

**GAYA KOMUNIKASI PEGAWAI DI LINGKUNGAN KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Konsentrasi *Public Relations*



Oleh:

Solikhatun Fitri

2101026113

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2025

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Solikhatun Fitri
NIM : 2101026113
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul : Gaya Komunikasi Pegawai di Lingkungan Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Brebes

Dengan ini kami menyatakan menyetujui naskah tersebut setuju, dan oleh karenanya mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 19 Desember 2024
Pembimbing,



Adeni, M. A.

NIP. 199101202019031006

HALAMAN PENGESAHAN
GAYA KOMUNIKASI PEGAWAI DI LINGUNGAN KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN BREBES

Disusun Oleh:

Solikhatus Fitri

2101026113

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
 Pada tanggal 31 Desember 2024 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna
 memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Asep Dadang Abdulah, M.Ag

NIP. 197301142006041014

Penguji I

Dr. Hj. Siti Solikhati, M.A.

NIP.196310171991032001

Sekretaris Dewan Penguji

Maya Rini Handayani, M. Kom

NIP. 197605052011012007

Penguji H

Dra. Amelia Rahmi, M.Pd

NIP. 196602091993032003

Mengetahui,
 Pembimbing

Adeni, M. A

NIP. 199701202019031006



Disahkan oleh

Kepala Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Pada tanggal, Januari 2025

Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag
 NIP. 197205171998031003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Solikhatun Fitri

NIM : 2101026113

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi berjudul "Gaya Komunikasi Pegawai di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes" adalah hasil karya saya pribadi. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lain. Semua pengetahuan yang digunakan, baik dari sumber yang telah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan, telah dijelaskan dalam tulisan ini serta dicantumkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 19 Desember 2024



NIM: 2101026113

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Gaya Komunikasi Pegawai di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes” dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, berkat keyakinan, kerja keras, serta dukungan, motivasi, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis secara khusus menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Komarudin, M.Ag selaku wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan.
4. Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag selaku wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum perencanaan dan Keuangan.
5. Dr. Hj. Umul Baroroh, M.Ag selaku wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
6. H. Muntoha, S.Ag. MM selaku Kepala Bagian Tata Usaha.
7. Dr. Asep Dadang Abdulah, M.Ag selaku Ketua jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam serta Dr. Abdul Ghoni, M. Ag selaku Sekretaris jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
8. Adeni, M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia membimbing dan telah banyak memberi masukan serta saran selama penulisan skripsi.
9. Segenap Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Terima kasih telah mengajari dan memberikan ilmu kepada penulis, dan penulis ucapkan mohon maaf apabila dalam proses perkuliahan, ada sikap atau sifat penulis

yang kurang berkenan di hati Bapak/ Ibu, penulis sangat mengharapkan doa dari Bapak/ Ibu, semoga ilmu yang telah Bapak/ Ibu berikan menuai banyak keberkahan.

10. Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk di wawancarai langsung terkait penelitian ini.
11. Kedua orang tua, bapak M. Sobari dan ibu Sopiyaatun, adik Firoh, adik Azizah, adik Fatih sebagai keluarga tercinta penyemangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Aflah Maula Firdaus terima kasih atas kontribusi yang luar biasa dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan terima kasih sudah menjadi sosok yang selalu ada untuk saya.
13. Teman-teman KKN dan kelas KPI C angkatan 2021, dan sahabat penyemangat dalam menyelesaikan penelitian ini Indy Azkia Azhari terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik selama menempuh di bangku perkuliahan serta selalu memberikan bantuan doa dan support penuh.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis berharap apa yang telah dilakukan serta hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan membawa kebaikan, baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca. Semoga karya ini juga dapat menjadi kontribusi positif dalam bidang komunikasi, khususnya di lingkungan Kampus UIN Walisongo Semarang.

Semarang, 19 Desember 2024

Penulis

Solikhatun Fitri

NIM. 2101026113

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan kepada orang-orang terkasih yang selalu mendampingi saya dalam setiap langkah perjuangan. Mereka yang senantiasa memberikan waktu, dukungan, motivasi, dan doa yang tak pernah putus demi keberhasilan saya. Mereka adalah:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, terima kasih atas segala dukungan, baik secara moral maupun materi, serta doa yang tak pernah terputus untuk keberhasilanku.
2. Untuk adik-adikku tercinta, Shobrotun Magh Firoh, Siti Fatkhatun Azizah, dan M. Salman Al-Fatih, terima kasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber kekuatanku.
3. Kepada Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, serta pengajar, terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketulusan dan keikhlasan dalam meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya.
4. Untuk Aflah Maula Firdaus, terima kasih atas motivasi yang mengajarkanku untuk mencintai diriku sendiri. Dukunganmu menjadi salah satu alasan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada sahabat dan teman-teman angkatan 2021 KPI C, khususnya Indy Azkia Azhari dan Anindiya Tabina, terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian. Tanpa kalian, aku mungkin tidak akan sampai sejauh ini.

Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT dengan berlipat ganda dengan kebaikan serta mengumpulkan kita di surga-Nya kelak, karena saya tidak mampu membalasnya selain melalui ucapan terimakasih dan doa terbaik untuk kalian, Aamiin.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

"Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar."

(Q.S Al-Ahzab : 70)

ABSTRAK

Gaya komunikasi adalah cara berkomunikasi yang berbeda-beda antara satu orang dengan orang lain serta salah satu seperangkat perilaku yang digunakan untuk menyampaikan pesan dan mendapatkan tanggapan dalam situasi tertentu. Gaya komunikasi yang digunakan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dalam sebuah organisasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja, hubungan interpersonal, serta pencapaian tujuan organisasi itu sendiri.

Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Subjek dalam penelitian ini pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dengan jumlah 7 pegawai. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam. Landasan teori yang di gunakan adalah teori Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss yaitu, gaya komunikasi melalui beberapa jenis gaya komunikasi yaitu *the controlling style, the equalitarian style, the structuring style, the dinamic style, the relinquishing style, dan the withdrawal syle*. Dalam pengelolaan data peneliti menggunakan teknik analisis milik Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang digunakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes merapkan *The Controlling Style*, terlihat gaya komunikasi pegawai dengan posisi jabatan yang lebih tinggi dan memiliki sikap otoriter dalam berkomunikasi, *The Equalitarian Style* terlihat pegawai dengan gaya komunikasi ini mengutamakan kesetaraan dalam interaksi, *The Structuring Style* terlihat pegawai dengan gaya komunikasi terstruktur memiliki kecenderungan untuk mengorganisasi percakapan secara sistematis, *The Dynamic Style* terlihat pegawai yang kreatif dan memiliki fleksibilitas dalam berkomunikasi, *The Relinquishing Style* terlihat salah satu pegawai bersifat pasif dan cenderung membiarkan orang lain mengambil alih percakapan atau keputusan, *The Withdrawal Style* terlihat pegawai dengan gaya komunikasi menarik diri yang cenderung menghindari interaksi sosial atau mengurangi keterlibatan dalam percakapan. Dengan adanya penerapan berbagai jenis gaya komunikasi tersebut di lingkungan kantor, akan tercipta dinamika interaksi yang memengaruhi efektivitas komunikasi antar pegawai.

Kata kunci: Gaya Komunikasi dan Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Definisi Konseptual.....	10
3. Sumber dan Jenis Data	12
4. Teknik Pengumpulan Data	14
5. Teknik Analisis Data.....	15
BAB II	16
KERANGKA TEORI.....	16
A. Gaya	16
B. Komunikasi	17

C. Gaya komunikasi.....	19
BAB III.....	23
GAYA KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES	23
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Brebes.....	23
B. Visi dan Misi.....	24
C. Data Monografi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes	24
D. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama.....	25
E. Tujuan Pembangunan Kementerian Agama	26
F. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Brebes	27
G. Semboyan Kementerian Agama Kabupaten Brebes	28
H. Gaya Komunikasi Pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes	28
BAB IV	50
ANALISIS GAYA KOMUNIKASI PEGAWAI DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES	50
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Informan Pertama	28
Tabel 2 Data Informan Kedua	31
Tabel 3 Data Informan Ketiga	34
Tabel 4 Data Informan Keempat	36
Tabel 5 Data Informan Kelima	39
Tabel 6 Data Informan Ke Enam	43
Tabel 7 Data Informan Ke Tujuh	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi adalah salah satu aspek paling penting dalam kehidupan sosial, termasuk dalam konteks dunia kerja. Proses komunikasi yang efektif tidak hanya menjadi kunci dalam hubungan antar individu tetapi juga menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi (Adler et al., 2006). Dalam lingkungan kerja, komunikasi yang baik dapat meningkatkan produktivitas, memperlancar pengambilan keputusan, membangun hubungan interpersonal yang harmonis, serta mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, komunikasi antar pegawai di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memainkan peranan penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung tercapainya misi dan visi lembaga (Devito, 2015).

