapat diartikan suatu proses interaksi dimana seseorang atau sesuatu lembaga

menyampaikan amanat kepada pihak lain agar pihak lain itu dapat menangkap maksud yang dikehendaki penyampainya baik secara verbal maupun nonverbal.

### c. Pegawai/Aparatur

Aparatur yang dimaksud dalam sub judul ini adalah pegawai negeri atau pegawai negeri sipil.

Nainggolan (1983 : 19) mengemukakan bahwa : “Pegawai negeri sipil adalah pelaksana peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu wajib berusaha agar setiap peraturan perundang-undangan ditaati oleh masyarakat, berhubung dengan itu pegawai negeri sipil berkewajiban untuk memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan perundangan yang berlaku.”

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksud dengan pegawai negeri adalah : “Setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Pasal 2 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tersebut menjelaskan : “Ayat 1 : Pegawai negeri terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Ayat 2 : Pegawai Negeri Sipil terdiri dari Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.”

Dengan demikian, pegawai negeri adalah unsur Aparatur negara dan Abdi Masyarakat yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

### d. Komponen komunikasi sosial pegawai yang efektif.

Untuk mewujudkan komunikasi sosial yang efektif menurut Fandy Tjiptono (2660 : 43) dibutuhkan lima macam keterampilan pokok, yaitu : “mendengarkan (*listening*); memberi dan menerima umpan balik (*feedback skills*); menunjukkan ketegasan (*assertiveness*); menangani konflik (*resolving conflicts*); serta memecahkan masalah (*problem solving*).”

Komunikasi sosial yang efektif menurut Deddy Mulyana (2005:39), bergantung pada bagaimana komponen: (1) partisipan (siapa penutur-petuturnya); (2) pesan (apa isi yang disampaikan); (3) konteks (di mana komunikasi itu

dilakukan); (4) chanel (bagaimana media pendukung dalam menyampaikan pesan); (5) interferensi (bagaimana unsur-unsur pengacauan proses komunikasi); dan (6) feedback (bagaimana reaksi dari masing-masing partisipan komunikasi).

Sutaryo (2005:121) mengungkapkan hukum "REACH" sebagai indikator komunikasi sosial yang efektif, yaitu:

Pertama, *respect*, yaitu sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi

Kedua, *empathy* yaitu kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi

Ketiga, *audible*, artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya.

Keempat, *care*, yaitu perhatian. Dengan kata lain, komunikator yang berhasil adalah mereka yang mampu secara langsung dan tak langsung memberikan perhatian kepada pasangan komunikasinya.

Kelima, *humble*, yaitu sikap rendah hati. Sikap ini akan memberikan rasa nyaman bagi siapa saja yang sedang terjalin dalam sebuah kegiatan komunikasi.

Menurut Suranto AW (2006), ada beberapa indikator komunikasi sosial efektif, yaitu:

- a. Pemahaman. Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka baik komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif bila komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
- b. Kesenangan. Komunikasi efektif apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.
- c. Pengaruh pada sikap. Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi kemudian terjadi perubahan perilaku, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

- d. Hubungan yang makin baik. Proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali terjadi komunikasi yang dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi terdapat maksud implisit untuk membina hubungan baik. Jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, dan kecocokan, dengan sendirinya hubungan akan terjalin dengan baik.
- e. Prinsip-prinsip persaudaraan sejati. Selain itu, komunikasi sosial yang efektif harus mampu menerapkan prinsip-prinsip persaudaraan sejati.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (1989), "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain."

Deskriptif dimaksudkan di mana penulis akan menguraikan dan menggambarkan serta menganalisis tentang kemampuan komunikasi sosial antar pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima.

Penelitian ini mengambil lokasi pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima secara sengaja atau *purposive* yang didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan khusus

peneliti, termasuk pertimbangan yang bersifat subyektivitas. Mulkan (1988) mengemukakan, "para ahli sosiologi tampaknya harus sepakat untuk mengakui adanya subjektivitas suatu tindakan sosial dan orientasi tindakan tersebut." Ritzer (1992), mengemukakan : "Tindakan sosial dikatakan bersifat subyektif oleh karena setiap tindakan selalu dilandasi oleh motivasi dan tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sadar."

