



Keefektifan Komunikasi Antarpribadi di Lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Gatra Fairuz Khalda
Universitas Padjajaran

Agus Setiawan
Universitas Padjajaran

Detta Rahmawan
Universitas Padjajaran

Korespondensi penulis: gatrafairuz@gmail.com

Abstract. *This research aims to gain a deeper understanding of the Effectiveness of Interpersonal Communication in the West Java Communication and Information Office environment, specifically how the government agency communicates with the public and its impacts on various aspects. The research method employed is a Descriptive Quantitative approach. The total number of respondents in this study is 80 permanent employees of the West Java Communication and Information Office. Data collection was conducted by distributing questionnaires to all sampled employees of the West Java Communication and Information Office. The results of the research indicate that the Effectiveness of Interpersonal Communication in the West Java Communication and Information Office environment falls into the high category. This is evidenced by the high values assigned by the respondents to the five dimensions of Interpersonal Communication Effectiveness. Thus, it can be concluded that the Effectiveness of Interpersonal Communication among the employees of the West Java Communication and Information Office is considered effective.*

Keywords: *Communication Effectiveness, Interpersonal Communication, Effective Communication.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keefektifan Komunikasi Antarpribadi Di Lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat lebih mendalam tentang bagaimana instansi pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat dan bagaimana dampaknya terhadap berbagai aspek. Metode penelitian yang digunakan pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 80 pegawai tetap Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada seluruh sampel pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keefektifan Komunikasi Antarpribadi Di Lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat memiliki tingkat keefektifan yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan lima sikap Efektifitas Komunikasi antarpribadi yang memiliki nilai tinggi dari para responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Keefektifan Komunikasi Antarpribadi pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat dinilai efektif.

Kata Kunci: Keefektifan Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Internal, Komunikasi Efektif.

LATAR BELAKANG

Komunikasi antarpribadi merupakan suatu bentuk komunikasi yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan individu. Dalam komunikasi antarpribadi seseorang dapat merasakan dan menangkap respon secara langsung, baik melalui kata-kata (verbal) maupun tindakan (nonverbal). Dalam hal ini, perubahan perilaku komunikator dan komunikan menjadi bagian dari komunikasi antarpribadi (Mulyana, 2017).

Komunikasi antarpribadi yang efektif terjadi apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dengan makna yang sama oleh penerima pesan dan direspon dengan tindakan yang sesuai. Hal ini akan meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi antara komunikator dan

komunikasikan. Komunikasi antarpribadi yang efektif ditandai oleh beberapa karakteristik yang didasarkan pada perspektif kemanusiaan atau humanistik. Perspektif ini menekankan pentingnya aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang perlu dipertimbangkan dalam komunikasi antarpribadi. Beberapa kualitas tersebut meliputi keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Ngalimun, 2018).

Dengan menerapkan perspektif kemanusiaan dalam komunikasi antarpribadi, individu dapat menciptakan komunikasi yang bermakna, jujur, dan efektif. Artinya komunikasi dapat memperhatikan dan menghargai perasaan, kebutuhan, dan pandangan orang lain. Komunikasi yang berpusat pada perspektif kemanusiaan membantu membangun hubungan yang saling menguntungkan dan memperkuat ikatan antarpribadi (Ngalimun, 2018).

Komunikasi antarpribadi tidak hanya terjadi pada individu, tetapi juga dapat terjadi antara individu dengan kelompok atau suatu organisasi. Komunikasi antarpribadi dalam konteks kelompok terjadi ketika individu-individu yang memiliki ketertarikan dan nilai-nilai yang sama berkumpul dan berinteraksi satu sama lain. Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan pemahaman antara anggota organisasi atau kelompok yang memiliki tujuan dan tugas yang sama.

Komunikasi organisasi mengacu pada cara komunikasi yakni bersifat formal dan sesuai dengan hierarki kekuasaan yang mengharuskan pegawainya mematuhi atasan. Namun diluar organisasi anggota tetap harus menjalin pola komunikasi dengan sesama anggota dan atasan melalui berbagai bentuk kegiatan yang berfungsi untuk membangun kualitas komunikasi antarpribadi. Organisasi dianggap sebagai sebuah jaringan (*organizational network*). Pandangan ini menggambarkan organisasi sebagai struktur sosial yang terbentuk melalui komunikasi antara individu-individu dan kelompok-kelompok di dalamnya (Littlejohn 2001).

Terbinanya hubungan yang baik dan kekompakan antara sesama pegawai dapat memberikan manfaat positif bagi organisasi. Sokongan hubungan antarpribadi yang terbentuk melalui komunikasi timbal balik saat bekerja memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan hubungan harmonis di dalam organisasi. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi alat yang penting dalam membentuk kontak dan pola hubungan antara anggota organisasi. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk pertukaran informasi, tetapi juga sebagai instrumen dalam berbagai aspek fungsi sosial di dalam organisasi dan masyarakat secara umum.

Pemahaman ini menekankan pentingnya hubungan dan interaksi sosial antara anggota organisasi dalam membentuk struktur jaringan organisasi. Jaringan ini mencakup aliran

informasi, kolaborasi, kerja sama, dan pengambilan keputusan yang terjadi melalui komunikasi antara individu-individu dan kelompok-kelompok di dalam organisasi. Seperti komunikasi organisasi yang ada di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Barat, komunikasi antarpribadi antara individu-individu dalam organisasi dapat memiliki tingkat efektivitas yang berbeda.

