

## Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Bandar Lampung

Yudiana Sari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Univeristas Satu Nusa Lampung

e-mail: yudiana@usn-lampung.ac.id

### Abstract

*The Bandar Lampung City Cleanliness and Parks Department has the duty and obligation to assist the Mayor in formulating policies and coordinating Bandar Lampung City Cleanliness and Parks and the Bandar Lampung City Technical Institute. The problem encountered was personal communication regarding employee performance at the Bandar Lampung City Cleaning and Parks Service because there were still many obstacles or obstacles in interpersonal communication. Research methods are based on books, scientific works and supporting literature and field research. Based on the results of quantitative analysis, the influence of interpersonal communication on employee performance was 52.6%, while the remaining 47.4% was influenced by variables outside this research. Hypothesis testing using the t test shows that with a confidence level of 95% and degrees of freedom of 43 (45-2=43) the calculated t value (4.683) > t table (1.681). This significant number proves that the simple linear regression coefficient is significant. Ho is rejected and H1 is accepted. Interpersonal communication has a positive effect on employee performance. Based on employee responses regarding interpersonal communication, it turns out that holding regular meetings can help strengthen communication between employees, namely 51.2%. Based on respondents' responses regarding performance, the largest response was obtained for the statement that adequate knowledge can help carry out work better, amounting to 71.7%.*

**Keywords:** *Communication, Interpersonal, Performance, Employees*

### Abtrak

*Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung mempunyai tugas dan kewajiban membantu Walikota dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dan Lembaga Teknis Kota Bandar Lampung. Permasalahan yang ditemui yaitu komunikasi personal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung karena masih ditemukan banyaknya kendala atau hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal. Metode penelitian berdasarkan buku-buku, karya ilmiah dan penunjang kepustakaan dan penelitian lapangan. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai sebesar 52,6%, sedangkan sisanya 47,4% adalah dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan derajat kebebasan sebesar 43(45-2=43) nilai t hitung (4,683) > t tabel (1,681). Angka signifikan ini membuktikan bahwa koefisien regresi linier sederhana adalah signifikan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan tanggapan pegawai tentang komunikasi interpersonal ternyata pengadaan rapat yang dilakukan secara rutin dapat membantu memperlancar komunikasi antar pegawai yaitu sebesar 51,2% Berdasarkan tanggapan responden tentang kinerja bahwa respon terbesar didapat atas pernyataan bahwa ilmu pengetahuan yang memadai dapat membantu pelaksanaan pekerjaan agar lebih baik sebesar 71,7%.*

**Kata Kunci :** *Komunikasi, Interpersonal, Kinerja, Pegawai*

## 1. PENDAHULUAN

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman serta perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah paham dan konflik. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang beraria di bawah standar.

Fungsi komunikasi antar pribadi ialah berusaha nreningkatkan hubungan insani (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu scrta berbagi pengetahuan pengalaman dengan orang lain. Komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) juga menrpakan salah satu bidang yang sangat penting dalam dunia perkantoran. Karena hakikat kantor sebagai tempat berkumpulnya orang yang bersama-sarna menyelenggarakan kegiatan kantor atau kegiatan ketatausahaan. Kantor merupakan pusat pengolahan keterangan tempat para pegawai berkumpulnya merundingkan segala sesuatu dan menyelesaikan pekerjaan administrasi atau tata usaha.

Dalam hal pencapaian komunikasi yang baik ini Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung juga telah menggiatkan pelaksanaannya dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalannya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konfiik yang bcrkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direkflisikan dalam kenaikan produktifitas. Demikian pula yang dilaksanakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung.

Komunikasi interpersonal oleh Devito dalam Liliweri (2001, 112): didefinisikan sebagai pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik seara langsung. Selanjutnya bahwa komunikasi interpersonal, individu selain menunjukkan perhatian juga menunjukkan seberapa jauh perhatian itu diberikan. Semakin besar interaksi interpersonal yang ada menunjukkan semakin besar perhatian seseorang pada orang lain yang diajak komunikasi, sebaliknya semakin sedikit komunikasi interpersonal yang terjadi semakin kecil orang memperhatikannya.

Komunikasi interpersonal dalam perkantoran merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami sebab komunikasi yang tidak baik mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan kepuasan kerja. Oleh karena itu hubungan komunikasi yang terbuka harus diciptakan dalam organisasi.