Gaya komunikasi adalah cara seseorang berinteraksi dan menyampaikan informasi kepada orang lain. Setiap individu memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda, yang dipengaruhi oleh latar belakang, pengalaman, jabatan, dan faktor-faktor psikologis lainnya (Thoha, 2007). Dalam organisasi, gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai dapat memengaruhi bagaimana pesan disampaikan, dipahami, dan ditanggapi oleh rekan kerja atau atasan. Oleh karena itu, memahami gaya komunikasi pegawai dalam suatu organisasi adalah langkah awal yang penting untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, memperbaiki hubungan interpersonal, dan mencapai tujuan organisasi secara lebih efisien (Endang Fatmawati, 2009).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, sebagai bagian dari instansi pemerintah, memiliki tujuan untuk melayani masyarakat dan menjalankan tugas-tugas keagamaan, pendidikan, dan sosial. Sebagai organisasi yang terdiri dari berbagai tingkat jabatan, struktur komunikasi di lingkungan kantor ini memegang peranan penting dalam kelancaran operasional sehari-hari (Effendy, 2011). Pegawai di lingkungan kantor ini

memiliki berbagai latar belakang, peran, dan jabatan yang berbeda, yang secara tidak langsung memengaruhi cara mereka berkomunikasi satu sama lain (Wahyudi et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang dapat mengidentifikasi dan menganalisis gaya komunikasi yang digunakan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Pemahaman tentang gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai dapat memberikan gambaran tentang bagaimana dinamika interaksi di tempat kerja, serta dampaknya terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Safitri & Mujahid, 2024).

Dalam teori komunikasi, terdapat berbagai jenis gaya komunikasi yang digunakan individu untuk menyampaikan pesan dan berinteraksi dengan orang lain (Zamzami, 2021). Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengembangkan sebuah teori yang membagi gaya komunikasi menjadi beberapa tipe, antara lain *the controlling style*, *the equalitarian style*, *the structuring style*, *the dynamic style*, *the relinquishing style*, dan *the withdrawal style*. Setiap gaya komunikasi ini memiliki karakteristik yang berbeda, yang mempengaruhi cara komunikasi berlangsung dalam suatu organisasi. Salah satunya, gaya komunikasi *the controlling style* cenderung digunakan oleh individu dengan posisi lebih tinggi dalam hierarki organisasi, yang berkomunikasi dengan cara yang lebih otoriter dan dominan. Sebaliknya, gaya komunikasi *the equalitarian style* mengutamakan kesetaraan, di mana semua anggota organisasi diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, gaya komunikasi *the structuring style* lebih mengutamakan keteraturan dan sistematis dalam berkomunikasi, sedangkan gaya *the dynamic style* lebih mengedepankan kreativitas dan fleksibilitas dalam interaksi (Tubbs & Moss, 2005a).

Gaya komunikasi juga dapat dipengaruhi oleh situasi tertentu dalam organisasi, seperti tugas yang sedang dijalankan, tekanan waktu, atau dinamika hubungan antara atasan dan bawahan (Hanafiah et al., 2024). Dalam

pengelolaan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, interaksi antar pegawai yang memiliki gaya komunikasi berbeda akan menghasilkan komunikasi yang dinamis dan memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas kerja serta pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana gaya komunikasi yang digunakan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, serta dampaknya terhadap hubungan interpersonal dan efektivitas kerja mereka (Adhitama, 2016).

Pentingnya penelitian ini terletak pada fakta bahwa gaya komunikasi di tempat kerja tidak hanya memengaruhi hubungan antar pegawai, tetapi juga berdampak pada pencapaian tujuan organisasi (Mawaddah, 2023). Apabila pegawai tidak dapat berkomunikasi dengan baik, maka proses pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan kerja sama dalam tim akan terganggu. Misalnya, jika pegawai dengan posisi lebih tinggi dalam hierarki menggunakan gaya komunikasi yang terlalu mengendalikan atau otoriter, hal ini dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja pegawai lainnya. Sebaliknya, jika pegawai lebih mengutamakan gaya komunikasi yang setara dan terbuka, maka tercipta suasana yang lebih inklusif dan mendukung kolaborasi yang lebih baik (Rahmad, 2019).

Gaya komunikasi yang digunakan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes akan memengaruhi bagaimana mereka berinteraksi dalam konteks pekerjaan sehari-hari, termasuk dalam hal penyampaian instruksi, diskusi mengenai kebijakan, serta penyelesaian masalah (Usiandra, 2020). Gaya komunikasi yang dominan, seperti *the controlling style*, mungkin akan lebih banyak digunakan oleh pegawai dengan jabatan yang lebih tinggi, sedangkan gaya komunikasi yang lebih fleksibel, seperti *the dynamic style*, lebih mungkin digunakan oleh pegawai yang berada pada posisi lebih rendah dalam struktur organisasi. Hal ini mencerminkan perbedaan dalam cara berkomunikasi yang muncul berdasarkan peran dan posisi seseorang dalam organisasi (Rohmah & Yuliana, 2023).

Selain itu, gaya komunikasi yang digunakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes juga dipengaruhi oleh konteks sosial budaya, nilai-nilai, dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat dan di lingkungan organisasi. Dalam organisasi pemerintah seperti Kantor Kementerian Agama, nilai-nilai keagamaan dan etika profesi menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam komunikasi antar pegawai (Gea, 2016). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana gaya komunikasi dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti budaya organisasi, norma sosial, dan kebijakan pemerintah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pegawai di kantor ini menyesuaikan gaya komunikasi mereka sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, serta bagaimana gaya komunikasi tersebut berperan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi (Rafiie et al., 2018).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Penggunaan metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang kaya dan terperinci melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan pegawai yang terlibat (Moleong, 2014). Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis milik Miles dan Huberman, yang terdiri dari tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai penerapan berbagai gaya komunikasi di kantor ini, serta dampaknya terhadap efektivitas kerja dan hubungan interpersonal antar pegawai (Miles, 1994).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, serta menggali bagaimana gaya komunikasi tersebut mempengaruhi dinamika interaksi di tempat kerja (Pace, 2006). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan

terhadap pengembangan manajemen komunikasi dalam organisasi, serta menjadi acuan bagi perbaikan komunikasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Pemahaman yang lebih baik mengenai gaya komunikasi pegawai di lingkungan ini juga akan memperkuat hubungan interpersonal dan mendukung tercapainya tujuan organisasi yang lebih efektif dan efisien.

Jadi, berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti “bagaimana gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes?”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas yaitu bagaimana gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks gaya komunikasi dalam organisasi pemerintahan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai komunikasi dalam organisasi pemerintah atau instansi lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian lanjutan mengenai komunikasi organisasi, terutama

terkait dengan gaya komunikasi dalam institusi pemerintahan. Peneliti lain dapat menggunakan temuan ini untuk mengembangkan teori komunikasi yang lebih luas dan aplikatif dalam konteks organisasi publik.

b. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini diharapkan dapat merancang kebijakan atau program pelatihan yang bertujuan meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai, terutama dalam menyampaikan pesan secara jelas, terbuka, dan efektif. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan alur komunikasi internal yang lebih efisien, serta meminimalkan miskomunikasi yang dapat mengganggu kelancaran operasional organisasi.

c. Bagi Mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang teori komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan gaya komunikasi dalam organisasi. Dan dapat melihat bagaimana teori-teori komunikasi yang diterapkan dalam dunia nyata, khususnya di instansi pemerintahan seperti Kementerian Agama.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan ringkasan singkat dari sumber-sumber penelitian sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa karya ilmiah atau literatur yang relevan dengan topik penelitian ini, meskipun dengan fokus yang berbeda, yaitu :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Skripsi Karmila, jurusan ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, tahun 2023 dengan judul skripsi, “*Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kelara Kabupaten Jeneponto*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada

Kantor Kecamatan Kelara Kabupaten Jenepono dan faktor pendukung dan faktor penghambat. Persamaan dengan penelitian komunikasi organisasi yang dikaji dalam kaitannya dengan kinerja pegawai yang. Sedangkan perbedaan dengan penelitian adalah pada bagaimana pegawai berkomunikasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes (Karmila, 2023).

Kedua, Sutrisno (2019) mengkaji pengaruh gaya komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai, khususnya dalam instansi pemerintahan. Mereka menemukan bahwa gaya komunikasi yang efektif, seperti komunikasi terbuka dan partisipatif, memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian ini memberikan landasan teori yang kuat tentang bagaimana komunikasi dapat memotivasi pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini relevan untuk penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Brebes, mengingat pentingnya komunikasi dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pegawai, serta dampaknya terhadap pelayanan masyarakat. Persamaan dengan penelitian ini adalah keduanya membahas hubungan antara gaya komunikasi dan kepuasan kerja, tetapi perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian. Sutrisno dan Salim lebih berfokus pada kepuasan kerja secara langsung, sementara penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Brebes lebih fokus pada gaya komunikasi dan dampaknya terhadap hubungan interpersonal dan dinamika kerja pegawai (Sutrisno, 2019).

Ketiga, Rachman (2024) dalam penelitiannya membahas hubungan antara komunikasi interpersonal dan dinamika organisasi. Mereka menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antar individu dalam organisasi sangat bergantung pada kualitas hubungan interpersonal antar pegawai. Penelitian ini memberi pemahaman lebih dalam mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun tim yang solid dan meningkatkan kinerja organisasi. Dalam konteks penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Brebes, aspek komunikasi interpersonal yang kuat antar pegawai dapat memfasilitasi penyelesaian tugas dengan lebih efektif dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis. Persamaannya adalah keduanya menekankan

pentingnya komunikasi interpersonal dalam organisasi, tetapi perbedaannya terletak pada penekanan yang lebih besar pada hubungan interpersonal dalam penelitian Rachman, sementara penelitian di Kementerian Agama lebih berfokus pada gaya komunikasi secara keseluruhan (Rachman et al., 2024).