Hal ini dapat dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik, pandangan, dan komunikasi interpersonal antara anggota Pegawai tersebut di lingkungan kerja. Penting untuk memahami bahwa komunikasi antarpribadi di dalam organisasi dapat memainkan peran penting dalam membentuk hubungan yang erat antara anggota Pegawai dengan rekan kerja, mendukung pertukaran informasi, pemahaman bersama, serta membangun ikatan sosial yang kuat untuk mencapai tujuan bersama.

Diskominfo Jabar ini awalnya didirikan pada tahun 1977, dengan adanya Proyek Pembangunan Komputer Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Selanjutnya nama dari Diskominfo Prov. Jabar lahir berdasarkan Perda Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan Perda tersebut, maka Bapesitelda Provinsi Jabar berganti menjadi "Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat" disingkat menjadi Diskominfo Prov. Jabar yang berlokasi di Jalan Tamansari No. 55 Bandung. Selanjutnya nama dari Diskominfo Prov. Jabar lahir berdasarkan Perda Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan Perda tersebut, maka Bapesitelda Provinsi Jabar berganti menjadi "Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat" disingkat menjadi Diskominfo Prov. Jabar yang berlokasi di Jalan Tamansari No. 55 Bandung. Perubahan ini adalah kenaikan tingkat dan mempunyai ruang lingkup dan jangkauan kerja yang lebih luas. Sasarannya bukan hanya mengenai persoalan teknis tetapi juga kebijakan, baik itu hubungan didalam ataupun menyinggung kepentingan publik khususnya pada bidang teknologi informasi.

Dengan adanya platform dinas, maka Diskominfo Prov. Jabar dapat mengeluarkan regulasi tentang teknologi informasi dalam kepentingan Provinsi Jawa Barat, yang utama pada pencapaian *Jabar Cyber Province* Tahun 2012. Selanjutnya tahun 2018, Diskominfo Jabar menjadi perangkat daerah strategis dalam mencapai visi Jawa Barat mengenai "Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin Dengan Inovasi dan Kolaborasi" dimana mempunyai tujuan yaitu *Jawa Barat Digital Province* (Jabarprov.go.id, 2022).

Diskominfo Jawa Barat memiliki visi untuk mewujudkan Jawa Barat Juara Lahir Batin dengan Inovasi dan Kolaborasi. Berdasarkan dengan visi tersebut dibutuhkan waktu dan kerja sama untuk mencapai misi tersebut. Pegawai sebagai faktor yang menunjang kemajuan

perusahaan sangat diharapkan untuk dapat memberikan hasil kerja yang maksimal, untuk mencapai tujuan maupun sasaran dari perusahaan yang terkait harus disokong oleh hubungan komunikasi timbal balik yang baik antara pimpinan dan bawahan serta sesama rekan kerja maupun antar bagian dalam perusahaan tersebut, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja yang baik.

Maka dapat dikatakan bahwa kondisi kerja yang nyaman akan memberikan dampak positif bagi pegawai perusahaan, karena dampak positif yang besar dapat menunjang terwujudnya visi dan misi melalui kerjasama yang baik dari Pegawainya. Adapun dalam hal ini Pegawai Diskominfo yang memiliki total keseluruhan pada setiap divisi berjumlah 134 orang, dimana untuk mencapai hal tersebut harus dilakukan melalui hubungan komunikasi yang baik, dengan memberikan motivasi kepada rekan kerja agar mereka sadar akan peran dan tanggung jawabnya dalam perusahaan.

Komunikasi antarpribadi memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang efektif dan produktif di berbagai lingkungan, termasuk dalam konteks organisasi dan institusi pemerintahan. Salah satu institusi yang memiliki peran strategis dalam penyampaian informasi dan komunikasi kepada masyarakat adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Barat.

Diskominfo Jawa Barat bertanggung jawab dalam menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan kepada masyarakat. Keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan Diskominfo Jawa Barat menjadi krusial dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut. Dalam upaya menyampaikan pesan yang jelas dan memperoleh pemahaman yang baik dari penerima pesan, komunikator perlu memiliki kualitas-kualitas tertentu yang mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Namun, dalam lingkungan Diskominfo Jawa Barat, masih terdapat tantangan dalam mencapai keefektifan komunikasi antarpribadi. Beberapa faktor seperti struktur organisasi yang kompleks, tingkat keragaman dalam tim kerja, dan dinamika dalam penyampaian informasi publik dapat mempengaruhi tingkat keefektifan komunikasi antarpribadi di dalamnya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan Diskominfo Jawa Barat. Penelitian ini akan melibatkan identifikasi dan evaluasi aspek-aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi di lingkungan tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi antarpribadi, diharapkan dapat dikembangkan strategi dan perbaikan yang relevan untuk meningkatkan komunikasi yang lebih efektif di Diskominfo Jawa Barat.