Menurut Prawirosentono (2004 : 6), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja pegawai lebih mengarah pada tingkatan prestasi kerja pegawai. Kinerja pegawai merefleksikan bagaimana pegawai memenuhi keperluan pekerjaan dengan baik. Sumber daya manusia sebagai aktor yang berperan aktif dalam menggerakkan instansi /organisasi dalam

mencapai tujuannya. Tercapainya tujuan instansi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam instansi, untuk berkinerja dengan baik. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja instansi (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja pegawai (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja instansi (*corporate performance*) juga baik. Kinerja seorang pegawai akan baik bila ia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

## 2. METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, metode yang digunakan penulis menggunakan dua jenis metode penelitian yaitu metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui buku-buku, karya ilmiah dan penunjang kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini dan metode penelitian lapangan yang dilakukan dengan meneliti langsung pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, melalui metode wawancara dan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel 1 hasil uji validitas instrumen penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

P	r-Hitung X	r-Hitung Y	r Tabel n =22	Ket
1	0,672	0,97	0,444	valid
2	0,583	0,924	0,444	valid
3	0,634	0,891	0,444	valid
4	0,523	0,903	0,444	valid
5	0,616	0,885	0,444	valid
6	0,634	0,97	0,444	valid
7	0,506	0,891	0,444	valid
8	0,672	0,97	0,444	valid
9	0,669	0,86	0,444	valid
10	0,775	0,855	0,444	valid

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa item pertanyaan memiliki nilai r-hitung > r-tabel (0,444) sehingga dalam hal ini semua item pernyataan dinyatakan valid. R tabel didapat dari jumlah sampel dikurangi 2 ( $22-2=20$ ). Dengan validnya semua item-item yang digunakan dalam penelitian juga dinyatakan *valid*.

Uji *reabilitas* digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrument) yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Uji *reabilitas* dalam penelitian ini menggunakan *alpha croanbachs*. Pengolahan data dibantu menggunakan program aplikasi *SPSS 13.0 For Windows*. Uji *reabilitas* dalam penelitian ini menggunakan *alpha croanbachs* ( Uyatno, 2006: 264) digunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha \text{ Cronbach} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{\sum_{i=1}^k S_1^2}{S_p^2} \right)$$

Keterangan

K : Jumlah butir dalam skala pengukuran

$S_1^2$  : Ragam (*variance*) dari butir ke-1

$S_p^2$  : Ragam (*variance*) dari skor total

Dengan kriteria keputusan jika nilai *alpha croanbach* secara keseluruhan < dari *croanbach alpha if item d*. Uji *reabilitas* adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Dapat dilihat pada tabel 2, yang menunjukkan bahwa hasil yang digunakan *reliabel*.

Tabel 2. Daftar Reabilitas

P	Alpha	Croanbach alpha	Alpha	Croanbach alpha	Keterangan
	Croanbach X	If Item Deleted X	Croanbach Y	If Item Deleted Y	
1	0,826	0,804	0,978	0,973	<i>Realibel</i>
2		0,815		0,975	
3		0,81		0,976	
4		0,824		0,976	
5		0,815		0,973	
6		0,81		0,976	
7		0,823		0,973	
8		0,804		0,977	
9		0,805		0,977	
10		0,793		0,977	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa semua itu pernyataan memiliki tingkat *reliabel* yang baik karena nilai *alpha croanbach* keseluruhan pada variabel komunikasi interpersonal (X) dan kinerja pegawai (Y) lebih besar dari nilai *alpha if item deleted* sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah *reliabel*.