Keempat, Prabowo (2016) mengenai dinamika gaya komunikasi dalam organisasi pemerintahan menemukan bahwa gaya komunikasi yang diterapkan di dalam instansi pemerintahan sangat bervariasi. Mereka mencatat bahwa selain gaya komunikasi yang lebih formal dan hierarkis, terdapat juga gaya komunikasi yang lebih terbuka dan egaliter di beberapa kasus. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai dengan gaya komunikasi yang lebih terbuka cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja dan atasan, sementara mereka yang lebih tertutup atau pasif sering mengalami kesulitan dalam menyampaikan pendapat atau ide. Penelitian ini relevan dengan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Brebes, di mana berbagai gaya komunikasi yang diterapkan di antara pegawai dapat mempengaruhi hubungan kerja dan dinamika organisasi. Persamaannya terletak pada pengamatan terhadap variasi gaya komunikasi, namun perbedaannya terletak pada konteks yang lebih umum di penelitian Prabowo dan Faridah, sementara penelitian di Kementerian Agama lebih terfokus pada gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai dalam konteks kantor tersebut (Prabowo, 2016)

Kelima, Sanusi dan Najum (2023) dalam penelitiannya mengkaji peran gaya komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di instansi pemerintahan. Mereka menemukan bahwa gaya komunikasi yang terbuka dan inklusif sangat berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pimpinan yang menerapkan komunikasi dua arah dapat menciptakan suasana yang mendukung keterlibatan pegawai dan motivasi kerja. Penelitian ini memberikan gambaran yang berguna untuk mengetahui apakah pimpinan di Kementerian Agama Kabupaten Brebes sudah menerapkan gaya komunikasi yang mendukung kinerja pegawai. Persamaannya dengan penelitian ini adalah

keduanya mengkaji peran pimpinan dalam mempengaruhi gaya komunikasi di antara pegawai, namun perbedaannya terletak pada fokus pada kinerja pegawai yang lebih kuat dalam penelitian Azizah dan Hidayat, sementara perbedaan dengan penelitian ini di Kementerian Agama yang lebih menekankan pada hubungan interpersonal dan dinamika gaya komunikasi pegawai (Sanusi & Nujum, 2023).

Hasil dari penelitian-penelitian ini memiliki persamaan dalam hal fokus pada pengaruh gaya komunikasi terhadap hubungan antar pegawai dan efektivitas organisasi di sektor pemerintahan. Semua penelitian ini menyarankan bahwa komunikasi yang efektif dan terbuka sangat penting untuk membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan kepuasan kerja, dan mendukung kinerja pegawai. Dan perbedaannya terletak pada pendekatan masing-masing penelitian, yang mencakup berbagai aspek seperti kepuasan kerja, komunikasi interpersonal, dan peran pimpinan dalam gaya komunikasi.

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis menerapkan metode-metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah tahap-tahap penelitian yang menghasilkan data dan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau ucapan dari orang-orang dan tindakan yang dapat diamati, serta pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic. Penelitian ini menggunakan pendekatan study kasus untuk mencapai pemahaman yang mendalam pada suatu kasus, serta mendapatkan, mengerti, dan memahami tindakan manusia (Abdussamad & Sik, 2021)

Dengan pendekatan kualitatif dalam konteks komunikasi dapat membantu mengungkapkan bagaimana interaksi dalam suatu kelompok

dan seterusnya. Menurut Patton dalam Merriam dan Tisdell, bahwa tujuan dari penelitian kualitatif untuk mendapat pemahaman tentang bagaimana orang memahami realita yang terjadi dikehidupannya, menemukan gambaran proses terbentuknya makna, serta bagaimana seseorang dapat memaknai realitas tersebut (Ruslan, 2010).

2. Definisi Konseptual

Dalam penelitian mengenai gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, definisi konseptual yang digunakan mengacu pada teori komunikasi interpersonal yang dikembangkan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. Dalam bukunya "*Human Communication: Principles and Contexts*", Tubbs dan Moss mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan yang melibatkan pengirim, saluran komunikasi, penerima, serta pengaruh konteks di mana komunikasi itu terjadi. Dan menjelaskan bahwa gaya komunikasi tidak hanya bergantung pada apa yang disampaikan, tetapi juga pada cara penyampaiannya dan bagaimana pesan tersebut diterima dan dipahami oleh individu lain (Tubbs & Moss, 2005a).

Berdasarkan teori ini, gaya komunikasi menurut peneliti dapat dipahami sebagai cara individu dalam menyampaikan pesan, berinteraksi, dan mengelola komunikasi dengan orang lain, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Gaya komunikasi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepribadian, norma sosial, budaya organisasi, serta tujuan komunikasi. Dalam konteks Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, gaya komunikasi pegawai menurut peneliti mengacu pada cara mereka berinteraksi dalam berbagai situasi, baik formal maupun informal, dengan rekan kerja, atasan, serta masyarakat yang mereka layani. Gaya komunikasi ini bisa bervariasi, mulai dari *the controlling style*, *the equalitarian style*, *the structuring style*, *the dynamic style*, *the relinquishing style*, dan *the withdrawal style*.

Definisi konseptual gaya komunikasi dalam penelitian ini juga mencakup bagaimana pegawai menggunakan komunikasi untuk membangun hubungan, menyelesaikan masalah, dan mengelola konflik dalam lingkungan kerja. Gaya komunikasi yang baik diharapkan peneliti dapat menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan harmonis, di mana pegawai merasa nyaman untuk berbagi informasi, memberikan feedback, dan bekerja sama dalam tim. Sebaliknya, gaya komunikasi yang tidak efektif atau tidak tepat dapat menyebabkan kesalahpahaman, konflik interpersonal, dan menurunkan kinerja tim atau organisasi (Luhglatno et al., 2023).

Adapun indikator gaya komunikasi dalam penelitian ini mengacu pada beberapa elemen yang dijelaskan oleh Tubbs dan Moss dalam teori komunikasi, yang bisa digunakan untuk menilai bagaimana gaya komunikasi diterapkan oleh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, diantaranya yaitu:

1. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Tingkat keterbukaan merujuk pada sejauh mana seseorang bersedia berbagi informasi, baik itu mengenai perasaan, pendapat, maupun pengalaman pribadi dengan orang lain.

2. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Mendengarkan bukan hanya sekadar mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi juga memahami makna dan perasaan yang terkandung dalam pesan yang disampaikan. Individu yang mampu mendengarkan dengan aktif akan menunjukkan perhatian penuh terhadap lawan bicara mereka, memberikan feedback yang relevan, dan mengonfirmasi pemahaman mereka.

3. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Bahasa verbal mencakup kata-kata dan kalimat yang diucapkan, sementara komunikasi non-verbal mencakup ekspresi

wajah, gerakan tubuh, kontak mata, intonasi suara, dan elemen lain yang mendukung komunikasi verbal.

4. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik berfungsi untuk menunjukkan bagaimana pesan yang diterima dipahami dan memberikan kesempatan untuk klarifikasi atau perbaikan jika diperlukan. Dalam gaya komunikasi yang efektif, umpan balik disampaikan secara terbuka, jelas, dan dalam suasana yang mendukung. Ini bukan hanya berlaku dalam komunikasi verbal, tetapi juga dalam komunikasi non-verbal.

5. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Kepribadian yang positif dan pemahaman yang baik terhadap peran sosial sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif, produktif, dan harmonis di lingkungan kerja, serta dalam kehidupan sosial secara umum.

Oleh karena itu, definisi konseptual gaya komunikasi dalam penelitian ini merujuk pada cara-cara pegawai berinteraksi dan berkomunikasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, yang dipengaruhi oleh kepribadian, norma sosial, dan budaya organisasi. Dengan merujuk pada teori komunikasi dari Tubbs dan Moss, penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data merujuk pada subjek atau lokasi tempat data dapat diperoleh, yang bisa berupa referensi pustaka atau informan. Dalam penelitian ini, informasi diperoleh dari bahan pustaka, informan, serta individu yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan peneliti, baik secara lisan maupun tertulis (Moleong, 2014). Selain itu, bahan pustaka yang digunakan meliputi buku-buku, foto-foto, dan dokumen-dokumen yang relevan dengan pegawai di Kantor Kementerian Agama Brebes.

Berikut ini adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:(Anggito & Setiawan, 2018)

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini berasal langsung dari individu yang menjadi objek penelitian, yaitu para pegawai yang bekerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Data primer diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung dengan pegawai, seperti observasi, dan wawancara mendalam. Observasi dan wawancara mendalam adalah dua teknik utama yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggali informasi tentang gaya komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, serta peneliti melakukan wawancara dengan 7 pegawai dari masing-masing seksi.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada data yang tidak diperoleh langsung dari pegawai, melainkan berasal dari sumber lain yang sudah ada sebelumnya dan dapat memberikan konteks atau informasi pendukung yang berguna dalam memahami gaya komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa berbagai dokumen atau catatan resmi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, seperti laporan kegiatan, notulen rapat, atau dokumen yang berkaitan dengan cara pegawai berkomunikasi dalam lingkungan kerja. Selain dokumen internal, sumber data sekunder lainnya berupa literatur atau referensi yang berkaitan dengan teori komunikasi, baik dari buku, artikel ilmiah, maupun hasil penelitian sebelumnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat krusial dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data (Gunawan, 2014). Tanpa pemahaman yang tepat mengenai teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat mengumpulkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (D. Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data diperoleh dari:

a. Observasi (*Observation*)

Menurut Creswell, observasi atau pengamatan merupakan sebuah proses pengumpulan informasi langsung tanpa ujung yang dilakukan dengan mengamati tempat atau orang di sebuah situs penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap komunikasi formal dan informal yang berlangsung di ruang rapat, saat pegawai berinteraksi dengan atasan atau rekan kerja dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu, observasi dalam penelitian ini mencatat adanya dinamika kelompok, hierarki sosial, atau hambatan-hambatan komunikasi para pegawai (Sugiyono, 2016).