Dalam penelitian ini Peneliti mempergunakan konsep komunikasi antarpribadi yang efektif menurut Joseph A. DeVito 1997, dimana dalam konsepnya disebutkan secara jelas bahwa untuk menuai suatu komunikasi antarpribadi apakah berjalan efektif atau tidak, dapat dikaji melalui lima aspek berikut ini, yaitu keterbukaan (*Openness*), empati (*Empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Alasan peneliti menggunakan konsep ini karena peneliti berpandangan bahwa kelima aspek efektifitas komunikasi tersebut tepat dan cukup mewakili untuk dijadikan alat ukur efektivitas komunikasi dalam kehidupan berkelompok sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jenis Accidental Sampling. Sampel penelitian ini diberikan kepada 80 pegawai Diskominfo Jawa Barat yang sesuai dengan karakteristik penelitian, adapun karakteristik yang memenuhi kuesioner adalah pegawai tetap Diskominfo. Objek penelitian ini adalah keefektifan komunikasi pegawai Diskominfo Jawa Barat yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Dan Analisis Deskriptif Data Penelitian

- Sikap Keterbukaan (*Openness*) Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Keterbukaan (*Openness*) Aspek Bersikap Terbuka Ketika Berkomunikasi Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya bersedia menjalin hubungan dengan semua rekan kerja	Sangat Setuju	58	73%
	Setuju	22	26%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Indikator pertama dalam sub variabel keterbukaan adalah bersikap terbuka ketika berinteraksi, Keterbukaan adalah kemauan orang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya yang mungkin secara normal disembunyikan, asalkan saja beberapa pengungkapan tepat (DeVito, 2007). Keterbukaan juga termasuk kemauan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi secara jujur terhadap pesan orang lain.

Dalam hal ini sikap keterbukaan adalah tidak memilih-milih hubungan sosial dengan rekan kerja sesama pegawai. Berdasarkan dengan angket yang peneliti sebarakan sebanyak 73% responden menjawab setuju untuk menjalin hubungan dengan semua rekan kerja, artinya sebagian besar pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika menunjukkan sikap terbuka dengan tidak memilah dengan siapa dia bergaul di lingkungan kerja.

Hal ini berpengaruh terhadap keterbukaan dalam komunikasi di lingkungan kerja karena hampir semua rekan kerja menjalin hubungan. Komunikator antarpribadi yang efektif juga harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi atau lawan bicaranya, artinya komunikator harus dapat membuka komunikasi dengan lebih dekat namun hal ini ini tidak berarti bahwa seseorang harus membukakan informasi pribadi terkait riwayat hidupnya, tetapi bisa ditunjukkan dengan keramahan atau dengan membuka diri untuk bergaul dengan setiap orang (De Vito, 2016).

Pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi memiliki sikap yang terbuka karena telah memenuhi aspek terbuka ketika berkomunikasi, yakni dengan menjalin hubungan sesama rekan kerja dalam urusan kerjaan dan di luar kerjaan. Hal ini juga menjadi salah satu cara meningkatkan sikap keterbukaan untuk komunikasi yang lebih efektif.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Keterbukaan (*Openess*) Aspek Terbuka Ketika Berkomunikasi Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya selalu menyapa rekan kerja bila bertemu di lingkungan kerja	Sangat Setuju	51	64%
	Setuju	28	35%
	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian mayoritas responden yang menjawab paling banyak setuju terdapat lebih dari 50% responden, artinya pegawai Diskominfo Jawa Barat memiliki sikap terbuka dengan menyapa rekan kerja apabila bertemu di lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai bersedia untuk membuka komunikasi dengan pegawai lainnya untuk membangun hubungan yang baik, selain itu hal tersebut juga berguna bagi keberlangsungan keefektifan komunikasi dalam melaksanakan pekerjaan. Namun terdapat 1 responden yang menjawab tidak setuju dalam pernyataan tersebut, karena dianggap apabila menyapa rekan kerja dapat berlangsung komunikasi yang lebih interaktif dan terdapat beberapa hal yang bersifat privasi, sehingga lebih menjaga komunikasi yang dilakukan diluar pekerjaan.

Alat ukur lainnya dari sikap terbuka ketika melakukan interaksi ditunjukkan dengan kebiasaan saling melakukan interaksi seperti menyapa dan bersikap ramah, hal ini dapat dilihat

dari kebiasaan yang dilakukan antar pegawai berdampak dan menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai kualitas hubungan keterbukaan di lingkungan kerja. Hasil angket pada pernyataan tersebut juga menunjukkan bahwa sebanyak 64% responden mengaku terbiasa untuk melakukan interaksi dengan saling menyapa satu sama lain dengan rekan kerja.

Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden percaya bahwa dengan bersikap ramah kepada seluruh pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat akan menciptakan hubungan yang lebih dekat dan baik. Sikap ramah ini seperti mengucapkan salam ketika bertemu dengan sesama rekan kerja. sehingga akan menimbulkan suasana yang nyaman dalam perusahaan tempat mereka bekerja.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Keterbukaan (*Openess*) Aspek Bereaksi Secara Jujur dan Terbuka Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Apabila rekan kerja bertanya saya cenderung menjawab apa adanya dan menjawab sesuai fakta	Sangat Setuju	49	61%
	Setuju	28	35%
	Tidak Setuju	3	4%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat cenderung setuju untuk bersikap demikian yakni menjawab pertanyaan dengan apa adanya dan sesuai fakta. Selain terbuka, sikap jujur juga memegang peranan besar dalam indikator keterbukaan, karena kejujuran sendiri memerlukan stimulus terlebih dahulu dari pada pihak lainnya.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Keterbukaan (*Openess*) Aspek Secara Jujur dan Terbuka Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya cenderung terbuka untuk mengungkapkan perasaan kepada rekan kerja saat sedih maupun senang	Sangat Setuju	64	80%
	Setuju	16	20%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Alat ukur dari bereaksi secara jujur selanjutnya adalah mengungkapkan perasaan terhadap rekan kerja baik pada saat sedang sedih maupun saat senang, selain kejujuran yang membutuhkan stimulus dari pihak lain sikap seperti ini juga dinilai penting agar setiap pegawai terbuka satu sama lain dengan perasaannya. Artinya sudah tidak ada lagi batasan dalam hubungan sosial untuk mengekspresikan keadaannya dalam suatu kondisi. Hal ini juga sama seperti apa yang disampaikan dalam pandangan DeVito, bahwa sikap keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi melibatkan kemauan untuk membuka diri, mengungkapkan informasi