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang akan dilaksanakan dan dilakukan sebagai berikut: Dalam kajian pustaka ini data yang dikumpulkan berdasarkan teori yang dikutip dari buku-buku referensi, majalah, surat kabar, buletin, brosur di samping laporan-laporan tertulis yang menyangkut kemampuan komunikasi sosial antar pegawai.

Penelitian lapangan dimaksudkan bahwa penelitian dilaksanakan langsung kepada obyek dan faktor-faktor yang menunjang yang berkaitan dengan penulisan Penelitian ini. Selanjutnya dalam penelitian lapangan ini data dikumpulkan melalui cara-cara observasi, wawancara, dokumentasi.

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah data yang telah terkumpul dari hasil penelitian ini, baik yang diperoleh melalui interview, observasi dan dokumentasi, diolah secara kualitatif. Analisa secara deskriptif kualitatif yaitu dilakukan dengan penggambaran dan pemaparan secara akurat dan aktual, sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang menggambarkan secara gamblang permasalahan yang diteliti. Sebagaimana pernah dikemukakan Winarno Surachman (1982), "Pelaksanaan metode deskriptif kualitatif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan

penyusunan data, tetapi melalui analisa dan interpretasi tentang data itu.”

## **PEMBAHASAN**

Sekretariat daerah (disingkat *Setda*) adalah unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh sekretaris daerah (disingkat *Sekda*). Sekretaris daerah bertugas membantu kepala daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah. Dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya, sekretaris daerah bertanggung jawab kepada Kepala Daerah. Sekretaris Daerah diangkat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memenuhi persyaratan. Sekretaris Daerah karena kedudukannya sebagai pembina PNS di daerahnya. Sekretaris Daerah dapat disebut jabatan paling puncak dalam pola karier PNS di Daerah. disebut jabatan paling puncak dalam pola karier PNS di Daerah.

Sekretariat Daerah Kota merupakan unsur pembantu pimpinan Pemerintah Kota yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Sekretariat Daerah Kota bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh Perangkat Daerah Kota. Sekretaris Daerah untuk Kota diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur atas usul Bupati. Sekretariat Daerah Kota terdiri atas sebanyak-banyaknya 3 Asisten; dimana Asisten masing-masing terdiri dari sebanyak-banyaknya 4 bagian.

Penelitian ini, terdapat 2 (dua) fokus penelitian yang akan dikaji, yakni: (1) kemampuan komunikasi sosial antar pegawai; dan (2) komponen komunikasi sosial pegawai yang efektif.

## **1. Kemampuan komunikasi sosial antar pegawai**

Terdapat 4 (empat) indikator dari kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, yaitu: ketrampilan mendengarkan, ketrampilan memberi dan menerima umpan balik, ketrampilan menunjukkan ketegasan, dan ketrampilan menangani konflik.

### **a. Ketrampilan mendengarkan**

Indikator pertama dari indikator dari kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, yaitu: ketrampilan mendengarkan. Komunikasi tidak hanya merujuk ke berkomunikasi dengan orang lain, tetapi juga termasuk bagaimana seorang individu merespon, gerak-gerik tubuh dan nada suara. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik tidak terbatas pada kerja tetapi semua bagian penting dalam kehidupan. Dalam dunia kerja, kemampuan komunikasi yang efektif adalah penting karena mereka memainkan peran dalam menentukan seseorang sukses.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Kasmir, S.Sos sebagai Kasubag Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Saya tidak boleh berlebih-lebihan. Para pegawai di sini sangat terampil mendengarkan arahan-arahan, petunjuk atau wejangan-wejangan dari atasannya. Nah, ini terbukti dengan suksesnya pelaksanaan tugas-tugas mereka di kantor dan di



lapangan” (Hasil Wawancara, 5 Januari 2018).

b. Ketrampilan memberi dan menerima umpan balik

Indikator kedua dari indikator dari kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, yaitu: ketrampilan memberi dan menerima umpan balik. Keterampilan komunikasi yang baik sangat penting bagi keberhasilan setiap individu dan meningkatkan ia hanya akan menghasilkan kesuksesan di tempat kerja dan dalam kehidupan pribadi. Harus dianggap sebagai kemampuan profesional yang dapat digunakan untuk belajar dan salah satu dari keuntungan.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Taufik sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Yang saya amati selama ini, pegawai di sini cukup memiliki ketrampilan memberi dan menerima umpan balik. Hal ini didukung dengan lancarnya tugas-tugas keseharian di kantor ini. Kelancaran ini menurut saya, karena pegawai memiliki ketrampilan memberi dan menerima umpan balik ketika berkomunikasi dalam pekerjaannya” (Hasil Wawancara, 5 Januari 2018).