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut Bogdan dan Biklen, wawancara adalah percakapan memiliki tujuan, biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih yang diarahkan oleh seseorang dengan maksud memperoleh keterangan. Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi pegawai, seperti budaya organisasi, peran pegawai dalam struktur kantor, serta hubungan interpersonal antarpegawai. Dengan demikian, wawancara dapat memberikan data yang sangat berharga dalam memahami gaya komunikasi pegawai yang ada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes .

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada dasarnya merupakan upaya untuk mengorganisir data, mencari apa yang penting kemudian dipelajari sehingga mendapat keputusan untuk bisa diceritakan ke orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, metode milik Miles dan Hurbeman. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan hingga mendapatkan data menyeluruh dan menemukan titik jenuh, diantaranya yaitu: (Miles, 1994)

a. Reduksi data

Reduksi data dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam yang diolah menjadi informasi yang lebih ringkas dan mudah dianalisis. Dalam penelitian ini peneliti akan mengidentifikasi gaya komunikasi pegawai dalam berbagai situasi kerja, serta elemen-elemen penting yang berhubungan dengan gaya komunikasi pegawai.

b. Penyajian Data

Penyajian data berarti dalam tahap ini yaitu mengdisplay atau menggelar dalam bentuk ringkasan, hubungan antar kategori, bagan atau gambar yang sesuai dijelaskan secara deskriptif. Pada penelitian ini penyajian data dalam bentuk narasi wawancara untuk mempermudah dalam mendeskripsikan data.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan disini merupakan penemuan baru yang disediakan berupa deskripsi awal yang belum jelas, dan dapat berupa hubungan kasual atau interaktif dan hipotesis atau teori. Setelah melakukan reduksi data dan penyajian data, maka peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian terkait gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Kabupate Brebes.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Gaya

Gaya komunikasi merupakan konsep yang sangat penting dalam interaksi sosial yang dipelajari dalam komunikasi interpersonal. Berbagai teori telah dikemukakan oleh para ahli untuk menjelaskan bagaimana gaya komunikasi mempengaruhi cara individu berinteraksi dengan orang lain (Dwi Raharjo & Noviany Rahmatika, 2022). Dalam hal ini, beberapa ahli komunikasi telah memberikan pandangan yang saling terkait dan memperkuat mengenai pentingnya memahami gaya komunikasi. Salah satu pandangan teori gaya komunikasi berasal dari Tubbs dan Moss yang dalam bukunya *Human Communication: Principles and Contexts* menjelaskan bahwa gaya komunikasi adalah cara individu menyampaikan pesan dalam berbagai interaksi sosial, yang melibatkan pemilihan kata-kata, cara berbicara, serta penggunaan bahasa tubuh. Tubbs dan Moss menekankan bahwa gaya komunikasi sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya, dan bahkan pengalaman pribadi individu. Dengan demikian, kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan situasi sangat penting dalam menjalin hubungan yang efektif dan saling memahami (Tubbs & Moss, 2005a).

Menurut Gudykunst dan Kim, yang dalam karya mereka *Bridging Differences: Effective Intergroup Communication* menyatakan bahwa gaya dalam komunikasi dapat dipengaruhi oleh dimensi budaya dan peran sosial dalam kelompok. Gaya juga melibatkan dimensi keterbukaan, di mana individu yang lebih terbuka cenderung berbicara secara eksplisit dan langsung, sedangkan individu yang lebih tertutup lebih memilih untuk menghindari konfrontasi atau berbicara secara implisit. Selain itu, Martin dan Nakayama dalam bukunya *Intercultural Communication in Contexts* juga mengungkapkan pentingnya keterampilan dalam menyesuaikan gaya dalam berkomunikasi dengan konteks budaya dan sosial yang beragam. Mereka menjelaskan bahwa

gaya komunikasi dapat dikategorikan berdasarkan dimensi seperti tingkat formalitas, kejelasan dalam berbicara, dan ketepatan dalam pemilihan kata. Di lingkungan profesional, gaya dalam berkomunikasi yang lebih formal dan terstruktur lebih sering digunakan, sedangkan dalam hubungan personal, gaya yang lebih santai dan informal mungkin lebih dominan (Gudykunst, 2004).

Littlejohn dan Foss dalam karya *Theories of Human Communication*. Mengemukakan bahwa gaya berkomunikasi bukan hanya terbentuk dari kebiasaan berbicara individu, tetapi juga terkait erat dengan identitas diri dan persepsi sosial. Dalam teori ini, gaya berkomunikasi bisa berubah seiring dengan pengalaman, interaksi, dan peran sosial yang dijalani seseorang, serta bagaimana seseorang mengelola komunikasi dalam beragam situasi. Semua pandangan ini saling memperkuat bahwa gaya komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan pesan, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan sosial yang harmonis dan saling memahami (Littlejohn & Foss, 2010).

B. Komunikasi

Teori komunikasi menurut Tubbs dan Moss menggambarkan komunikasi sebagai sebuah proses yang sangat dinamis dan melibatkan dua pihak atau lebih yang saling bertukar pesan dalam situasi yang terus berkembang. Tubbs dan Moss menekankan bahwa komunikasi tidak hanya sekadar pengiriman informasi, tetapi juga melibatkan pemahaman yang kompleks antara pengirim dan penerima pesan, di mana kedua belah pihak berinteraksi dan saling mempengaruhi. Dalam pandangan Tubbs dan Moss, komunikasi adalah sebuah proses yang tidak pernah statis, melainkan selalu berubah sesuai dengan konteks sosial, budaya, dan situasional yang ada. Dengan demikian, komunikasi dipandang sebagai suatu hubungan yang aktif dan terus berlanjut, yang bisa berkembang sesuai dengan kondisi dan interaksi antara individu atau kelompok (Tubbs & Moss, 2005a).

Menurut Tubbs dan Moss, komunikasi bersifat interaktif dan transaksional, yang artinya, proses pengiriman pesan dan penerimaan pesan terjadi secara simultan dan saling mempengaruhi antara pihak yang terlibat. Hal ini berbeda dengan pandangan komunikasi yang bersifat linear atau satu arah, yang hanya melihat komunikasi sebagai aliran pesan dari pengirim ke penerima. Dalam konteks ini, kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi bertindak secara aktif, baik sebagai pengirim maupun penerima pesan, dan mampu memberikan umpan balik secara langsung. Artinya, kedua belah pihak berperan secara setara dalam membentuk makna yang terkandung dalam pesan yang disampaikan.

Penting dalam teori Tubbs dan Moss adalah konsep tentang kode dan konteks komunikasi. Kode di sini merujuk pada simbol atau lambang yang digunakan dalam komunikasi, seperti kata-kata, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah, yang semuanya memiliki makna yang perlu dipahami oleh pihak yang terlibat. Sedangkan konteks mengacu pada situasi atau lingkungan di mana komunikasi berlangsung, yang mencakup berbagai faktor sosial, budaya, dan fisik yang dapat memengaruhi cara pesan dipersepsikan dan diterima. Dengan demikian, pemahaman terhadap kode dan konteks menjadi elemen kunci dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan menghindari kesalahpahaman.

Selain itu, pada komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga memiliki dampak yang besar terhadap hubungan antar individu. Komunikasi membentuk dan memelihara hubungan interpersonal, baik dalam konteks personal maupun profesional. Efektivitas komunikasi dapat memperkuat hubungan antar individu, sementara kesalahan dalam komunikasi bisa merusak hubungan tersebut. Oleh karena itu, keterampilan dalam berkomunikasi sangat penting untuk membangun hubungan yang harmonis dan produktif, baik dalam konteks kerja maupun kehidupan sehari-hari (Anggraini et al., 2022).

Dalam pentingnya pemahaman terhadap pengaruh budaya dan konteks sosial dalam komunikasi. Setiap individu memiliki latar belakang budaya yang

berbeda, yang mempengaruhi cara mereka menafsirkan dan merespons pesan. Oleh karena itu, penting bagi komunikator untuk memiliki kesadaran akan perbedaan ini, agar dapat berkomunikasi dengan lebih efektif dan menghindari kesalahpahaman. Pemahaman terhadap latar belakang budaya juga membantu dalam menciptakan komunikasi yang lebih inklusif dan sensitif terhadap perbedaan yang ada (Sendjaja, 2007).

Jadi, teori komunikasi menurut Tubbs dan Moss memberikan pemahaman yang holistik tentang bagaimana komunikasi bekerja dalam berbagai situasi, baik dalam konteks pribadi maupun organisasi. Mereka melihat komunikasi sebagai suatu proses yang melibatkan tidak hanya pertukaran informasi, tetapi juga pembentukan hubungan, pemahaman, dan makna antara individu atau kelompok. Oleh karena itu, teori ini menekankan pentingnya konteks, kode, umpan balik, dan kesadaran budaya dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan bermakna.