yang biasanya disembunyikan, dan mempertimbangkan konteks dan relevansi pengungkapan diri. Hal ini merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang bermakna dan efektif dengan orang lain.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Keterbukaan (*Openess*) Aspek Memiliki Rasa Tanggung Jawab Atas Pesan Yang Disampaikan Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya senantiasa menyampaikan informasi tentang pekerjaan kepada rekan kerja secara jelas tanpa menambahkan arau mengurangi	Sangat Setuju	46	57%
	Setuju	31	39%
	Tidak Setuju	3	4%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan tabel di atas, responden terhadap pernyataan” Saya senantiasa menyampaikan informasi tentang pekerjaan kepada rekan kerja secara jelas tanpa menambahkan arau mengurangi” mendapat jawaban paling banyak sangat setuju sebanyak 46 orang (57%), kemudian dilanjut jawaban setuju terdapat 31 responden (39%) dan paling sedikit responden menjawab tidak setuju terdapat 3 orang (4%).

Indikator keterbukaan selanjutnya adalah memiliki rasa tanggung jawab atas pesan yang disampaikan, berdasarkan jawaban responden sebesar 57% menjawab setuju untuk senantiasa menyampaikan informasi tentang pekerjaan kepada rekan kerja secara jelas tanpa menambahkan atau mengurangi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika setuju dengan hal tersebut. Dengan demikian para pegawai Diskominfo Jawa Barat memiliki sikap terbuka dalam hal bagian informasi yang dimiliki, informasi yang penting tidak berrkaitan dengan pekerjaan, namun juga terdapat berita penting yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, contohnya berita mengenai pernikahan atau meninggalnya salah satu anggota keluarga dari pegawai Diskominfo Jawa Barat.

Namun dalam pernyataan “Saya senantiasa menyampaikan informasi tentang pekerjaan kepada rekan kerja secara jelas tanpa menambahkan atau mengurangi” terdapat 3 responden yang tidak setuju dengan hal tersebut, karena dianggap terdapat beberapa hal yang akan mengganggu progress pekerjaan dan peningkatan efektivitas para pegawai. Sehingga lebih memilih untuk pesan menyampaikan pesan yang lebih jelas dan menambahkan beberapa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan serta mengurangi informasi yang dapat mengurangi efektivitas para pegawai.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Keterbukaan (*Openess*) Aspek Memiliki Rasa Tanggung Jawab Atas Pesan Yang Disampaikan Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Apabila terdapat hal yang tidak disetujui, maka saya akan berusaha untuk mencari ketidaksetujuan tersebut	Sangat Setuju	58	72%
	Setuju	19	24%
	Tidak Setuju	1	1%
	Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan tabel di atas, responden terhadap pernyataan “Apabila terdapat hal yang tidak disetujui, maka saya akan berusaha untuk mencari ketidaksetujuan tersebut” menjawab sangat setuju sebanyak 58 responden (72%), kemudian dilanjut jawaban setuju sebanyak 19 responden (24%) dan jawaban tidak setuju responden sebanyak 1 orang (1%) dan jawaban sangat tidak setuju terdapat 2 responden (2%).

Sikap keterbukaan ini ditunjukkan dengan alat ukur keberanian untuk mengungkapkan kesetujuan dan ketidaksetujuan. Mereka mampu menilai pesan atau informasi dengan berdasarkan pada data dan logika. Sehingga para pegawai dapat berpikir secara menyeluruh dan mudah untuk menyesuaikan diri pada perubahan lingkungan (Rakhmat, 2005).

Peneliti dalam melakukan penyebaran angket ini pada pernyataan “Apabila terdapat hal yang tidak disetujui, maka saya akan berusaha untuk mencari ketidaksetujuan tersebut” dapat menyimpulkan bahwa pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat setuju dalam menyatakan kesetujuan atau ketidaksetujuan pada suatu pendapat yang ada kepada seluruh rekan kerja artinya mereka telah berpikir secara objektif atas permasalahan yang sedang terjadi.

Tabel 7. Kategorisasi Keterbukaan (*Openess*) Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tinggi	78	97,5%
Sedang	2	2,5%
Jumlah	80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Keterbukaan pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat ditunjukkan dengan tidak adanya keterbatasan dalam bergaul antara karyawan satu dengan karyawan lain dari berbagai tingkatan jabatan dan lintas divisi, terbuka disini artinya masih dalam batas yang wajar atau masih dalam wilayah kesopanan antara atasan dan bawahan.

Hal ini juga sesuai dengan apa yang disampaikan (DeVito, 1997), dimana kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya

berkomunikasi. Ini mengacu pada kemauan dan kemampuan individu untuk berbagi informasi, gagasan, perasaan, atau pengalaman pribadi dengan orang lain. Terbuka artinya tidak menutup diri dan memberikan kesempatan bagi orang lain untuk memahami dan terlibat dalam pengalaman pribadi tersebut. Ada kesediaan untuk membuka diri dengan mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan (De Vito, 2016).

