

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN JAWILAN KABUPATEN SERANG

Lutfiya Illah¹, Achmad Nashrudin P^{2*},

^{1,2}Universitas Bina Bangsa

*nashrudin.achmad@gmail.com

ABSTRAK

Untuk mencapai tujuan organisasi, pada suatu instansi pemerintah dibutuhkan kinerja baik dan terukur. Agar kinerja pegawai dapat dicapai dengan baik diperlukan komunikasi yang intens antar pegawai. Dalam melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai tugas dan fungsinya pegawai pada Kantor Kecamatan Jawila Kabupaten Serang, memerlukan kesamaan persepsi agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai. Kesamaan persepsi tersebut tercipta melalui komunikasi antar pegawai, yang disebut Komunikasi interpersonal. Penelitian ini bermaksud mengkaji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Jawilan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik sampel jenuh dimana sampel sebanyak 40 orang. Jumlah sampel sama dengan jumlah populasi Selanjutnya penelitian menggunakan uji validitas (test of validity) dan uji reliabilitas (test of realiability). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan, empati, dukungan dan rasa positif ditingkatkan maka meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan Uji T yaitu hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$ atau nilai $\text{sig} < 0,05$ $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($5,983 > 2,024$). Artinya H_a diterima, dan H_0 ditolak, dan hasil koefisien korelasi (R) adalah = $0,746$, hubungannya sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai pada Kantor Keamatan Jawilan,, Kabupaten Serang. Serta hasil analisis regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif antara variabel Komunikasi Interpersonal (X) dan variabel Kinerja Pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Jawilan, Kabupaten Serang, ditunjukkan dari persamaann regresi $Y = 6.929 + 0.652X$

Kata Kunci: Organisasi, komunikasi interpersonal, kinerja pegawai

ABSTRACT

To achieve organizational goals, a government agency requires good and measurable performance. In order for employee performance to be achieved properly, intense communication between employees is required. In carrying out public service tasks according to the duties and functions of employees at the Jawilan District Office, Serang Regency, it requires a common perception so that the goals of the organization can be achieved. The common perception is created through communication between employees, which is called interpersonal communication. This study intends to examine the effect of interpersonal communication on employee performance at the Jawilan District Office. The method used is a quantitative approach, using data collection methods through questionnaires. The sampling technique used was the saturated sample technique where the sample was 40 people. The number of samples is the same as the total population. Furthermore, the study uses a test of validity and a test of reliability. The results showed that the effect of interpersonal communication consisting of openness, empathy, support and positive feeling was increased, thus increasing employee performance. Based on the results of the T-test calculations, the test results show that the significance value = $0.000 < 0.05$ or sig value < 0.05 $t \text{ arithmetic} > t \text{ table}$ ($5.983 > 2.024$). This means that H_a is accepted, and H_0 is rejected, and the result of the

correlation coefficient (R) is = 0.746, the relationship is very strong between Interpersonal Communication and Employee Performance at the Jawilan District Office, Serang Regency. And the results of the regression analysis show that there is a positive influence between the Interpersonal Communication variabel (X) and the Employee Performance variabel (Y) at the Jawilan District Office, Serang Regency, as shown by the regression equation $Y = 6.929 + 0.652X$

Keywords: Organization, interpersonal communication, employee performance

PENDAHULUAN

Kecamatan Jawilan merupakan bagian dari wilayah Pemerintahan Daerah (Pemda) Kabupaten Serang. Ada 29 Wilayah Kecamatan di Kabupaten Serang, Kecamatan Jawilan merupakan salah satunya (Sumber : <https://jawilan.serangkab.go.id/>).

Sebagai subordinasi dari Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Serang, sudah barang tentu Kecamatan Jawilan bertanggungjawab dalam mensukseskan Visi dan Misi kepada Daerahnya. Berdasarkan hasil Pemilihan kepala Daerah (serentak) yang dilakukan pada Tahun 2019 lalu, Kabupaten Serang dipimpin oleh pasangan Bupati RT. Tatu Chasanah, SE., M.Ak dan Wakil Bupati Drs. H. Pandji Tirtayasa, M.Si.