C. Gaya komunikasi

Gaya komunikasi merupakan cara seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain, yang mencakup pola perilaku, sikap, serta metode yang digunakan dalam berinteraksi (Suranto Aw, 2011). Menurut Tubbs dan Moss gaya komunikasi bisa dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk kepribadian individu, pengalaman hidup, budaya, dan tujuan komunikasi. Dalam teori ini, komunikasi bukanlah suatu proses yang statis, melainkan dinamis dan sangat bergantung pada konteks dan situasi tertentu. Oleh karena itu, dalam menjelaskan gaya komunikasi, memperkenalkan konsep bahwa individu cenderung memilih gaya komunikasi tertentu berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan situasi yang dihadapi (Arianty, 2014).

Salah satu aspek penting yang mengacu pada teori Tubbs dan Moss adalah bahwa gaya komunikasi terdiri dari kombinasi antara cara penyampaian pesan dan hubungan yang terjalin antara komunikator dan komunikan. Gaya komunikasi ini bisa berupa cara seseorang menggunakan bahasa, intonasi suara, ekspresi wajah, kontak mata, serta sikap tubuh. Hal ini menggambarkan bahwa

gaya komunikasi bukan hanya dilihat dari kata-kata yang digunakan, tetapi juga bagaimana individu tersebut mengatur pesan dengan segala elemen non-verbal yang menyertainya (Tubbs & Moss, 2005a).

Gaya komunikasi menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mencakup beberapa jenis gaya komunikasi, yaitu: (Tubbs & Moss, 2005)

1. *The Controlling Style*

Gaya komunikasi yang mengendalikan ditandai dengan tujuan untuk membatasi, memaksa, dan mengatur perilaku, pikiran, serta respons orang lain. Komunikator yang mengadopsi gaya ini sering dianggap sebagai komunikator satu arah atau komunikasi satu arah. Mereka lebih fokus pada penyampaian pesan daripada menerima umpan balik. Mereka tidak terlalu memperhatikan respons orang lain, kecuali jika umpan balik tersebut dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi. Komunikator dengan gaya ini cenderung tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain dan lebih mengandalkan otoritas serta kekuasaan untuk memaksa orang lain mengikuti pendapat mereka.

2. *The Equalitarian Style*

Aspek utama dari gaya komunikasi ini adalah prinsip kesetaraan. Gaya komunikasi equalitarian ditandai dengan aliran pesan verbal yang bersifat dua arah, baik secara lisan maupun tertulis. Individu yang mengadopsi gaya ini cenderung memiliki sikap peduli yang tinggi dan kemampuan untuk membangun hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun lingkungan lainnya. Gaya komunikasi ini memfasilitasi interaksi yang lebih lancar dalam kelompok atau antar individu.

3. *The Structuring Style*

Gaya komunikasi yang terstruktur ini menggunakan pesan verbal, baik lisan maupun tertulis, untuk memperjelas dan menegaskan perintah yang harus dilaksanakan. Pengirim pesan lebih fokus pada upaya mempengaruhi orang lain. Dalam gaya komunikasi ini, seseorang dapat merencanakan pesan-pesan verbal dengan tujuan yang jelas, memberikan

penegasan, atau memberikan respons terhadap setiap pertanyaan yang timbul.

4. *The Dinamic Style*

Gaya komunikasi yang dinamis cenderung bersifat agresif, karena pengirim pesan menyadari bahwa fokus utama lingkungannya adalah pada tindakan. Tujuan utama dari gaya komunikasi ini adalah untuk mendorong penerima pesan agar bertindak lebih baik melalui pendekatan yang lebih tegas. Gaya ini efektif dalam situasi pengawasan atau penyelesaian masalah. Namun, sering kali penerima pesan tidak sepenuhnya memahami maksud yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan.

5. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini lebih fokus pada kesiapan untuk menerima saran, pendapat, atau gagasan dari orang lain, dibandingkan hanya memberikan perintah, meskipun pengirim pesan tetap memiliki hak untuk mengarahkan atau mengendalikan orang lain. Tujuan utama dari gaya komunikasi ini adalah untuk mendorong kerjasama antara pengirim pesan dan pihak lainnya. Gaya ini lebih efektif dalam kelompok atau organisasi yang melibatkan banyak pihak, karena setiap pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat dipertanggungjawabkan.

6. *The Withdrawal Style*

Gaya komunikasi ini digunakan untuk menghindari atau mengurangi interaksi, yang berarti orang yang mengadopsi gaya ini cenderung enggan berkomunikasi dengan orang lain, biasanya karena menghadapi masalah atau kesulitan dalam hubungan interpersonal. Gaya ini bisa dilihat sebagai cara untuk menghindari permasalahan. Sebagai contoh, pernyataan seperti "Saya tidak ingin terlibat dalam hal ini" menunjukkan bahwa seseorang berusaha menghindari tanggung jawab dan juga mengungkapkan keinginan untuk menghindari komunikasi dengan orang lain.

Jadi, gaya komunikasi menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dapat memberikan wawasan tentang bagaimana individu berinteraksi dalam berbagai

konteks komunikasi. Dan gaya komunikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kata-kata yang digunakan, tetapi juga oleh sikap, kepribadian, budaya, dan tujuan komunikasi yang mendasarinya. Dengan memahami berbagai gaya komunikasi ini, individu dapat meningkatkan kualitas komunikasi, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional, dan menciptakan interaksi yang lebih efektif dan harmonis (Milyane et al., 2022).

BAB III

GAYA KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Secara filosofis, historis, sosial-politik, dan yuridis, agama telah menjadi bagian integral dalam kehidupan bangsa Indonesia. Peran tokoh dan pemuka agama sangat penting, sebagai pelopor dalam perjuangan kemerdekaan Indonesia, baik melalui partai politik maupun saluran lainnya. Perjuangan menuju kemerdekaan Indonesia, dari penjajahan Belanda hingga kekalahan Jepang dalam Perang Dunia II, mencapai puncaknya pada 17 Agustus 1945 dengan proklamasi kemerdekaan. Setelah kemerdekaan, agama semakin kuat posisinya dengan diterimanya Pancasila sebagai ideologi negara dan dasar hukum UUD 1945. Sila pertama, Ketuhanan Yang Maha Esa, mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang religius dan memberi makna rohaniah dalam mencapai kemajuan.

Pendirian Departemen Agama pada 3 Januari 1946, sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan, merupakan refleksi dari sifat dan karakter bangsa, serta implementasi dari ideologi Pancasila dan UUD 1945. Ketentuan hukum mengenai agama dapat ditemukan dalam Pasal 29 Ayat 1 dan 2 UUD 1945, yang menyatakan bahwa: a) Negara berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa; b) Negara menjamin kebebasan setiap individu untuk memeluk agama dan menjalankan ibadah sesuai dengan keyakinan masing-masing. Agama, dengan demikian, menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem kenegaraan yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No.1 Tahun 2010, penyebutan Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, memiliki tugas utama di bidang agama dan keagamaan di Kabupaten Brebes. Kantor ini juga menjalankan kebijakan dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa

Tengah sebagai instansi vertikal yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama. Kantor ini terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 138, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212, dengan nomor telepon (0283) 671534. Kantor ini memiliki tujuh unit kerja: Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, dan Seksi Penyelenggaraan Bimbingan Syariah, dengan masing-masing unit memiliki jumlah pegawai yang berbeda (Aminah, 2021).

B. Visi dan Misi

VISI

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

MISI

1. meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
6. memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

C. Data Monografi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Tahun Data	: 2024
Kabupaten/Kota	: Kabupaten Brebes
Alamat Kantor	: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 138, Brebes, Kec. Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212.
Telepon	: (0283) 671534
Nama Kepala	: Abdul Wahab, S.Ag, M.Si
Luas Tanah	: 96 m ²

Luas Bangunan	: Lantai bawah 48 m ²
Tahun Dibangun	: 2 Februari 2008
Status Kepemilikan	: Milik Pemerintah Kabupaten Brebes
Kondisi Bangunan	: Baik
Luas Wilayah	: 7,70 Ha
Jumlah Kelurahan	: 5 kelurahan
Jumlah Kecamatan	: 17 Kecamatan
Jumlah Penduduk	: ± jiwa
Jumlah Agama Penduduk	a. Islam 2.014.001 b. Kristen 1.416 c. Katolik 1.416 d. Konghucu: 72 e. Hindu : 18 f. Budha : 225

D. Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama

Tugas :

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Fungsi :

Dalam menjalankannya, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- a. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan;
- b. Koordinasi pelaksanaan tugas, pelatihan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh elemen organisasi di lingkungan Kementerian Agama;
- c. Pengelolaan barang milik/kekayaan Negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama;
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama;

- e. pelaksanaan bimbingan teknis dan pengawasan atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah;
- f. pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah;
- g. pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan di bidang agama dan keagamaan;
- h. pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal; dan
- i. pelaksanaan dukungan substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agama.