Dengan demikian berdasarkan hasil angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika diketahui bahwa responden sudah memenuhi kualitas keterbukaan dalam aspek komunikasi antarpribadi sehingga dapat dikatakan responden khususnya pegawai Diskominfo Jawa Barat berada pada kategori tinggi atau dengan kata lain sikap keterbukaan antar pegawai dinilai efektif.

- **Empati (Emphaty) Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat**

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Empati (*Emphaty*) Aspek Menahan Diri Untuk Mengevaluasi Menafsirkan dan Mengkritik Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya dapat menahan diri untuk memberikan kritik secara terbuka pada rekan kerja dan menyimpannya untuk dibahas pada saat evaluasi	Sangat Setuju	58	73%
	Setuju	21	26%
	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan angket penelitian ini dapat diketahui bahwa langkah utama utama dalam mencapai empati menurut Devito adalah dengan menahan diri untuk melakukan evaluasi, menilai, menafsir dan mengkritik orang lain.

Bukan karena hal ini salah dan tidak boleh dilakukan, melainkan karena reaksi seperti ini seringkali memberikan pemahaman yang berbeda (Devito, 1997).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Empati (*Emphaty*) Aspek Menahan Diri Untuk Mengevaluasi Menafsirkan dan Mengkritik Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pada saat rekan kerja memberikan pendapat yang kurang sesuai dengan perusahaan, maka saya akan menahan diri untuk mencelanya	Sangat Setuju	55	69%
	Setuju	22	27%
	Tidak Setuju	3	4%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian mayoritas responden menjawab sangat setuju. Penyebaran angket pada penelitian ini menghasilkan jawaban yang setuju bahwa pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat tidak mencela rekan kerja, hal ini tentu berbanding lurus dengan jawaban responden untuk menahan diri dengan tidak mengkritik, karena dengan mencela orang

lain merupakan tindakan lebih lanjut dari mengkritik secara berlebihan. Hal ini juga merupakan bentuk sikap kesopanan yang ditunjukkan seseorang. Namun meskipun demikian masih terdapat 3 responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut karena dianggap sikap tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi.

Dalam hal ini, kebaikan dan sopan santun seperti halnya kemampuan dan kemauan untuk memenuhi komitmen yang disampaikan, dan menjelaskan harapan yang diharapkan dalam suatu hubungan komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya harapan yang bertentangan atau berbeda dengan peran dan tujuan komunikasi. Dengan memiliki sikap empati untuk tidak mencela orang lain dapat menciptakan hubungan yang baik dalam lingkungan. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Diskominfo Jawa Barat memiliki empati dengan kemampuannya untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu dan dilihat dari sudut pandang orang lain". (Henry Backrack, 1976 dalam De Vito,).

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Empati (*Empathy*) Aspek Memahami Sudut Pandang Orang Lain Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saat rekan kerja menghadapi permasalahan dalam pekerjaan saya juga mencoba memahami dan merasakan masalah yang ada	Sangat Setuju	48	60%
	Setuju	29	36%
	Tidak Setuju	3	4%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian mayoritas responden menjawab setuju yang menunjukkan sikap empati antar sesama pegawai, meskipun demikian masih terdapat responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut karena dianggap suatu pekerjaan merupakan bagian dan tanggung jawab masing-masing pribadi. Sehingga setiap tugas dan pekerjaan pada setiap pegawai memiliki tugas masing-masing dan urgensinya sendiri yang perlu untuk lebih didahulukan.

Indikator selanjutnya dari sikap empati adalah memahami sudut pandang orang lain, dengan pernyataan penelitian "Saat rekan kerja menghadapi permasalahan dalam pekerjaan saya juga mencoba memahami dan merasakan masalah yang ada" didapatkan hasil sebesar 60% responden sangat setuju, ini menunjukkan bahwa jawaban dari sebagian besar pegawai sudah mencoba dan memahami permasalahan dari rekan kerjanya.

Selain itu responden juga memiliki keterkaitan emosional dengan rekan kerja, dimana perasaan seperti itu tidak tumbuh secara instant melainkan kedekatan tersebut terjalin selama bertahun-tahun melalui komunikasi antarpribadi yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa responden senantiasa untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakannya dalam menghadapi masalah pekerjaan. Memahami dalam bahasa lain adalah simpati, yaitu memahami

permasalahan orang lain, sedangkan merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya yaitu empati. Orang yang empatik adalah mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang (Devito, 1997).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Empati (*Empathy*) Aspek Memahami Sudut Pandang Orang Lain Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saat rekan kerja menghadapi kesulitan dalam pekerjaan saya bersedia membantu apabila diperlukan	Sangat Setuju	55	69%
	Setuju	23	29%
	Tidak Setuju	1	1%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju untuk membantu rekan kerja bila diperlukan. Hal ini juga sesuai dengan pendekatan terhadap kebutuhan afeksi. kebutuhan ini merujuk pada keinginan individu untuk memberi dan menerima kasih sayang. Manusia memiliki kebutuhan untuk diterima, dicintai, dihargai, dan membentuk ikatan emosional positif dengan orang lain. Ketika kebutuhan afeksi terpenuhi, individu merasa dicintai dan diterima, dan ini mendukung terbentuknya hubungan yang sehat. Hal ini menunjukkan besarnya empati yang dimiliki oleh pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat dengan besarnya perhatian kepada rekan kerja yang sedang ada dalam kondisi yang sulit.