Hasil wawancara lain dengan Ibu Endang Setiawati, S.Sos sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah

Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut:

“Kalau menurut saya, teman-teman di sini memiliki ketrampilan memberi dan menerima umpan balik. Di kehidupan ini komunikasi merupakan sesuatu yang sangat vital. Komunikasi berperan penting bagi kehidupan manusia, karena manusia itu sendiri dikenal sebagai makhluk sosial. Setiap saat pasti pegawai sebagai manusia melakukan komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Namun, berkomunikasi dengan mengharapkan timbal balik yang positif dari lawan bicara kita itu sulit” (Hasil Wawancara, 5 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat digambarkan bahwa kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, informan menilainya sudah sangat baik.

c. Ketrampilan menunjukkan ketegasan

Indikator ketiga dari indikator dari kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, yaitu: ketrampilan menunjukkan ketegasan. Keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif adalah sesuatu hal yang sangat mendasar dalam interaksi sosial, dan dalam membangun dan memelihara semua hubungan. Keterampilan komunikasi yang rendah dapat mengakibatkan kerusakan permanen dalam suatu hubungan, mempengaruhi produktifitas, kepuasan, prestasi, semangat, kepercayaan, rasa hormat, kepercayaan diri dan juga kesehatan pribadi.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar

pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Syamsuddin sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Benar, seorang pegawai harus memiliki ketrampilan, dan salah satu ketrampilan yang saya maksudkan yakni adanya ketegasan. Kenapa? Kesalahpahaman dalam berkomunikasi akan mengakibatkan sebuah masalah. Terdapat empat fungsi komunikasi menurut saya, yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual, dan komunikasi instrumental. Nah, ini yang saya pelajari selama ini” (Hasil Wawancara, 6 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat digambarkan bahwa kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, informan menilainya sudah sangat baik.

#### d. Ketrampilan menangani konflik

Indikator keempat dari indikator dari kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, yaitu: ketrampilan menangani konflik. Hubungan yang baik akan memenuhi kebutuhan mendasar akan kebersamaan dan pemeliharaan; dukungan sosial yang diberikan oleh hubungan dapat menolong kita saat mengalami dampak tekanan hidup. Keterampilan interpersonal dapat dikembangkan dan ditingkatkan dalam hubungan dengan menyatakan perasaan secara efektif, membuat batasan

yang jelas, mendiskusikan perubahan yang diperlukan bagi transformasi hubungan.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Ramli Hadi sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Menurut saya, konflik merupakan segala bentuk interaksi yang bersifat oposisi atau suatu interaksi yang bersifat berlawanan, bertentangan atau berseberangan. konflik terjadi karena perbedaan, kesenjangan dan kelangkaan posisi sosial dan posisi sumber daya atau karena disebabkan sistem nilai dan penilaian yang berbeda secara ekstrim. Nah, boleh saja karena mis-komunikasi. Yang saya, amati para pegawai di sini cukup mahir dan memiliki ketrampilan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi, terutama di antara sesama pegawai” (Hasil Wawancara, 6 Januari 2018).

Berdasarkan keempat kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, baik ketrampilan mendengarkan, ketrampilan memberi dan menerima umpan balik, ketrampilan menunjukkan ketegasan, maupun ketrampilan menangani konflik, maka hasilnya sudah sangat baik dan komunikasi sangat harmonis dan manusiawi.