E. Tujuan Pembangunan Kementerian Agama

Sebagai penjabaran visi dan misi, tujuan pembangunan Kementerian Agama:

Bidang Agama :

- a. Peningkatan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
- b. Penguatan suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis sebagai salah satu pilar kerukunan nasional.
- c. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas dan merata.
- d. Peningkatan pemanfaatan dan peningkatan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan dalam meningkatkan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan percepatan pembangunan.
- e. Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan dan akuntabel untuk pelayanan ibadah haji yang prima.
- f. Peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan bidang agama yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Bidang Pendidikan :

- a. Peningkatan akses pendidikan yang setara bagi masyarakat tidak mampu terhadap pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun).

- b. Peningkatan akses pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat pada berbagai jenjang pendidikan.
- c. Penurunan tingkat kegagalan masyarakat dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun).
- d. Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang pendidikan.
- e. Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan proses mendidik yang profesional di seluruh satuan pendidikan.
- f. Peningkatan akses masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan agama pada satuan pendidikan umum yang berkualitas.
- g. Peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas.

F. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Brebes sebagai berikut:



Sumber: Kementerian Agama Kabupaten Brebes

G. Semboyan Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Dalam menjalankan tugas dan fungsi serta kebijakan atau peraturan yang berlaku di Kementerian Agama Kabupaten Brebes, yaitu dengan semboyan CINTA singkatan dari:

C : Kompeten

I : Integritas

N : Nyaman

T : Tranparan

A : Amanah

H. Gaya Komunikasi Pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam dengan tujuh informan pegawai. Wawancara pertama kali dilakukan pada tanggal 26 Agustus – 13 September 2024 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Wawancara kedua di lakukan pada tanggal 11 November- 6 Desember 2024. Kemudian data yang sudah terkumpul dideskripsikan dengan cara kualitatif.

1. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Pertama

Tabel 1 Data Informan Pertama

Nama	Ibu Khumairoh
Jabatan	Pegawai administratif Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Komunikasi terkait pelayanan

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Ibu Khumairoh merupakan salah satu staff pegawai yang bertugas di bagian administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Ibu Khumairoh mengungkapkan bahwa beliau ketika di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes cenderung lebih menggunakan ekspresi wajah yang ramah, seperti senyuman, serta gestur tubuh yang sopan dan inklusif. Kontak mata yang konsisten saat berbicara dengan masyarakat

menunjukkan keseriusan dan rasa hormat. Dengan memadukan elemen verbal dan nonverbal tersebut, beliau merasa mampu menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif bagi masyarakat selama proses interaksi berlangsung. Gaya ini yang menurut Ibu Khumairoh dapat memberikan pesan implisit bahwa instansi terbuka terhadap masukan dan menghargai setiap individu yang berinteraksi dengan beliau.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Ibu Khumairoh merasa terdapat faktor-faktor seperti budaya organisasi yang cenderung hierarkis dan ketidaknyamanan dalam memberikan umpan balik pada atasan juga menjadi penghambat bagi keterbukaan komunikasi, meskipun tingkat keterbukaan di lingkungan kerja di bilang cukup baik, akan tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam menciptakan budaya komunikasi yang lebih transparan dan efektif. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Iya ada mbak, saya merasa nyaman untuk berbagi informasi dengan rekan kerja maupun atasan, namun terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat keterbukaan dalam komunikasi saya. Dan pada komunikasi verbal saya terbuka, meskipun ada beberapa situasi di mana saya merasa enggan mengungkapkan pendapat atau keluhan secara langsung karena alasan kedekatan personal atau kekhawatiran saya untuk menyinggung pihak lain.”

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Ibu Khumairoh memiliki keterampilan mendengarkan yang baik. Namun, terdapat beberapa tantangan yang memengaruhi efektivitas mendengarkan, seperti gangguan dari lingkungan atau kesibukan pekerjaan yang kadang mengalihkan fokus. Meskipun sudah berusaha memahami pesan yang disampaikan, tetapi merasa kurang nyaman untuk meminta klarifikasi jika ada bagian yang tidak dipahami. Ibu Khumairoh mengungkapkan bahwa:

“Meskipun komunikasi di kantor saya berjalan lancar, ada juga mbak faktor kesibukan pekerjaan saya yang sering kali mengurangi fokus, yang dimana saya rasa penting

sebenarnya untuk menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk komunikasi yang efektif."

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Menurut Ibu Khumairoh meskipun bahasa verbal yang digunakan secara efektif, ada juga tantangan dalam penggunaan bahasa non-verbal yang perlu diperhatikan untuk mencapai komunikasi yang lebih efektif. Ibu Khumairoh mengungkapkan bahwa:

"saya sering lebih mengandalkan bahasa tubuh untuk menunjukkan empati, tapi kadang bahasa tubuh saya malah dianggap terlalu serius atau canggung"

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Keterampilan dalam memberikan umpan balik (*feedback*) pada gaya komunikasi Ibu Khumairoh mengungkapkan bahwa beliau lebih nyaman memberikan umpan balik dalam bentuk yang positif atau pujian, namun masih merasa kesulitan saat diminta untuk memberikan kritik.

"saya biasanya lebih suka memberikan pujian atau saran yang ringan daripada kritik langsung, karena saya khawatir bisa membuat orang lain merasa tersinggung"

Menurut Ibu Khumairoh meskipun di lingkungan kantor memahami pentingnya umpan balik dalam komunikasi, keterampilan dalam memberikan umpan balik yang konstruktif dan kritis masih perlu juga untuk ditingkatkan, agar tercipta komunikasi yang lebih efektif dan terbuka.

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Mengenai kepribadian dan peran sosial dalam komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes Ibu Khumairoh menyatakan bahwa peran sosial di tempat kerja memengaruhi cara berkomunikasi. Ibu Khumairoh mengungkapkan:

"Sebagai staf, saya lebih banyak mendengarkan daripada berbicara, kecuali jika diminta atau ada hal penting yang ingin saya sampaikan."

Di sisi lain, ibu Khumairoh dengan posisi yang lebih tinggi merasa bertanggung jawab untuk memastikan komunikasi yang jelas dan efektif, seperti yang disampaikan oleh beliau bahwa:

"Saya merasa penting untuk menyampaikan informasi dengan jelas apa yang disampaikan kepada pengunjung agar tidak salah paham, meskipun saya juga perlu menyesuaikan dengan gaya komunikasi mereka."

Dalam gaya komunikasi menurutnya menunjukkan bahwa kepribadian dan peran sosial memainkan peran yang signifikan dalam membentuk dinamika komunikasi di lingkungan kantor, yang berimplikasi juga pada efektivitas komunikasi antar pegawai.

2. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Kedua

Tabel 2 Data Informan Kedua

Nama	Bapak Sigit
Jabatan	Staff Pegawai Pendidikan Diniyah dan Pondok
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Koordinasi dan Pembinaan

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Bapak Sigit merupakan salah satu kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, gaya komunikasi yang diterapkan oleh Bapak Sigit selama di kantor seringkali bersifat santai tapi pasti, meskipun terdapat beberapa tantangan yang memengaruhi efektivitas komunikasi di lingkungan kerja.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Mengenai tingkat keterbukaan (*openness*) pada gaya komunikasi Bapak Sigit merasa cukup nyaman untuk berbagi informasi dengan rekan kerja maupun atasan. Bapak Sigit menyatakan bahwa:

"Saya merasa nyaman untuk berbagi ide atau pendapat yang berhubungan dengan pekerjaan, tapi saya kadang juga ragu"

untuk mengungkapkan hal-hal yang bisa dianggap sensitif atau menyinggung."

Bapak Sigit menerapkan gaya komunikasi terbuka dalam berbagi informasi terkait pekerjaan, tetapi lebih berhati-hati ketika menyangkut masalah pribadi atau kritik terhadap kebijakan dan keputusan atasan. Karena meskipun tingkat keterbukaan di lingkungan ini tergolong baik, masih ada kekhawatiran dan hambatan beliau yang perlu diatasi agar komunikasi lebih terbuka dan transparan.

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Gaya komunikasi Bapak Sigit memiliki kemampuan mendengarkan cukup baik. Mulai dari memberikan perhatian penuh ketika berkomunikasi, baik dengan rekan kerja maupun atasan. Dan menurut Bapak Sigit beliau kadang merasa kesulitan untuk tetap fokus, terutama ketika informasi yang disampaikan terlalu padat atau teknis. Beliau menyatakan bahwa:

"Saya mencoba untuk fokus dan mendengarkan dengan baik, tapi sering kali terganggu dengan pekerjaan lain yang juga mendesak."

Hal tersebut menurut Bapak Sigit meskipun memiliki kemampuan dalam mendengarkan cukup baik, ada juga tantangan dalam menjaga fokus dan pemahaman yang lebih mendalam dalam komunikasi sehari-hari di kantor.

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Gaya komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes Bapak Sigit merasa bahwa bahasa verbal merupakan cara yang efektif untuk menyampaikan informasi dan instruksi yang diperlukan dalam pekerjaan sehari-hari beliau. Namun, selain bahasa verbal, bahasa non-verbal beliau juga memainkan peran penting dalam komunikasi di lingkungan kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Bapak Sigit menyatakan bahwa:

"Saya merasa bahasa tubuh sangat penting untuk menunjukkan keseriusan, tetapi kadang saya merasa canggung dengan ekspresi wajah saya ketika berbicara dengan atasan."