Namun meskipun mayoritas responden setuju, terdapat 2 responden yang bertolak belakang dengan pernyataan tersebut karena dianggap bahwa setiap tugas yang diberikan kepada para pegawai sudah memiliki tukposnya masing-masing sesuai dengan kemampuannya, apabila individu tetap memaksakan untuk membantunya dalam pekerjaan tidak sesuai kemampuannya dikhawatirkan memberikan hasil pekerjaan yang tidak sesuai bahkan lebih buruk.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Empati (*Empathy*) Aspek Merasakan Perasaan Orang Lain Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya bersedia mendengarkan dan berusaha memahami keluhan rekan kerja	Sangat Setuju	55	69%
	Setuju	25	31%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Saya bersedia mendengarkan dan berusaha memahami keluhan rekan kerja” yang menjawab sangat setuju

terdapat 55 responden (69%), kemudian di lanjut dengan jawaban setuju terdapat 25 responden (31%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju memahami keluhan rekan kerja. Merasakan perasaan rekan kerja merupakan juga indikator dari sikap empati. Memberikan rasa sikap empati kepada orang lain artinya bersedia untuk mendengarkan dan berusaha memahami keluhan rekan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 69% responden menjawab sangat setuju, artinya pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika saling memberikan dan menunjukkan sikap empati satu sama lain dengan bersedia mendengarkan dan berusaha memahami keluhan rekan kerja.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Empati (*Emphaty*) Aspek Merasakan Perasaan Orang Lain Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saat rekan kerja mengutarakan pendapat hal pertama yang saya lakukan adalah mendengarkannya	Sangat Setuju	55	69%
	Setuju	25	31%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil angket kepada responden pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat menunjukkan bahwa sebesar 69% setuju terhadap pernyataan penelitian “Saat rekan kerja mengutarakan pendapat hal pertama yang saya lakukan adalah mendengarkannya”. Hal ini menunjukkan indikator bahwa “merasakan perasaan orang lain” berbanding lurus dengan indikator “menahan diri untuk mengkritik” dimana sesama pegawai dapat menahan diri untuk mengkritik karena adanya keberhasilan indikator “merasakan perasaan orang lain”. Hal ini menjadi poin dalam keberhasilan sikap empati terhadap sesama rekan kerja di lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Empati (*Emphaty*) Aspek Merasakan Perasaan Orang Lain Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya merasa senang apabila rekan kerja mendapat promosi untuk naik jabatan	Sangat Setuju	54	67%
	Setuju	26	33%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Saya merasa senang apabila rekan kerja mendapat promosi untuk naik jabatan” mendapatkan jawaban sangat setuju sebanyak 54 responden (67%), kemudian dilanjut dengan jawaban setuju sebanyak 26 responden (33%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas menjawab sangat setuju.

Adapun tentang pernyataan angket pada penelitian “Saya merasa senang apabila rekan kerja mendapat promosi untuk naik jabatan” sebanyak 67% responden sangat setuju, hal ini dinilai baik karena kecilnya tingkat kecemburuan terhadap kesuksesan rekan kerja. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 15. Kategorisasi Empati (*Emphaty*) Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tinggi	79	99%
Sedang	1	1%
Jumlah	80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Sikap empati yang diperlihatkan pegawai Diskominfo berjalan dengan sangat baik, kedektakan antar pegawai yang terjadi selama ini telah melahirkan jiwa empati di antara para pegawai. Dengan kata lain penerapan empati di lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika dinilai cukup efektif.

Hal ini juga sama dengan apa yang disampaikan oleh Henry Backrack yang dikutip oleh Joseph A. DeVito dalam bukunya "The Interpersonal Communication Book" (1997) memberikan definisi yang menggambarkan kemampuan seseorang untuk memahami pengalaman, perasaan, sikap, dan harapan orang lain dari sudut pandang mereka sendiri. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika memberikan jawaban perilaku dan sikap yang menunjukkan sikap empati yang tinggi. Bentuk komunikasi tertinggi adalah komunikasi empatik yang memiliki makna melakukan komunikasi untuk mengerti dan memahami karakter dan maksud dan peran orang lain yang menerima pesan (Knutson, et al., 2003).

Empati dalam komunikasi antarpribadi melibatkan kemampuan seseorang untuk memahami secara mendalam dan mengalami dunia orang lain. Individu yang empatik mampu menempatkan diri mereka dalam posisi orang lain, memahami motivasi, pengalaman, perasaan, sikap, dan harapan mereka. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Diskominfo Jawa Barat memiliki sikap empati yang demikian serupa dengan apa yang disampaikan oleh DeVito.

- **Dukungan (Supportiviness) Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat**

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Dukungan (*Supportiviness*) Aspek Bersikap Deskriptif Dan Bukan Evaluatif Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Apabila ada tugas (<i>Job desc</i>) yang kurang dimengerti oleh rekan kerja saya bersedia menjelaskan	Sangat Setuju	55	70%
	Setuju	22	27%
	Tidak Setuju	2	2%
	Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Indikator pertama dari sikap mendukung adalah bersikap deskriptif dan tidak evaluatif, berdasarkan penelitian ini peneliti melalui penyebaran angket kepada responden pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika mengetahui bahwa jawaban terbanyak untuk pertanyaan “Apabila ada tugas (*Job desc*) yang kurang dimengerti oleh rekan kerja saya bersedia menjelaskan” adalah sangat setuju karena memiliki nilai presentase sebesar 69% responden.