Metode kualitatif dilakukan dengan menggunakan konsep-konsep manajemen sumber daya manusia (*personalia*) khususnya teori-teori yang berkaitan dengan komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, hal ini ditunjang dengan data-data Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dan analisis kuantitatif menggunakan analisis linier sederhana, ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap Y, analisa dengan menggunakan regresi sederhana untuk mengetahui besar pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi menjelaskan hubungan dua variabel sebab-akibat, artinya variabel yang satu akan mempengaruhi variabel lainnya (Sarwono Jonathan, 2006:46), persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

X = Variabel yang dijelaskan (variabel bebas)

Y = Variabel yang dijelaskan (variabel terikat)

A = Konstanta

B = Koefisien korelasi

E = Unsur pengganggu

Untuk menguji signifikansi koefisien regresi linier sederhana, digunakan uji t dengan derajat kebebasan  $n - 2$  ( $45 - 2 = 43$ ) hipotesis yang diajukan sebagai berikut (Uyatno, 2006 :209) :

Ho:  $b_i = 0$  (koefisien regresi linier sederhana tidak signifikan)

H1:  $b_i \neq 0$  (koefisien regresi linier sederhana signifikan)

Dengan kriteria pengujian:

Ho ditolak dan h1 diterima jika P-Value  $< 0,005$  dan t hitung  $> t$  tabel

Ho diterima dan h1 ditolak jika P-Value  $> 0,005$  dan t hitung  $> t$  tabel

Data yang diperlukan dalam menggunakan rumus regresi berasal dari jawaban atas pernyataan yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner, dan diolah dengan menggunakan bantuan SPSS V.21 For Windows.

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan melalui pendekatan statistik yaitu dengan model analisis regresi sederhana yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS V. 21 dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dalam perhitungan adalah sebesar 0,526 atau sebesar 52,6% angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 52,6% komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya 47,4% ( $100\% - 52,6\%$ ) adalah dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini. Hasil persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = 3,127 + 0,526 X$$

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.127	3.788		.825	.414
komunikasi	.526	.112	.581	4.683	.000

1. Dependent Variables Kinerja

Tabel 4. Pengujian Hipotesis dengan uji t

ANOVA <sup>B</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	106.460	1	106.460	21.930	.000 <sup>a</sup>
Residual	208.740	43	4.854		
Total	315.200	44			

a. Predictors: (Constant), komunikasi personal

b. Dependent Variable: kinerja

Dengan derajat kebebasan  $n-2$  ( $45 - 2 = 43$ ). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, didapat angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$  dari t hitung ( $4,583$ )  $> t$  tabel ( $1,681$ ). Angka signifikan ini membuktikan bahwa koefisien regresi linear sederhana adalah signifikan dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_1$ , diterima. Maka hipotesis yang berbunyi “Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung” adalah diterima.

Hasil penyebaran questioner kepada pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung yang berjumlah 45 orang maka dapat diperoleh hasil pernyataan pegawai mengenai komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai. Pernyataan terdiri atas 10 item.

## Pembahasan

Hasil penelitian dapat dilihat dari hasil jawaban responden tentang komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kinerja pegawai memperlihatkan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung telah menerapkan komunikasi interpersonal yang baik, hal ini terlihat dari jawaban responden yang secara positif. Hal ini dijelaskan tanggapan responden tentang komunikasi interpersonal.

Tabel 5. Pekerjaan Selalu Dikonsultasikan Secara Tatap Muka Antar Pegawai

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	19	42,3%	45
Setuju	17	37,7%	
Netral	3	6,7%	
Tidak Setuju	4	6,9%	
Sangat Tidak Setuju	2	4,4%	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Pertama pengonsultasian pekerjaan secara tatap muka antar pegawai sebanyak 19 responden (42%) menjawab sangat setuju, 17 responden (38%) responden menjawab setuju, 3 responden (7%) menjawab netral, 4 responden (8,9%) menjawab tidak setuju, dan 2 responden (4,4%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung sangat setuju bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai, pekerjaan tersebut harus dikonsultasikan antar pegawai agar pekerjaan tersebut dapat terlaksana dengan baik dengan adanya konsultasi tugas yang diberikan atasan secara team, maka tugas tersebut akan lebih cepat terselesaikan dan akan menjadi lebih baik lagi hasilnya.

Tabel 6. Pengadaan Rapat Secara Rutin Dapat Mempererat Komunikasi Antar Pegawai

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	17	37,8%	45
Setuju	23	51,2%	
Netral	5	11,1%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung setuju bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai harus mengadakan rapat secara rutin, agar masing-masing pegawai dapat mengetahui watak atau sifat rekan sejawatnya atau mungkin antara atasan dan bawahannya. Dengan pengadaan rapat secara rutin, maka akan didapat suatu kesepakatan bersama, serta dapat menyelesaikan suatu permasalahan dengan baik. Hal ini mengapa pengadaan rapat secara rutin sangatlah penting dalam menjalin suatu komunikasi yang baik antar pegawai.