## **2. Komponen komunikasi sosial pegawai yang efektif**

Terdapat 11 (sebelas) indikator dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud (pengertian), terjalannya rasa saling akrab, hangat dan menyenangkan (kesenangan), mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik, timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi, sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi (respek), kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi (empati), pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya (*audible*), perhatian (*care*), sikap rendah hati, dan prinsip-prinsip persaudaraan sejati.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan dari sebelas indikator dari komponen komunikasi sosial yang efektif tersebut, akan tampak sebagaimana sajian hasil wawancara dengan informan-informan berikut ini.

a. Adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud

Indikator pertama komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud (pengertian). Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Umar Said sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Ya, komunikasi yang baik menurut saya, adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud. Kalau orang tidak mengerti apa yang dikomunikasikan, maka akan sulit melaksanakan tugas. Karena pekerjaan itu, komunikasi sangat penting sekali menurut saya. Baik komunikasi lisan maupun komunikasi secara tertulis dalam bentuk surat” (Hasil Wawancara, 6 Januari 2018).

Hasil wawancara lain dengan Bapak Maryani, SE sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut:

“Menurut saya, adalah sebuah kekeliruan besar ketika kita berpikir bahwa kita bisa hidup tanpa berkomunikasi. Kita tidak bisa tidak berkomunikasi. Karenanya, perlu adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang disampaikan. Nah, seorang pegawai harus cerdas dalam hal ini. Nah, yang saya amati, pegawai di sini cukup mahir berkomunikasi, walaupun masih dinodai gaya komunikasi daerah. Tapi, ininyi ada pesan yang disampaikan dalam berkomunikasi, mau pakai bahasa dan gaya apa saja” (Hasil Wawancara, 6 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat digambarkan bahwa kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, informan menilainya sudah sangat baik.

b. Terjalannya rasa saling akrab

Indikator kedua dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu terjalannya rasa saling akrab. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan

komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Malik sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Menurut saya, kepada siapapun, apapun, kapanpun, bagaimanapun, komunikasi menjadi semakin penting ketika kita dihadapkan pada lingkungan sekeliling kita. Ya, termasuk di kantor kita. Menurut saya, komunikasi yang berhasil, jika terjalannya rasa saling akrab, hangat dan menyenangkan. Saya berpendapat, siapapun akan berpikir sama dengan saya” (Hasil Wawancara, 7 Januari 2018).

Hasil wawancara lain dengan Bapak Sri Rahayu sebagai staf/pegawai pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut:

“Menurut saya, komunikasi dalam konteks apapun, adalah bentuk dasar adaptasi lingkungan, terutama di sebuah kantor. Komunikasi merupakan jembatan antara bagian luar dan bagian dalam kepribadian seseorang, termasuk pegawai. Itulah mengapa kita selalu membutuhkan orang lain, bukan saja karena kita tidak dapat lepas dari lingkungan, tetapi kehadiran orang lain akan memperteguh fitrah kekomunikasian kita. Syarat berhasilnya komunikasi di antara pegawai menurut saya, ya terjalannya rasa saling akrab, hangat dan menyenangkan” (Hasil Wawancara, 7 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat digambarkan bahwa

kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian

### c. Mempengaruhi sikap

Indikator ketiga dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu mempengaruhi sikap. Mempengaruhi sikap yaitu timbulnya pengaruh atau sugesti baru dalam bersikap. Sikap adalah kecenderungan untuk berfikir atau merasa dalam cara yang tertentu atau menurut saluran- saluran tertentu. Sikap adalah cara betingkah laku yang karakteristik yang tertuju terhadap orang-orang dan rombongan-rombongan.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Taufik, S.Sos sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Hemat saya, inti komunikasi itu yakni mampu mempengaruhi sikap orang yang diajak berkomunikasi. Di samping itu, melalui komunikasi dengan orang lain, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita, dengan memupuk hubungan yang hangat dengan orang-orang di sekitar kita. Komunikasi sosial menandakan bahwa komunikasi dilakukan untuk pemenuhan diri, untuk merasa terhibur, nyaman dan tenteram dengan diri-sendiri dan juga orang lain. Suasana seperti ini, sangat penting dalam suatu kantor” (Hasil Wawancara, 7 Januari 2018).