Artinya mereka sudah menerapkan sikap yang mendukung dengan bersiap berbagi informasi terhadap rekan kerja mereka dalam menjelaskan secara rinci pada setiap bagian yang tidak dimengerti oleh rekan kerjanya. Namun meskipun mayoritas responden telah memiliki sikap mendukung antar sesama pegawai lainnya melalui aspek tersebut, namun masih terdapat 2 responden yang tidak setuju untuk bersikap sesuai dengan pernyataan tersebut, hal ini karena menganggap bahwa penyampaian informasi yang disampaikan oleh atasan kepada seluruh pegawai merupakan tanggung jawab masing-masing pribadi untuk memahaminya dengan baik.

Sehingga apabila terjadi hal yang demikian dimana terdapat salah satu anggota rekan kerja yang tidak memahami jobdesknya setelah disampaikan oleh atasan, artinya individu tersebut tidak mau berusaha memahami informasi yang telah disampaikan, dan setiap pegawai memiliki tugasnya masing-masing sehingga tidak dapat menjelaskan tugas yang berbeda dengan dirinya, karena dianggap apabila memberikan informasi yang salah dapat membuat tugas pekerjaan berjalan dengan baik.

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Dukungan (*Supportiviness*) Aspek Bersikap Deskriptif Dan Bukan Evaluatif Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Apabila terdapat rekan kerja yang mempunyai gagasan ide, saya kan mencoba memahami dan tidak memberikan sanggahan pada saat menyampaikan pendapatnya	Sangat Setuju	48	60%
	Setuju	30	38%
	Tidak Setuju	2	2%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Masih dalam indikator deskriptif dan tidak evaluatif, sikap evaluatif cenderung menilai atau mengorok suatu permasalahan, bukan memaparkan dengan jelas suatu permasalahan atau lebih mencari kesalahan orang lain. Berdasarkan penelitian ini peneliti melalui penyebaran angket kepada responden pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat mengetahui bahwa mayoritas responden yakni sebanyak 98% menjawab sangat setuju untuk tidak memberikan sanggahan pada saat menyampaikan pendapatnya. Hal ini menunjukkan sikap untuk tidak membuat penilaian terhadap gagasan rekan kerja ditunjukkan dengan mendengarkan gagasan rekan kerja pegawai tersebut dan menanggapi gagasan tersebut tanpa penilaian bahwa yang disampaikan memiliki nilai yang baik atau buruk.

Meskipun mayoritas responden telah bersikap sesuai dengan aspek tersebut, namun masih terdapat 2 responden yang belum bersikap demikian, karena menganggap bahwa pada saat diskusi bersama rekan kerja berlangsung mereka cenderung memahami berbagai pendapat yang disampaikan oleh rekan kerja namun apabila terdapat pendapat yang kurang sesuai perlu diberikan pendapat atau sanggahan agar informasi yang disampaikan selanjutnya dapat dengan lebih baik diberikan sesuai dengan masukan didapat. Meskipun demikian seluruh pendapat atau gagasan setiap pegawai Diskominfo Jawa Barat tetap ditampung dan dijadikan sebagai bahan evaluasi perusahaan.

Indikator berikutnya dari sikap mendukung yakni gaya spontan, orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pemikirannya cenderung bereaksi dengan cara yang terbuka (Devito, 1997:263). Sikap terus terang dan terbuka seperti ini juga diartikan sama dengan karakter yang dimilikinya.

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Dukungan (*Supportiviness*) Aspek Gaya Spontan Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Apabila rekan kerja sedang bersedih maka saya akan berusaha menemani dan mempertanyakan keadaan rekan kerja baik-baik saja	Sangat Setuju	52	65%
	Setuju	27	34%
	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Apabila rekan kerja sedang bersedih maka saya akan berusaha menemani dan mempertanyakan keadaan rekan kerja baik-baik saja” mendapat jawaban sangat setuju sebanyak 52 responden (65%), kemudian dilanjut oleh jawaban setuju sebanyak 27 responden (34%) dan jawaban tidak setuju terdapat 1 responden (1%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju untuk memastikan kondisi rekan kerja dan menghiburnya ketika bersedih. artinya

mereka telah bersikap spontan untuk menghibur rekan kerjanya yang sedang bersedih dan menciptakan suasana yang dapat membangun lingkungan positif di lingkungan kerja.

Namun meskipun mayoritas responden menjawab setuju dengan aspek tersebut terdapat 1 responden yang tidak setuju dengan sikap tersebut karena dianggap bahwa setiap orang memiliki privasinya masing-masing dan hal ini tidak berkaitan dengan pekerjaan.

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Dukungan (*Supportiviness*) Aspek Gaya Spontan Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Apabila rekan kerja keliru dan lalai dalam menjalankan tugasnya saya selalu berusaha untuk mengingatkan	Sangat Setuju	56	70%
	Setuju	24	30%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Apabila rekan kerja keliru dan lalai dalam menjalankan tugasnya saya selalu berusaha untuk mengingatkan” mendapat jawaban sangat setuju sebanyak 56 responden (70%), kemudian dilanjut dengan jawaban setuju sebanyak 24 responden (30%). Dengan demikian mayoritas menjawab sangat setuju. Gaya spontan juga ditunjukkan dengan mengingatkan apabila rekan kerja keliru dan lalai dalam tugasnya.