Tabel 7. Terjadi Pertemuan Antara Pegawai Dan Pimpinan Secara *continuitas*

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	2	4,5%	45
Setuju	17	37,8%	
Netral	18	40,0%	
Tidak Setuju	7	15,5%	
Sangat Tidak Setuju	1	2,2%	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Terjadi pertemuan antara pegawai dan pimpinan secara *continuitas* baik dari tingkat atasan maupun tingkat bawahan, sebanyak 2 responden (4,5%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (37,8%) menyatakan setuju, 18 orang responden (40%) menyatakan netral, 7 responden (15,5%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (2,2%) menyatakan sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut.

Tabel 8. Keakraban Antar Pegawai Dapat Terjalin Baik

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	16	35,5%	45
Setuju	20	44,4%	
Netral	5	11,1%	
Tidak Setuju	4	8,9%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa keakraban antar sesama pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dikarenakan dengan adanya keakraban tersebut lingkungan kerja menjadi lebih nyaman, dan komunikasi yang terciptapun akan semakin baik dengan adanya keakraban antar pegawai hal-hal yang dapat menyebabkan perselisihan dapat diminimalisir serta kerja team akan tercipta semakin baik.

Tabel 9. Kualitas Hubungan Yang Baik Antar Pegawai Dapat Membuat Suasana Kerja Yang Baik

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	15	33,3%	45
Setuju	18	40%	
Netral	12	26,7%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas hubungan kerja yang baik dapat membuat suasana kerja yang nyaman. Dengan suasana kerja yang tercipta nyaman, maka komunikasi yang tercipta juga akan semakin baik dan dapat mengakibatkan interaksi yang terjadi antar pegawai dapat menjadi lebih baik.

Tabel 10. Interaksi Secara *Continue* (Terus-Menerus) Antar Pegawai Dan Atasan Dapat Mengembangkan Rasa Sosial Dan Emosional Pegawai

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	17	37,8%	45
Setuju	18	40%	
Netral	10	22,2%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Interaksi secara *continue* (terus-menerus) antar pegawai dan atasan dapat mengembangkan rasa sosial dan emosional pegawai, 17 responden (37,8%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (40%) menyatakan setuju, 10 responden (22,2%) menyatakan netral dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi secara terus menerus dapat turut meningkatkan kinerja pegawai, dengan adanya interaksi tersebut maka persoalan yang dihadapi akan dapat dihadapi.

Tabel 11. Kelancaran Proses Komunikasi Tanpa Hambatan

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	17	37,8%	45
Setuju	23	51,1%	
Netral	5	11,1%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran proses komunikasi tersebut dapat memperlancar komunikasi. Dengan adanya komunikasi yang bebas hambatan berlatar suku, agama, ras, maka komunikasi yang tercipta akan semakin baik dan dapat menciptakan sikap saling pengertian, oleh karena itu sangatlah dianjurkan kelancaran komunikasi yang bebas hambatan tersebut dapat menciptakan pola komunikasi yang baik antar sesamanya.

Tabel 12. Atasan Dapat Mengerti Dan Memahami Keluhan Yang Terjadi Pada Pegawainya

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	22	48,9%	45
Setuju	19	42,2%	
Netral	4	8,9%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi akan terjalin baik apabila atasan dan pegawai dapat saling timbal balik mengenai masalah yang ada didalam Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung. Karena dengan adanya komunikasi yang timbal balik, para pegawai tersebut dapat menyampaikan keluhannya secara terbuka tanpa harus merasa takut atau sungkan dengan para atasannya, sehingga permasalahan yang dihadapi tersebut dapat terselesaikan dengan baik karena adanya sikap timbal balik dan saling peduli antara pegawai dan atasannya.

Tabel 13. Terjadi Perubahan Sikap Dan Tindakan Antar Pegawai Setelah Terjadi Komunikasi Interpersonal

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	16	35,5%	45
Setuju	16	35,5%	
Netral	10	22,2%	
Tidak Setuju	2	4,4%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik maka dapat tercipta saling pengertian diantara sesama pegawai, dengan adanya sikap saling pengertian tersebut maka dapat tercipta suasana yang aman dan tenang serta meminimalisir perselisihan yang terjadi. Dengan adanya komunikasi interpersonal maka akan terjadi keakraban antar pegawai dan atasan.