Visi dan Misi Kabupaten Serang adalah Terwujudnya Masyarakat Yang Berkualitas Menuju Kabupaten Serang Yang Agamis, Adil dan Sejahtera. Sedangkan Misinya : 1) Memantapkan Fungsi Dan Peran Agama Sebagai Landasan Moral Dan Spiritual Dalam Kehidupan Individu, Bermasyarakat Dan Bernegara; 2) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Yang Sehat, Cerdas, Berakhlakul Karimah Dan Berbudaya; 3) Meningkatkan Kuantitas Dan Kualitas Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan Dasar Disemua Wilayah; 4) Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Potensi Lokal Serta Memperkuat Struktur Perekonomian Daerah; 5) Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Lingkungan Hidup; 6) Mengembangkan Kawasan Strategis, Cepat Tumbuh, Pesisir Dan Pulau-Pulau; 7) Meningkatkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Serta Didukung Kondisi Sosial, Politik, Keamanan Yang Kondusif Dan Strategis.

Sedangkan tugas dan fungsi (Tupoksi) Kecamatan adalah melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang diserahkan Bupati.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana pada tersebut diatas, Kecamatan mempunyai fungsi: a) Pengorganisasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan; b) Pengorganisasian kegiatan pembinaan dan pengembangan perekonomian rakyat dan melaksanakan pemungutan pendapatan daerah sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan; c) Penyelenggaraan

pelayanan sosial kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat; d) Pembinaan kelurahan; e) Pelaksanaan dukungan administrasi di bidang pendidikan sekolah dasar; f) Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah kecamatan; g) Pelaksanaan koordinasi, operasional unit pelaksana teknis dinas / badan; dan h) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan pembangunan dan pengembangan partisipasi masyarakat. Secara singkat fungsi Kantor Kecamatan sebagai salah contoh bentuk organisasi Publik, dalam hal ini organisasi pemerintahan adalah tugas Pelayanan Publik. Maka sebagai organisasi publik/pemerintah, komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan tidak bisa dihindarkan. Baik komunikasi dengan para pegawai, dalam rangka saling mendukung untuk tercapainya proses pelayanan publik dan tercapainya efektifitas tugas dan fungsi yang melekat sebagai pelayan publik. Tercapainya tugas dan fungsi pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik, dan berkualitas merupakan pencapaian atas kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif. Metode asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015). Sedangkan populasi (N) dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang yang berjumlah 40 pegawai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel (n) jenuh yang menjadikan semua anggota sebagai sampel (N=n).

Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Adapun data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen dan sumber pustaka yang relevan (buku, dokumen yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, data yang diperoleh melalui browsing dari sumber yang valid dan resmi. Seperti website pemerintah berbasis go.id dan jurnal-jurnal yang bereputasi).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang. Dalam penelitian ini terdapat 40 sampel/responden pegawai dengan status PNS. Hingga akhir penelitian ini dilakukan, responden yang mengembalikan angket penelitian adalah 40 orang atau 100 persen dengan mengisi angket secara lengkap. Dengan demikian, secara metodologis dikatakan layak untuk dilakukan pengujian dan pembahasan hasil penelitian.

a. Komunikasi Interpersonal (X)

(Nashrudin P., 2011) mengutip Mulyana menyatakan “komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal”. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini 4 indikator dan 10 item

pertanyaan yang meliputi: keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), dukungan (*supportiveness*) dan rasa positif (*positiveness*). Rekapitulasi jawaban responden terhadap komunikasi interpersonal dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1
Deskripsi Jawaban Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

Indikator variabel	Item Butir	Frekuensi (f) dan Persentase (%) Jawaban Responden										Rerata (Mean)
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Keterbukaan (X1.1)	X1.1.1	0	0,00	0	0,00	1	2,5	15	37,5	24	60,0	4,58
	X1.1.2	0	0,00	0	0,00	1	2,5	12	30,0	27	67,5	4,65
	X1.1.3	0	0,00	0	0,00	1	2,5	10	25,0	29	72,5	4,70
Empati (X1.2)	X1.2.1	0	0,00	0	0,00	2	5,0	15	37,5	23	57,5	4,52
	X1.2.2	0	0,00	0	0,00	1	2,5	10	25,0	29	72,5	4,70
	X1.2.3	0	0,00	0	0,00	0	0,0	13	32,5	27	67,5	4,68
Dukungan (X1.3)	X1.3.1	0	0,00	0	0,00	2	5,0	11	27,5	27	67,5	4,62
	X1.3.2	0	0,00	0	0,00	0	0,0	18	45,0	22	55,0	4,55
	X1.3.3	0	0,00	0	0,00	1	2,5	13	32,5	26	65,0	4,62
Rasa Positif (X1.4)	X1.4.1	0	0,00	0	0,00	2	5,0	17	42,5	21	52,5	4,48
Rerata Variabel Komunikasi Interpersonal (X1)												4,59