Menurut Bapak Sigit bahwa meskipun penggunaan bahasa verbal sudah cukup baik, beliau merasa masih perlu memperbaiki penggunaan bahasa non-verbal agar lebih selaras dengan pesan yang ingin disampaikan dalam berbagai situasi komunikasi.

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Feedback pada gaya komunikasi Bapak Sigit di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes meskipun beliau mengakui pentingnya umpan balik dalam memperbaiki kinerja, beliau masih merasa cemas atau ragu untuk memberikan umpan balik yang bersifat kritis. Beliau menyatakan:

"Saya lebih suka memberikan saran atau pujian positif, karena memberikan kritik bisa membuat saya merasa tidak enak, apalagi kepada atasan."

Menurut Bapak Sigit meskipun ada pemahaman mengenai pentingnya umpan balik yang efektif, keterampilan dalam memberikan kritik yang konstruktif dan langsung masih menjadi tantangan bagi beliau yang perlu diperbaiki di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Menurut Bapak Sigit faktor kepribadian pegawai berperan penting dalam membentuk gaya komunikasi. Beliau sebagai pegawai dengan kepribadiannya yang ekstrovert cenderung lebih aktif dalam berbicara dan berbagi informasi. Selain itu, peran sosial dalam organisasi turut memengaruhi cara Bapak Sigit berkomunikasi. Beliau selalu memastikan informasi yang disampaikan sudah jelas dan menghindari berbicara terlalu banyak kecuali diminta.

"Saya lebih banyak mendengarkan daripada berbicara, terutama jika tidak diminta pendapat saya."

3. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Ketiga

Tabel 3 Data Informan Ketiga

Nama	Bapak Tauhid
Jabatan	Kasubag Tata Usaha
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Pengelolaan Administrasi Umum

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Pada gaya komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes salah satunya menurut Bapak Tauhid yang bertugas sebagai Kasubag gaya komunikasi yang digunakan oleh beliau seringkali bersifat formal, tetapi beliau tetap berusaha untuk menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan melalui cara yang sopan dan terstruktur.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Menurut Bapak Tauhid tingkat keterbukaan (*openness*) dalam gaya komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes beliau merasa cukup nyaman untuk berbagi informasi dengan rekan kerja dan atasan, terutama yang berkaitan dengan pekerjaan. Namun, beliau merasa lebih berhati-hati dalam berbicara tentang masalah yang lebih sensitif. Beliau mengatakan bahwa:

"Saya lebih mudah berbagi hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tapi kalau itu menyangkut pendapat pribadi atau kritik terhadap keputusan, saya kadang lebih memilih untuk diam."

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Bapak Tauhid cenderung memberikan perhatian penuh saat berkomunikasi dengan rekan kerja maupun atasan, serta berusaha untuk memahami informasi yang disampaikan. Meskipun demikian, beliau mengakui bahwa faktor eksternal, seperti kesibukan pekerjaan dan gangguan lingkungan, kadang-kadang mengurangi kemampuan beliau

untuk fokus sepenuhnya dalam mendengarkan. Dan Bapak tauhid juga mengungkapkan bahwa terkadang merasa kesulitan untuk tetap fokus jika percakapan berlangsung terlalu lama atau jika terdapat banyak hal yang harus dikerjakan. Beliau mengungkapkan :

"Saya berusaha untuk mendengarkan dengan baik, tetapi jika sedang banyak pekerjaan, kadang fokus saya bisa teralihkan."

Bapak Tauhid meskipun memiliki kemampuan mendengarkan secara umum cukup baik, kondisi lingkungan kerja dan beban tugas tetap mempengaruhi tingkat fokus dalam komunikasi di kantor.

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Gaya komunikasi Bapak Tauhid dalam penggunaan bahasa verbal dan non-verbal lebih mengutamakan bahasa verbal yang jelas dan langsung dalam komunikasi sehari-hari, terutama saat memberikan informasi atau instruksi kepada rekan kerja dan atasan. Bahasa verbal yang dianggap beliau sebagai cara yang paling efektif untuk menyampaikan pesan yang kompleks. Namun, selain bahasa verbal, bahasa non-verbal seperti ekspresi wajah, gestur, dan kontak mata juga digunakan untuk mendukung dan memperjelas pesan yang disampaikan guna untuk membangun hubungan baik dan menambah kejelasan dalam percakapan.

Bapak tauhid mengatakan bahwa :

"Saya kadang merasa lebih mudah menyampaikan maksud melalui ekspresi wajah atau bahasa tubuh mbak, tetapi saya juga harus berhati-hati agar tidak menimbulkan kesalahpahaman kepada pendengar ."

Gaya komunikasi menurut Bapak Tauhid penting adanya keseimbangan pada bahasa non-verbal untuk meningkatkan kualitas komunikasi, meskipun dalam beberapa situasi beliau merasa kurang percaya diri dengan ekspresi yang beliau tunjukkan.

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Bapak Tauhid menyatakan bahwa terkadang merasa kesulitan memberikan umpan balik yang positif, karena takut menyinggung perasaan rekan kerja.

"Saya sering ragu untuk memberi umpan balik langsung kepada teman kerja saya, takut mereka merasa tersinggung, jadi saya memilih diam."

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Dalam kepribadian Bapak Tauhid memiliki peran sosial yang lebih beliau mengatakan :

"Jika saya dekat dengan rekan kerja, komunikasi menjadi lebih santai dan terbuka, sehingga kami lebih mudah berdiskusi."

Kepribadian dan peran sosial Bapak Tauhid memainkan peran penting dalam menentukan bagaimana beliau di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes berkomunikasi, baik dalam konteks formal maupun informal.

4. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Keempat

Tabel 4 Data Informan Keempat

Nama	Bapak Maskuri
Jabatan	Staff Pegawai Administratif Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Komunikasi terkait pelayanan

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Bapak Maskuri merupakan salah satu pegawai yang bertugas di bagian penyelenggaraan haji dan umrah, beliau sudah bekerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sejak tahun 2005. Menurut beliau gaya komunikasi yang digunakan yaitu gaya komunikasi pasif, yang mana lebih banyak mendengarkan.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Bapak Maskuri merasa nyaman berbagi informasi dan memberikan masukan kepada rekan kerja maupun atasan. Percakapan antara Bapak Maskuri dengan pegawai lain dalam diskusi mengenai masalah administratif, seperti pengelolaan surat, menunjukkan adanya komunikasi terbuka untuk mencari solusi bersama. Beliau mengungkapkan :

"Saya rasa masih ada beberapa masalah dalam pengelolaan administrasi surat yang masuk, karena adanya beberapa surat belum tercatat dengan baik."

Tingkat Keterbukaan Bapak Maskuri dalam komunikasi internal di Kementerian Agama Kabupaten Brebes cukup baik, tetapi perlu ada upaya lebih untuk meningkatkan keterbukaan dalam komunikasi dengan masyarakat.

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Gaya komunikasi Bapak Maskuri di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memiliki kemampuan mendengarkan yang baik dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dan masyarakat. Bapak Maskuri menjelaskan :

"Di bagian ini, saya harus sangat teliti dalam mendengarkan informasi dari jamaah haji dan umrah, karena sering kali ada pertanyaan yang sangat spesifik terkait dengan prosedur atau persyaratan. Semisal saya tidak mendengarkan dengan baik, bisa terjadi kesalahpahaman yang merugikan jamaah."

Namun, menurut Bapak Maskuri bahwa dalam situasi yang sangat sibuk, seperti menjelang keberangkatan haji atau umrah, terkadang beliau merasa kesulitan untuk mendengarkan dengan sepenuh hati karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu singkat.

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Bapak Maskuri menggunakan kedua jenis bahasa secara efektif dalam berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat. Penggunaan bahasa verbal dalam komunikasi yang sangat dominan, terutama ketika beliau menyampaikan informasi terkait prosedur keberangkatan haji atau umrah yang memerlukan penjelasan yang jelas dan rinci.

"saya sering memberikan penjelasan secara verbal kepada jamaah tentang syarat-syarat keberangkatan, mulai dari dokumen yang harus dipersiapkan hingga jadwal keberangkatan. Saya selalu memastikan bahwa mereka mengerti dengan baik."

Namun, menurut Bapak Maskuri meskipun bahasa verbal dan non-verbal digunakan dengan baik dalam banyak interaksi, ada juga tantangan dalam menjaga konsistensi antara kedua jenis bahasa tersebut, terutama dalam situasi yang sibuk atau penuh tekanan. Beliau mengungkapkan bahwa :

"Di saat-saat sibuk, kadang bahasa tubuh saya tidak sepenuhnya mencerminkan perhatian yang ingin saya berikan, meskipun saya berusaha keras untuk tetap menjaga sikap ramah."

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Gaya komunikasi Bapak Maskuri di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan umpan balik kepada rekan kerja maupun jamaah dan beliau cenderung memberikan umpan balik yang konstruktif, jelas, dan mudah dipahami.

"Saat memberikan umpan balik kepada rekan kerja, saya berusaha untuk menyampaikan dengan cara yang tidak menyinggung perasaan. Misalnya, jika ada yang perlu diperbaiki, saya fokus pada solusi dan memberi saran yang membangun."

Selain itu, beliau dalam memberikan umpan balik kepada jamaah haji dan umrah, juga selalu memastikan bahwa informasi yang diberikan tepat dan tidak membingungkan.