Tabel 14. Atasan Menegur Pegawai Apabila Telah Lalai Melakukan Tugas

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	19	42,2%	45
Setuju	22	48,9%	
Netral	4	8,9%	

Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung setuju apabila teguran yang diberikan atasan oleh pegawainya dapat memperbaiki komunikasi yang ada, dengan adanya teguran tersebut maka pegawai tersebut mengerti apa saja kesalahan yang dilakukannya, sehingga tugas yang diberikan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan pegawai juga dapat memahami kesalahan-kesalahan yang dilakukannya. Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, dengan kinerja pegawai yang tinggi, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dapat lebih mudah untuk meraih visi yang telah ditetapkan bersama.

Tabel 15. Pegawai Bersungguh-Sungguh Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	16	36,6%	45
Setuju	27	60,0%	
Netral	3	2,22%	
Tidak Setuju	1	2,2%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Ciri-ciri pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi yaitu dia akan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, sebanyak 16 responden (35,6%) menyatakan sangat setuju, 27 responden (60%) menyatakan setuju, 3 responden (2,22%) menyatakan netral, 1 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju atas pernyataan tersebut, hal ini menunjukkan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung memiliki tanggung jawab yang besar dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Tabel 16. Pegawai Memiliki Komitmen Terhadap Tugas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	18	40,0%	45
Setuju	23	51,1%	
Netral	2	4,4%	
Tidak Setuju	1	2,2%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Memiliki komitmen terhadap tugas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, sebanyak 18 responden (40%) menjawab sangat setuju, 23 responden (51,1%) menyatakan setuju, 2 responden (4,4%) menyatakan netral, 1 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju atas pernyataan tersebut.

Tabel 17. Pegawai Memiliki Motivasi Dan Semangat Kerja Yang Tinggi Dalam Melaksanakan Pekerjaan

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	17	37,7%	45
Setuju	26	57,7%	
Netral	2	4,44%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, 17 responden (37,8%) menyatakan sangat setuju, 26 responden (57,7%) menyatakan setuju, 2 responden (4,44%) menyatakan netral atas pernyataan tersebut.

Tabel 18. Persaingan Sehat Dalam Pencapaian Jenjang Karir Meningkatkan Kinerja

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	16	35,6%	45
Setuju	27	60,0%	
Netral	1	2,2%	
Tidak Setuju	1	2,2%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Tabel 19. Pekerjaan Dapat Diselesaikan Dengan Baik Dan Tepat Waktu

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	18	40,0%	45
Setuju	23	51,1%	
Netral	2	4,5%	
Tidak Setuju	2	4,5%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Tabel 20. Pegawai Selalu Memberikan Ide Dan Mencari Solusi Dalam Menangani Pekerjaan

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	19	42,4%	45
Setuju	24	53,5%	
Netral	1	2,22%	
Tidak Setuju	1	2,22%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung setuju bahwa memecahkan permasalahan yang ada dalam Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan cara memberikan masukan atau ide kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung dapat membantu perkembangan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung tersebut. Dengan memberikan ide sekecil apapun dapat membuka kesempatan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung tersebut lebih berkembang dari sebelumnya, dan hal ini juga dapat meningkatkan kinerja yang ada dalam Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung tersebut.

Tabel 21. Ilmu Pengetahuan Yang Memadai Dapat Membantu Pelaksanaan Pekerjaan Agar Lebih Baik

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	10	22,2	45
Setuju	32	71,1	
Netral	1	2,2	
Tidak Setuju	2	4,5	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung menyatakan setuju atas pernyataan tersebut, hal ini dikarenakan dengan adanya ilmu pengetahuan yang memadai dapat membantu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka. Dengan adanya ilmu pengetahuan yang cukup, mereka akan menyelesaikan pekerjaan tersebut secara tepat dan efisien, oleh karena itu penempatan kerja sesuai dengan bidangnya sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja yang baik.