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden atas variabel komunikasi interpersonal pada pegawai Kantor Kecamatan Jawilan seperti yang disajikan pada Tabel 4, menunjukkan bahwa deskripsi jawaban responden secara keseluruhan menyatakan sudah sangat baik dengan nilai rerata 4,59. Artinya bahwa mayoritas responden menyatakan secara keseluruhan mengenai penerapan komunikasi interpersonal meliputi: keterbukaan, empati, dukungan dan rasa positif sudah sangat baik.

b. Kinerja Pegawai (Y)

Kinerja adalah penilaian pegawai Kantor Kecamatan Jawilan atas hasil akhir dari aktivitas kerja yang dapat diukur melalui kemampuan kerja, kecakapan, keahlian dan sikap seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Kinerja diukur dengan 5 item pertanyaan yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, ketangguhan, kerja sama dan ketepatan waktu. Rekapitulasi jawaban responden terhadap kinerja diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2
Deskripsi Jawaban Terhadap Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Indikator variabel	Item Butir	Frekuensi (f) dan Persentase (%) Jawaban Responden										Rerata (Mean)
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
Kinerja (Y)	Y1.1	0	0,00	0	0,00	1	2,5	26	65,0	13	32,5	4,30
	Y1.2	0	0,00	1	2,50	7	17,5	18	45,0	14	35,0	4,12
	Y1.3	0	0,00	0	0,00	22	55,0	15	37,5	3	7,5	3,52
	Y1.4	0	0,00	0	0,00	8	20,0	32	80,0	0	0,00	3,80
	Y1.5	0	0,00	0	0,00	7	17,5	28	70,0	5	12,5	3,95
Rerata Variabel Kinerja (Y)												3,94

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden atas variabel kinerja pada Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang seperti yang disajikan pada Tabel 5, menunjukkan bahwa deskripsi jawaban

responden secara keseluruhan tentang kinerja menyatakan sudah sangat baik dengan nilai rerata 3,94. Artinya bahwa mayoritas responden menyatakan secara keseluruhan mengenai penerapan kinerja meliputi: kuantitas kerja, kualitas kerja, ketanggungan, tanggung jawab dan ketepatan waktu sudah terlaksana dengan baik.

c. Indikator Komunikasi Interpersonal

Adapun indikator komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut (Muhammad, 2014):

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*empathy*)
3. Dukungan (*support*)
4. Rasa positif (*positiveness*)
5. Kesamaan (*equality*)

Yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara

Tabel 3
Kisi-Kisi Instrumen Komunikasi Interpersonal

Definisi	Indikator	No Butir	Jumlah	Instrumen	Skala pengukuran
Menurut Arni Muhammad “Komunikasi <i>interpersonal</i> adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang.”	Keterbukaan	1,2	2	Kuesioner Skala Likert Instrumen 1-5	Interval
	Empati	3,4	2		
	Dukungan	5,6	2		
	Rasa positif	7,8	2		
	Kesamaan	9,10	2		
Jumlah			10		

d. Indikator Kinerja (Y)

Adapun indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut (Wahyudi, 2015):

1. Kuantitas
2. Kualitas
3. Tanggungjawab
4. Efektifitas
5. Kerjasama
6. Ketaatan

Tabel 4
Kisi-Kisi Instrumen Kinerja

Definisi	Indikator	No Butir	Jumlah	Instrumen	Skala pengukuran
Menurut Wahyudi “kinerja merupakan salah satu alat ukur bagi pencapaian organisasi. kinerja dapat dipandang sebagai ‘ <i>thing done</i> ’. Kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”	Kualitas	1,2	2	Kuesioner Skala Likert Instrumen 1-5	Interval
	Kuantitas	3,4	2		
	Tanggung jawab	5,6	2		
	Efektivitas	7,8	2		
	Kerja sama	9,10	2		
	Ketaatan	11,12	2		
Jumlah			12		

e. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan realibilitas diperlukan sebelum angket disebar ke responden. merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2017).

Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Perhitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 26* (Basuki, 2014). Pengujian validitas ini dilakukan menggunakan rumus *Product Moment* sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}(n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan :

r_{xy} = Besar korelasi *Product moment* dari setiap pertanyaan

n = Jumlah Responden

$\sum x^2$ = Jumlah Kuadrat x

$\sum y^2$ = Jumlah Kuadrat y

x = Skor Pernyataan

y = Skor Semua Pernyataan Dari Satu Responden

Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan *criteria statistic* sebagai berikut :

- a) Jika r hitung $>$ r tabel, maka variabel tersebut valid

- b) Jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid
- c) Jika r hitung < r tabel maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima.
- d) Uji Coba Instrumen

f. Teknik analisis Data

Dalam rangka menganalisis data penelitian dipergunakan statistic deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif dipilih dan dipergunakan dengan maksud untuk menggambarkan karakteristik penyebaran skor setiap variabel. Sedangkan statistik inferensial dalam penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan

menggunakan analisis regresi linear.

g. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Menyatakan seberapa besar pengaruh naik turunnya nilai variabel terikat terhadap dua atau lebih variabel bebas. Berdasarkan hasil analisis regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen yaitu komunikasi interpersonal (X) terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai (Y) Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang.

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel Kinerja Pegawai (Variabel terikat)
- X : Variabel Komunikasi interpersonal (Variabel bebas)
- a : Konstanta
- b : Koefisien Regresi
- e : Standar erro of the estimate

h. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel Komunikasi Interpersonal (X) dengan variabel Kinerja pegawai (Y). kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi anantara variabel adalah :

Tabel 5
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah

0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 01,000	Sangat kuat

Sumber : (Sugiyono, 2015)

i. Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain untuk mengukur seberapa presentase (%) pengaruh variabel bebas yang diteliti yaitu komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD : Koefisien determinasi

R : Koefisien korelasi

j. Uji Hipotesis

1) Uji T (parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai Kantor Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang. Uji T atau uji hipotesis dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$DF = \alpha / 2 : (N-1-K)$$

Suatu koefisien korelasi harus mempunyai nilai yang berarti (signifikan) untuk menguji kebenaran koefisien korelasi langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut :

a) Kriteria pengujian hipotesis

a. Menguji komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai

$H_0 = 0$, artinya komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

$H_0 > 0$, artinya komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

b) Menentukan taraf nyata

Taraf nyata yang digunakan adalah 5% atau 0,05 kriteria pengambilan keputusan uji parsial adalah :

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja pegawai (Y).

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja pegawai (Y).

Uji t dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikan t masing-masing variabel yang terdapat pada output hasil regresi menggunakan SPSS . Jika angka signifikan $t < \alpha (0.05)$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang kuat Antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2015).

k. Hipotesis Statistika

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dengan kalimat pernyataan.

Uji hipotesis berguna untuk menguji keberpengaruhan antara variabel sehingga terbukti bahwa kedua variabel tersebut memiliki keeratan hubungan yang signifikan atau sebaliknya. Untuk mengetahui hal ini maka dilakukan uji hipotesis, pada penelitian ini digunakan uji parsial ($X \rightarrow Y$).

- $H_0 = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
- $H_0 > 0$, artinya komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai contoh karakteristik kehidupan sosial mewajibkan setiap individu untuk membangun sebuah relasi dengan yang lain, sehingga akan terjalin sebuah ikatan perasaan yang bersifat timbal balik dalam suatu pola hubungan yang dinamakan hubungan interpersonal (Benny Usman, 2013). Komunikasi interpersonal, atau biasa disebut komunikasi antar pribadi, adalah komunikasi antara individu-individu (Nashrudin P., 2011). Begitupun Mulyana (Mulyana, 2010) menyatakan bahwa, “komunikasi interpersonal atau komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal”.