d. Hubungan sosial yang baik

Indikator keempat dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu hubungan sosial yang baik. Hubungan sosial yang baik, yaitu terpenuhinya kebutuhan untuk menambahkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi, pengendalian dan kekuasaan, dan cinta serta kasih sayang.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Sudirman AR sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Menurut saya, salah satu tujuan komunikasi yakni terciptanya hubungan sosial yang baik. Manusia sebagai makhluk sosial, tidak terlepas sebagai pelaku komunikasi. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak memenuhi segala kebutuhannya sendiri. Namun untuk mengaktualisasikan kebutuhannya itu ia memerlukan cara. Dengan komunikasilah maka manusia dapat menyatu dalam kehidupan sosialnya, terutama di tempat kerjanya selaku pegawai” (Hasil Wawancara, 7 Januari 2018).

Hasil wawancara lain dengan Ibu Isnawingsih sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut:

“Benar, hubungan sosial yang baik merupakan salah satu fungsi komunikasi. Menurut saya, baik

secara langsung atau tidak langsung komunikasi berfungsi memberikan bimbingan bagi warga masyarakat. Bimbingan yang bernilai tinggi akan menumbuhkan gairah kerja” (Hasil Wawancara, 7 Januari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat digambarkan bahwa kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, informan menilainya sudah sangat baik.

e. Timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi

Indikator kelima dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi. Tindakan, yaitu timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Ibu Yuri Sumantika sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Menurut saya, orang berkomunikasi untuk menunjukan dirinya eksis. Inilah yang disebut aktualisasi diri atau lebih tepatnya eksistensi diri. Salah satu tujuan komunikasi yakni mengajak, dan akan melahirkan tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang

terjadi. Nah, itu salah satu tujuan komunikasi” (Hasil Wawancara, 8 Januari 2018).

f. Sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi

Indikator keenam dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi (respek). Komunikasi Sosial adalah mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, untuk kelangsungan hidup, aktualisasi diri, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketergantungan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi sosial kita bisa berkerja sama dengan pegawai yang lain untuk mencapai tujuan bersama.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

g. Kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi (empati)

Indikator ketujuh dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi (empati). Empati adalah ketika seseorang dapat turut merasakan dan memahami apa yang dirasakan orang lain. Empati itu ibarat gema, artinya perasaan yang dirasakan orang lain tersebut sama walaupun lebih halus, dan perasaan tersebut tidak

menjadi tercampur dengan perasaan pribadi seseorang.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Ibu Zainab, S.Sos sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Menurut saya, kecerdasan yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai adalah kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi. Kita perlu memiliki rasa empati atau peduli pada orang lain” (Hasil Wawancara, 8 Januari 2018).

h. Pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya (*audible*)

Indikator kedelapan dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya (*audible*), perhatian (*care*). Untuk membangun sebuah komunikasi yang efektif, komunikator harus *audible*. *Audible* artinya seorang komunikator harus mampu menyampaikan komunikasi yang dapat didengar dengan dimengerti audience. Seorang komunikator harus bersuara dengan suara yang jelas.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima,

akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Ibu Nurhayati, SE sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Benar, pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas. Bukan sekadar itu, tetapi juga dimengerti dengan baik oleh penerimanya. Ya, agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi” (Hasil Wawancara, 9 Januari 2018).

Hasil wawancara dengan Bapak Asri Jainuddin sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Benar, sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi, itu sangat penting. Karena tujuan komunikasi: mempelajari atau mengajarkan sesuatu, mempengaruhi perilaku seseorang, mengungkapkan perasaan. Dan, menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain” (Hasil Wawancara, 8 Januari 2018).

#### i. Perhatian (*care*)

Indikator sembilan dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu perhatian (*care*). *Care* berarti komunikator memberikan perhatian kepada lawan komunikasinya. Komunikasi yang efektif akan terjalin jika Audience lawan komunikasi personal merasa diperhatikan.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Pardi sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Setahu saya, perhatian itu penting dalam berkomunikasi. Itu komunikasi non verbal. Maksud saya, penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Salah satu contoh perhatian menurut saya adalah kontak mata. Kontak mata, menurut saya merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekadar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya” (Hasil Wawancara, 9 Januari 2018).