Tabel 22. Kerjasama Antar Pegawai Baik Sehingga Menciptakan Kenyamanan Dalam Bekerja

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	17	37,8%	45
Setuju	27	60,0%	
Netral	2	4,4%	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung menyatakan setuju bahwa kerjasama yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan adanya kenyamanan dalam bekerja para pegawai akan merasa tenang dan konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu kenyamanan dalam bekerja perlu ditingkatkan agar dapat tercipta kinerja yang baik.

Tabel 23. Pegawai Menaati Jadwal Kerja Yang Diberikan

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	16	35,6	45
Setuju	28	40,0	
Netral	1	2,2	
Tidak Setuju	0	0	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung mentaati jadwal kerja yang diberikan demi terciptanya kinerja yang baik. Dengan menaati jadwal kerja yang diberikan, akan menciptakan ketertiban dan taat peraturan, dengan hal itu maka kinerja pegawai dapat ditingkatkan dengan baik.

Tabel 24. Masuk Dan Kerja Sesuai Peraturan

Pernyataan	Frekuensi	Persen	Jumlah pegawai
Sangat Setuju	14	31,1%	45
Setuju	29	64,4%	
Netral	1	2,2%	
Tidak Setuju	1	2,2%	
Sangat Tidak Setuju	0	0	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, Tahun 2023

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung setuju bahwa mereka masuk dan pulang kerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan demi terciptanya kinerja yang baik. Dengan masuk dan pulang kerja sesuai jadwal yang ditetapkan dapat memaksimalkan kinerja pegawai itu sendiri, dengan adanya kesadaran yang tinggi dari para pegawainya tersebut maka akan tercipta ketertiban dan ketentraman sehingga tidak menimbulkan

kecemburuan sosial antar pegawai, karena hal ini maka akan meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung tersebut.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung sebesar 52,6%, sedangkan sisanya 47,4% adalah dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan derajat kebebasan sebesar 43(45-2=43) nilai t hitung (4,683) > t tabel (1,681). Angka signifikan ini membuktikan bahwa koefisien regresi linier sederhana adalah signifikan dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung. Berdasarkan tanggapan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, tentang komunikasi interpersonal ternyata pengadaan rapat yang dilakukan secara rutin dapat membantu memperlancar komunikasi antar pegawai yaitu sebesar 51,2%. Berdasarkan tanggapan responden tentang kinerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung, bahwa respon terbesar didapat atas pernyataan bahwa Ilmu pengetahuan yang memadai dapat membantu pelaksanaan pekerjaan agar lebih baik sebesar 71,7%.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Dharma, Wiryawan. 2004. *Manajemen Personalialia*. Erlangga. Jakarta.
- Effendy, U.U. 2002. *Komunikasi, Radio, Siaran, Teori dan Praktek*. Mandar Maju. Bandung
- Follet, M.P. 2000. *Human Behaviour at Work: Organizational Behaviour, Mc*. Graw Hill Book Co Inc, Singapore.
- Griesman, B. Eugene. 2004. *Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work life, Profit*. Gramedia. Jakarta.
- Gomes, 2003. *Manajemen Personalialia Suatu Acuan*. Yudistira. Jakarta.
- Handoko, T.H. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Jakarta
- Hasibuan, M.S.P. 2000. *Manajemen, Dasar, Pengaruh, dan Masalah*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Liliweri, 2001. *Behaviour in Organization : Understanding and Managing the Human Side Of Work*, Allin and Bacon. Orlando.
- Mathis L.O, Jackson. 2001. *Communication and Organization Chaper 1*. Diterjemahkan oleh Lidya Aripathi. Surabaya. Pustaka Ilmu.
- Maryoto, Susilo.2000. *Produktivitas*. Ganesha. Bandung.
- Nawawi. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Rajawali. Surabaya.
- Prawisentoro. 2004. *Hubungan Komunikasi Dengan Kinerja Perkantoran*. PT. Pustaka Binawan. Jakarta.
- Rahmat, Jalakudin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. CV Rosdakarya. Bandung.
- Robbins, S.P. 2001. *Organizational Behaviour*. Prentice Hall. New York
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Suardiman, 2001. *Komunikasi Organisasi*. Tarsito. Bandung.
- Husein, Umar. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi / Tesis Bisnis*. Rajawali Pers. Jakarta.