Hal yang sama juga diperkuat oleh pernyataan Devito (dalam Effendy, 2003) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera”. Kemudian, faktor pembentuk variabel komunikasi interpersonal dalam penelitian terdiri dari lima indikator variabel yaitu: 1) keterbukaan (*openess*,) 2) Empati (*emphaty*) 3) Dukungan (*supportiveness*) 4) rasa positif (*positiveness*) dan 5) kesetaraan (*equality*) di adopsi dari teori Agus M. Hardjana (Agus M. Hardjana, 2003); (Mulyana, 2010), (Muhammad, 2014); (Effendy. Onong Uchjana, 2011); (Faidha, 2020). Selanjutnya penelitian ini berusaha mengartikulasi, menguji dan menganalisis komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh (Femin, 2014) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Sedangkan definisi kinerja disebutkan oleh Robbins yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. (Simanjuntak, 2005). Mathis dan Jackson (Mathis, Robert L dan Jackson, 2004) menyebutkan tentang Kinerja (*Performance Appraisal-PA*) adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan.

Kinerja adalah kemampuan pegawai menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan waktu dan rencana atau sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur Abdullah (Abdullah, 2014). Faktor pembentuk variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh (Edy, 2018) yang terdiri dari 1) kuantitas kerja, 2) kualitas kerja, 3) ketangguhan, 4) kerja sama dan 5) ketepatan waktu.

Komunikasi interpersonal dalam aktifitas pelayanan di Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang, biasanya dilakukan dalam bentuk koordinasi antara atasan dengan bawahan, atau antar pegawai. Fenomena yang terjadi dalam aktifitas pelayanan publik sebagaimana definisinya yaitu *“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”* (UU No. 25 Tahun 2009, pasal 1). Pelayanan publik dijalankan berdasarkan asas: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; dan l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (UU No. 25 tahun 2009 pasal 4).

Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang dilakukan oleh Pegawai Kecamatan Jawilan Kabupaten Serang. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden secara keseluruhan tentang komunikasi interpersonal menyatakan sudah sangat baik dengan nilai rata-rata 4,59. Artinya bahwa mayoritas responden menyatakan secara keseluruhan mengenai penerapan komunikasi interpersonal meliputi: keterbukaan, empati, dukungan dan rasa positif sudah sangat baik. Kemudian berdasarkan hasil uji parsial analisis regresi komunikasi interpersonal (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini sesuai dengan kondisi di lapangan menunjukkan bahwa komunikasi dinilai sebagai aspek yang penting ketika melakukan pelayanan publik, komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator (pegawai) kepada masyarakat (komunikan) atau antar pegawai Kecamatan Jawilan, baik tentang masalah pekerjaan (koordinasi) maupun komunikasi lain dalam rangka melaksanakan tugas.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang paling efektif, Karena para pegawai komunikasi dapat terus menerus saling menyesuaikan diri. Dengan adanya hubungan komunikasi interpersonal maka hubungan yang terjalin akan semakin harmonis dikarenakan adanya sikap saling memahami, sehingga akan memunculkan rasa nyaman dan mampu meningkatkan kinerja. Temuan ini sesuai dengan teori yang yang diungkapkan oleh Efendi (Effendy. Onong Uchjana, 2011) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Sopiah (2008) komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik secara lisan, tertulis, maupun menggunakan alat komunikasi. Baharum et al (2005) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah aspek dan elemen yang penting dalam kefungsiian sebuah organisasi.

Carl I. Hovland (Effendy. Onong Uchjana, 2011) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan). Nashrudin. Komunikasi dapat juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik, serta proses- proses organisasi lainnya. Hal ini sesuai dengan variabel penelitian komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan yang dilakukan oleh, Festus Femin (Femin, 2014).

A. Deskripsi Data

Karakteristik Data Responden di Kantor Kecamatan Jawilan

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di kantor Kecamatan Jawilan kabupaten serang sebanyak 40 orang. Di bawah ini karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian yang dilakukan berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

Tabel 6
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Presentase%
1.	Laki-Laki	32	80%
2.	Perempuan	8	20%
Jumlah		40	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pada saat dilaksanakan survey, jumlah laki-laki sebanyak 80% dan jumlah perempuan sebanyak 20%.