#### j. Sikap rendah hati

Indikator kesepuluh dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu sikap rendah hati. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, harus memperlihatkan sikap rendah hati. Di manapun orang tidak suka dengan orang lain yang punya sikap sombong

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Lukman M.S sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Ini pengalaman dan berdasarkan pengamatan juga. Sikap rendah hati dalam berkomunikasi itu juga penting. Bukan minder. Tapi, tidak angkuh dan sombong ketika berkomunikasi dengan orang lain. Apalagi, bagi aparatur pemerintah” (Hasil Wawancara, 10 Januari 2018).

#### k. Prinsip-prinsip persaudaraan sejati

Indikator terakhir dari komponen komunikasi sosial yang efektif, yaitu prinsip-prinsip persaudaraan sejati. Maksud dari prinsip persatuan dan persaudaraan yaitu dalam suatu komunitas kantor harus terjalin persatuan dan persaudaraan baik persatuan dan persaudaraan seagama maupun persatuan dan persaudaraan sosial serta persatuan dan persaudaraan kemanusiaan antar pemeluk agama.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi sosial antar pegawai yang berupa ketrampilan mendengarkan pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima, akan terlihat sebagaimana sajian wawancara berikut ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Fahrudin sebagai staf pada Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut :

“Menurut saya, dalam melakukan komunikasi dengan teman-teman sekantor, prinsip-prinsip persaudaraan sejati perlu dipupuk dan dikembangkan. Itu penting menurut saya. Maksud dari prinsip persatuan dan persaudaraan yaitu dalam suatu komunitas kantor harus terjalin persatuan dan persaudaraan baik persatuan dan persaudaraan seagama maupun persatuan dan persaudaraan sosial serta persatuan dan persaudaraan kemanusiaan antar pemeluk agama. Ya, agar tercipta solidaritas sesame. Karena pada

sebuah kantor ada korps yang kita harus jaga. Nah, ini pendapat saya” (Hasil Wawancara, 10 Januari 2018).

Berdasarkan kesebelas indikator dari komponen komunikasi sosial yang efektif, baik adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud (pengertian), terjalinnya rasa saling akrab, hangat dan menyenangkan (kesenangan), mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik, timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi, sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi (respek), kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi (empati), pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya, perhatian, sikap rendah hati, maupun prinsip-prinsip persaudaraan sejati, maka hasilnya sudah sangat baik dan komunikasinya sangat lancar, harmonis, dan manusiawi.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, khususnya pada Bab IV, maka dapatlah disimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan keempat kemampuan komunikasi sosial antar pegawai, baik ketrampilan mendengarkan, ketrampilan memberi dan menerima umpan balik, ketrampilan menunjukkan ketegasan, maupun ketrampilan menangani konflik, maka hasilnya sudah sangat baik dan komunikasi sangat harmonis dan manusiawi.



2. Berdasarkan kesebelas indikator dari komponen komunikasi sosial yang efektif, baik adanya penerimaan yang cermat dari isi pesan yang dimaksud (pengertian), terjalinnya rasa saling akrab, hangat dan menyenangkan (kesenangan), mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik, timbulnya tindakan nyata sebagai indikator tingkat persuasi dari komunikasi yang terjadi, sikap menghargai dan menghormati pasangan kita saat berkomunikasi (respek), kemampuan untuk memahami dan menempatkan diri kita di tengah orang-orang yang kita ajak berkomunikasi (empati),

pesan yang disampaikan oleh komunikator harus dapat didengar dengan jelas dan dimengerti dengan baik oleh audiennya, perhatian, sikap rendah hati, maupun prinsip-prinsip persaudaraan sejati, maka hasilnya sudah sangat baik dan komunikasinya sangat lancar, harmonis, dan manusiawi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyana, 2005, *Komunikasi Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, 2000, *Komunikasi Antarbudaya*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Papayungan M., Dkk., 1992, *Metode Penelitian Ilmu Sosial (Teori dan Praktek)*, Pusat Studi Kependudukan Universitas Hasanuddin Ujung Pandang.
- Sendjaja, 1994, *Teori-teori Komunikasi*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sugiyono, 1989, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Ritzer, 1992, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, Rajawali Pers, Jakarta.