Hal ini dilakukan tanpa mengurangi rasa hormat dan tidak memiliki maksud lain, hanya memberikan sikap untuk mengingatkan kepada rekan kerja sesama pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat agar dapat memberikan kontribusi terbaik di perusahaan. Melalui penelitian ini juga peneliti mengetahui bahwa jawaban terbanyak untuk pernyataan ini adalah sangat setuju. Artinya sikap yang positif telah berjalan di lingkungan kerja Diskominfo Jawa Barat.

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Dukungan (*Supportiviness*) Aspek Provisional Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya bersedia membantu pekerjaan rekan kerja walaupun itu bukan <i>job desc</i> saya	Sangat Setuju	52	65%
	Setuju	28	35%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan penelitian ini peneliti mengetahui bahwa pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat bersedia untuk membantu pekerjaan rekan kerjanya. Hal demikian menjadi sikap yang positif antar pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan keefektifan komunikasi.

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Dukungan (*Supportiviness*) Aspek Provisional Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Aspek	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Saya bersedia menggantikan tugas yang memang dibutuhkan pada saat itu apabila rekan kerja berhalangan	Sangat Setuju	58	72%
	Setuju	22	28%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Saya bersedia menggantikan tugas yang memang dibutuhkan pada saat itu apabila rekan kerja berhalangan” menjawab sangat setuju terdapat 58 responden (72%), kemudian dilanjut dengan jawaban setuju sebanyak 22 responden (28%). Artinya mayoritas responden sangat setuju menggantikan tugas lembur rekan kerja yang berhalangan. Sikap demikian juga menunjukkan bahwa pegawai Diskominfo Jawa Barat memiliki loyalitas yang tinggi kepada sesama pegawai dan kepada perusahaan. Dari hasil penelitian maka dapat peneliti simpulkan bahwa seluruh pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat memiliki sikap profesional dalam bekerja dan menunjukkan dedikasi yang tinggi pada perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki sikap yang mendukung dengan tidak mementingkan egonya sendiri dan rela mau berkorban untuk merubah sikap dan mengorbankan waktunya demi kepentingan bersama dan bagi perusahaan.

Tabel 22. Dukungan (*Supportiviness*) Kategorisasi Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tinggi	78	98%
Sedang	2	2%
Jumlah	80	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023).

Dengan demikian mayoritas responden memberikan jawaban terhadap subvariabel sikap mendukung berada dalam kategori tinggi. Berdasarkan perhitungan mengenai sikap mendukung *Supportiviness*, peneliti mengambil kesimpulan bahwa penerapan sikap mendukung dalam efektifitas komunikasi antarpribadi di lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat termasuk dalam kategori tinggi. Dengan kata lain sikap mendukung di lingkungan kerja ini dinilai efektif.

Dengan demikian juga sikap mendukung pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Barat juga telah sesuai dengan apa yang disampaikan oleh DeVito. DeVito menekankan bahwa komunikasi yang terbuka dan empatik saja tidak menjamin terjadinya komunikasi antarpribadi yang efektif jika tidak ada sikap mendukung dari kedua belah pihak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang disampaikan pada bab IV, maka peneliti mengambil simpulan dari hasil penelitian sebagai berikut sesuai dengan rumusan masalah yang dicari:

1. Keterbukaan pada variabel keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berada pada kategori tinggi. Hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai Diskominfo yang terbuka dalam berkomunikasi, Jujur, dan memiliki tanggung jawab. Sehingga menunjukkan bahwa sikap keterbukaan antar pegawai di lingkungan kerja Diskominfo Jawa Barat dinilai efektif.

2. Sikap Empati pada variabel keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap pegawai Diskominfo Jawa Barat yang empati dengan tidak memberikan kritik ke sesama pegawai, memahami sudut pandang orang lain, serta berempati atas kondisi individu. Sehingga menunjukkan bahwa sikap empati antar pegawai di lingkungan kerja Diskominfo Jawa Barat dinilai efektif.

3. Sikap mendukung pada variabel keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap mendukung yakni dengan bersikap deskriptif, spontan dan bersikap provisional.

Sehingga menunjukkan bahwa sikap mendukung antar pegawai di lingkungan kerja Diskominfo Jawa Barat dinilai efektif.

4. Sikap positif pada variabel keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui sikap positif, yakni dengan selalu bersikap positif serta berusaha untuk melakukan interaksi dengan antar pegawai. Sehingga menunjukkan bahwa sikap positif antar pegawai di lingkungan kerja Diskominfo Jawa Barat dinilai efektif.

5. Kesetaraan pada variabel keefektifan komunikasi antarpribadi di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan sikap kesetaraan, yakni dengan tidak memandang orang lain dengan lebih rendah. Sehingga menunjukkan bahwa sikap kesetaraan antar pegawai di lingkungan kerja Diskominfo Jawa Barat dinilai efektif.

DAFTAR REFERENSI

De Vito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*.

- Mulyana, D. (2017). Komunikasi Antar Pribadi. PT Remaja Rosdakarya. PT Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun. (2018). Komunikasi Interpersonal . PT Rosdakarya.