Tabel 7
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Keterangan	Frekuensi	Presentase%
----	------------	-----------	-------------

1.	SMA/Sederajat	21	53%
2.	Diploma	3	8%
3.	Sarjana (S1)	10	25%
4.	Pasca Sarjana (S2)	6	15%
Jumlah		40	100%

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pada saat dilakukan survey, jumlah pegawai yang berpendidikan terakhir SMA/Sederajat berjumlah 53%, pegawai yang berpendidikan Diploma berjumlah 8%, pegawai yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1) berjumlah 25% dan pegawai yang berpendidikan Pasca Sarjana (S2) berjumlah 15%.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai

1) Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Berdasarkan analisis uji validitas variabel kinerja pegawai, berikut ini adalah hasil perhitungan statistik deskriptif yang didapat dari jawaban responden melalui kuesioner untuk variabel kinerja pegawai ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 8
Output Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Y1	46.38	24.651	.522	.825
Y2	45.83	26.507	.449	.832
Y3	45.95	23.587	.695	.812
Y4	45.95	25.228	.557	.824
Y5	47.20	23.087	.549	.823
Y6	47.03	24.487	.423	.834
Y7	46.25	25.064	.339	.842
Y8	46.23	24.435	.562	.822
Y9	46.35	23.874	.534	.824
Y10	46.03	24.743	.703	.816
Y11	46.28	24.974	.392	.836
Y12	46.05	25.279	.504	.827

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Dari hasil output diatas bahwa semua indikator yang ada di variabel kinerja pegawai dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dimana untuk r tabelnya adalah 0.312.

2) Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai

Berdasarkan analisis uji reliabilitas variabel kinerja pegawai, berikut ini adalah hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 9
Output Uji Reliabilitas Kinerja pegawai

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.839	12

Dari tabel di atas hasil yang diperoleh melalui analisa yang ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* 0,839 atau lebih besar dari 0,6 maka kinerja pegawai dinyatakan reliabel.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas Komunikasi Interpersonal

1) Uji validitas Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan analisis uji validitas variabel komunikasi interpersonal, berikut ini adalah hasil perhitungan statistik deskriptif yang didapat dari jawaban responden melalui kuesioner untuk variabel komunikasi interpersonal ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 10
Output Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal

<i>Item-Total Statistics</i>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X.1	38.78	21.769	.588	.882
X.2	38.88	20.984	.707	.874
X.3	38.70	22.062	.662	.878
X.4	39.07	20.328	.626	.881
X.5	38.90	20.964	.721	.873
X.6	39.05	21.741	.494	.890
X.7	38.55	22.459	.506	.888
X.8	38.60	21.938	.633	.880
X.9	39.00	21.077	.668	.877
X.10	38.82	20.917	.746	.872

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Dari hasil output di atas bahwa semua indikator yang ada di variabel komunikasi interpersonal dinyatakan valid karena nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Dimana untuk *r* tabelnya adalah 0,312.

2) Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan analisis uji reliabilitas variabel motivasi kerja, berikut ini adalah hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 11
Output Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	10

Dari tabel di atas hasil yang diperoleh melalui analisa yang ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* 0,890 atau lebih besar dari 0,6 maka komunikasi interpersonal dinyatakan reliabel.

D. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi Inyerpersonal terhadap Kinerja karyawan. Dan hasil pengolahan data dengan bantuan software SPSS Versi 26 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 12
Output Uji Regresi Linear

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	6.929	4.353		1.592	0.120
	Komunikasi Interpersonal	0.686	0.115	0.652	5.983	0.000

a. Dependent Variabel: Kinerja Pegawai

Dari hasil pengolahan di atas dengan bantuan software SPSS Versi 26 disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 6.929 + 0.652 X$$

Interpretasi Persamaan Regresi

1. Jika Variabel Komunikasi Interpersonal nol, maka Kinerja pegawai sebesar 6.929 satuan.
2. Jika Komunikasi interpersonal naik satu satuan maka Kinerja pegawai naik sebesar 0.686 satuan.

E. Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah alat uji yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio, untuk menguji korelasi digunakan teknik uji korelasi *product moment* (korelasi pearson) yang dikembangkan oleh Karl

Pearson. Berikut adalah hasil pengolahan data dengan bantuan software SPSS Versi 26 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13
Hasil Uji Koefisien Korelasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.864 ^a	0.746	0.733	2.781
<i>a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal</i>				
<i>b. Dependent Variabel: Kinerja Pegawai</i>				

Berdasarkan output SPSS di atas, dapat diketahui besarnya koefisien korelasi adalah sebesar 0,864 maka kualitas hubungan antara komunikasi dengan Kinerja berada pada kategori sangat kuat.

F. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan sebagai alat ukur besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,746. Selanjutnya digunakan perhitungan koefisien determinasi (KD) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (R^2) \times 100\% \\ (R^2) &= 0,746 \times 100\% \\ &= 74,6\% \end{aligned}$$

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi interpersonal (X) memberikan kontribusi sebesar 74,6% terhadap Kinerja pegawai (Y) sedangkan 25,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda dan melakukan perhitungan menggunakan *software* SPSS Versi 26. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas *independent* berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat *dependent*.

1. Uji Signifikansi Parameter Secara Parsial (Uji T)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Untuk menguji apakah

hipotesis yang ditetapkan semula diterima atau ditolak, maka dilakukan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel. Dalam uji ini peneliti menggunakan bantuan software SPSS Versi 26.

Untuk mengetahui nilai dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan analisis uji T (parsial) dengan software SPSS Versi 26, berikut ini adalah hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 14
Hasil Uji T

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	6.929	4.353		1.592	0.120
	Komunikasi Interpersonal	0.686	0.115	0.652	5.983	0.000

a. Dependent Variabel: Kinerja Pegawai

Dengan menggunakan tes uji 2 arah dan tingkat signifikansi sebesar = 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (df) $N-K-1 = 40-2-1 = 37$ maka diperoleh nilai sebesar 2.026.

Berdasarkan Hipotesis yang diajukan, maka :

H_0 : secara parsial tidak ada pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap Kinerja pegawai

H_a : secara parsial ada pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap Kinerja pegawai

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t_{hitung} . Nilai yang dihasilkan dari uji hipotesis untuk t_{hitung} komunikasi interpersonal sebesar 5,983. Diketahui nilai t_{tabel} sebesar 2,026, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} 5,983 > t_{tabel} 2,026$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap Kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai. menunjukkan nilai ($t_{hitung} 5,983 > t_{tabel} 2,024$), maka H_0 ditolak dan

- Ha diterima. Berarti bahwa Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Jawilan. Maka dapat disimpulkan hipotesis.
2. Hasil koefisien korelasi sederhana (R) adalah = **0,746**, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Jawilan,, Kabupaten Serang.
 3. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel Komunikasi Interpersonal (X) dan variabel Kinerja Pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Jawilan, Kabupaten Serang. Hal ini dapat ditunjukkan dari persamaan regresi **Y = 6.929 + 0.652X**

UCAPAN TERIMA KASIH

Beberapa pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, khusus kepada H. Agus Saepudin, SE, M.Si Camat Jawilan dan Adang Hadi, S.Sos. Plt. Sekretaris Camat Jawilan yang telah banyak membantu dalam menyusun artikel

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Penerbit Aswaja Pressindo.
- Agus M. Hardjana. (2003). *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Intrapersonal*. Kanisius.
- Basuki, T. A. (2014). *Penggunaan SPSS Dalam Statistik*. Danisa Media.
- Benny Usman. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 10, No.1, April 2013 : 1 -18, 10(1), 1–18. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/2754/2552>
- Edy, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Effendy. Onong Uchjana. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Faidha, F. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana (Pkb) Di Bkkbn Propinsi Sulawesi Tenggara. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 23–39. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.581>
- Femin, F. (2014). *The Impact of Communication on Workers' Performance in Selected Organisations in Lagos State: Nigeria*.
- Mathis, Robert L dan Jackson, J. H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Muhammad, A. (2014). *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Nashrudin P., A. (2011). *Kapita Selekta Ilmu Komunikasi*. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Banten.
- Simanjuntak. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.

Wahyudi, B. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita.

Furtasan Ali Yusuf, et al. (2021). *Buku Panduan Penylisan Skrispi, dan Karya Ilmiah*. Universitas Bina Bangsa; Serang

<https://jawilan.serangkab.go.id/>