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Bapak Maskuri dalam penyelenggaraan haji dan umrah di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sangat memengaruhi gaya komunikasi dalam menjalankan tugas. Beliau memiliki kepribadian ekstrovert yang memiliki cenderung lebih mudah berkomunikasi dan berbagi informasi. Beliau menjelaskan :

"Sebagai pegawai yang sering berinteraksi dengan jamaah, saya harus bisa menjaga komunikasi yang baik dan terbuka. Namun, ada kalanya saya juga harus menyesuaikan dengan gaya komunikasi jamaah yang berbeda-beda, seperti yang sering saya lakukan saat melayani mereka di kantor. Misalnya, jika ada yang sangat membutuhkan informasi dengan cepat, saya akan mengutamakan komunikasi langsung dan jelas, sementara jika ada yang lebih membutuhkan penjelasan rinci, saya lebih memilih menggunakan dokumen atau brosur."

5. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Kelima

Tabel 5 Data Informan Kelima

Nama	Bapak Bintang
Jabatan	Staff Pegawai Bimbingan Masyarakat
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Penyuluhan Keagamaan

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Bapak Bintang merupakan salah satu pegawai di bidang Bimbingan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, gaya komunikasi yang digunakan Bapak Bintang sangat terbuka, persuasif, dan berbasis pada interaksi dua arah. Dalam memberikan bimbingan kepada masyarakat, Bapak Bintang mengutamakan pendekatan yang bersifat informatif namun tetap mudah dipahami, agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh berbagai kalangan. Ia juga cenderung

menggunakan komunikasi yang bersifat dialogis, yang memungkinkan adanya umpan balik langsung dari masyarakat, sehingga proses pembinaan lebih efektif.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Bapak Bintang memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi dalam berkomunikasi. Ia tidak hanya terbuka dalam menyampaikan informasi, tetapi juga sangat terbuka dalam mendengarkan masukan atau keluhan dari masyarakat. Bapak Bintang menjelaskan bahwa ia percaya komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dua arah, di mana kedua belah pihak merasa didengar dan dipahami. Bapak Bintang menjelaskan :

“Saya selalu berusaha untuk terbuka, baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat maupun dalam menerima masukan dari mereka. Setiap kali ada keluhan atau pertanyaan, saya akan mendengarkan dengan baik, dan saya pastikan untuk memberikan penjelasan yang jujur serta sesuai dengan kenyataan. Keterbukaan itu penting supaya masyarakat merasa dihargai dan tidak merasa ada yang disembunyikan.”

Tingkat keterbukaan yang dimiliki Bapak Bintang menunjukkan bahwa ia mengutamakan transparansi dalam komunikasi, baik dalam memberikan bimbingan maupun dalam menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat. Hal ini penting dalam membangun komunikasi yang efektif, terutama dalam konteks bimbingan masyarakat yang melibatkan interaksi langsung dan membutuhkan rasa saling percaya.

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Bapak Bintang dalam kemampuan mendengarkan sangat mempengaruhi kualitas komunikasi di lingkungan kantor, terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat dan menjaga hubungan yang baik antarpegawai. Bapak Bintang menegaskan pentingnya memberikan umpan balik setelah mendengarkan untuk

memastikan bahwa informasi yang disampaikan telah dipahami dengan baik.

"Setelah mendengarkan, saya biasanya memberikan klarifikasi atau respon untuk memastikan bahwa kami berada di jalur yang sama."

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Bapak Bintang menjelaskan bahwa bahasa verbal dan non-verbal sangat berperan penting dalam setiap interaksi, baik dengan masyarakat maupun sesama pegawai. Menurutnya :

"Saat berkomunikasi dengan masyarakat, saya selalu memastikan untuk berbicara dengan jelas dan mudah dipahami, karena ini sangat penting agar pesan yang saya sampaikan sampai dengan baik. Namun, selain kata-kata, ekspresi wajah dan sikap tubuh saya juga berperan besar dalam menunjukkan rasa empati dan perhatian."

Bapak Bintang menambahkan bahwa komunikasi non-verbal, seperti kontak mata dan sikap tubuh yang terbuka, sangat mendukung kesan yang ingin ditimbulkan selama percakapan. Beliau mengatakan :

"Saya selalu berusaha untuk menjaga kontak mata dan tidak menunjukkan sikap tertutup saat berbicara dengan masyarakat, karena hal itu memberi kesan bahwa saya benar-benar mendengarkan dan peduli dengan apa yang mereka katakan."

Namun, Bapak Bintang juga menyadari bahwa dalam beberapa situasi, terutama ketika berkomunikasi dengan atasan atau dalam rapat resmi, gaya komunikasi yang lebih formal dengan bahasa yang terstruktur lebih diperlukan.

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Pada gaya komunikasi Bapak Bintang selalu memberi umpan balik yang konstruktif yang dimana merupakan bagian integral dari tugasnya.

"Dalam pekerjaan saya, memberikan umpan balik yang jelas dan membangun sangat penting, terutama saat"

memberikan bimbingan kepada masyarakat atau berkomunikasi dengan rekan kerja," ujarnya.

Bapak Bintang dalam memberikan umpan balik, dia berusaha untuk tidak hanya fokus pada aspek negatif, tetapi juga memberikan apresiasi terhadap hal-hal positif.

"Saya selalu berusaha menyeimbangkan umpan balik yang saya berikan, agar orang yang menerima tidak merasa terlalu terbebani. Saya mencoba memberikan pujian terlebih dahulu sebelum menyarankan perbaikan. Hal itu membantu agar mereka lebih terbuka dan tidak merasa tertekan," tambahnya.

Bapak Bintang selalu mengedepankan prinsip komunikasi yang konstruktif dalam memberikan umpan balik, yang bertujuan untuk memperbaiki situasi tanpa merusak hubungan antarpegawai.

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Bapak Bintang memiliki kepribadian yang terbuka dan ramah sangat mendukung efektivitas komunikasi dalam pekerjaannya.

"Sebagai pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, saya sadar bahwa kepribadian yang bersahabat dan mudah beradaptasi sangat membantu. Masyarakat cenderung lebih nyaman berbicara jika mereka merasa dihargai dan dipahami," ujarnya.

Bapak Bintang juga mengungkapkan bahwa peran sosialnya sebagai pegawai yang bertugas memberikan bimbingan mengharuskan dia untuk tidak hanya berkomunikasi secara profesional, tetapi juga dengan empati. Beliau mengungkapkan bahwa :

"Saya merasa peran saya sebagai pembimbing juga mencakup aspek sosial. Saya perlu mendengarkan, memberi perhatian penuh, dan berbicara dengan cara yang dapat membuat masyarakat merasa dihargai. Ini membantu mereka lebih terbuka dalam berbagi masalah,"

Menurut Bapak Bintang penting adanya keseimbangan antara kepribadian yang mendukung komunikasi yang baik dan peran sosial yang memfasilitasi hubungan interpersonal yang positif sehingga

menciptakan hubungan yang harmonis dan saling mendukung di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

6. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Ke Enam

Tabel 6 Data Informan Ke Enam

Nama	Ibu Laela
Jabatan	Staff Pegawai Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Pengelolaan Administrasi

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Gaya komunikasi menurut Ibu Laela dapat mempengaruhi efektivitas interaksi antara sesama pegawai maupun dengan masyarakat. Ibu Laela merupakan pegawai Penyelenggaraan Zakat Wakaf, menurutnya gaya komunikasi yang fleksibel, dapat disesuaikan dengan situasi dan pihak yang diajak berbicara. Gaya komunikasi yang efektif, baik verbal maupun non-verbal, menurutnya, dapat membantu dalam memperjelas informasi serta membangun hubungan yang lebih baik di lingkungan kerja dan dengan masyarakat yang dilayani.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Menurut Ibu Laela gaya komunikasi pada keterbukaan adalah aspek kunci dalam pekerjaannya, terutama dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai program zakat dan wakaf.

"Saya harus selalu terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat, terutama mengenai bagaimana proses zakat dan wakaf berlangsung. Masyarakat harus merasa bahwa mereka mendapatkan informasi yang lengkap dan tidak ada yang disembunyikan,"

Dan menurutnya pada tingkat keterbukaan dalam komunikasi membantu terciptanya transparansi, meningkatkan kerja sama tim, serta

membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat yang dilayani.

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Ibu Laela menjelaskan bahwa dalam tugasnya, kemampuan mendengarkan adalah kunci untuk memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat.

"Sebagai pegawai yang bertugas di bidang zakat dan wakaf, saya harus benar-benar mendengarkan apa yang disampaikan masyarakat. Tanpa mendengarkan dengan seksama, kita tidak akan tahu dengan jelas masalah atau kebutuhan mereka," ujarnya.

Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, Ibu Laela juga menyatakan bahwa mendengarkan dengan penuh perhatian bisa menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

"Ketika masyarakat datang untuk berkonsultasi, mereka ingin didengar. Mendengarkan dengan sepenuh hati membuat mereka merasa dihargai dan lebih terbuka dalam menyampaikan masalah mereka," tambahnya.

Ibu Laela menunjukkan bahwa kemampuan mendengarkan secara aktif berperan penting dalam menciptakan komunikasi yang baik dan efektif, baik di antara pegawai maupun dalam interaksi dengan masyarakat.

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Menurut Ibu Laela kedua aspek ini saling melengkapi untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, beliau menjelaskan bahwa bahasa verbal yang jelas dan mudah dipahami sangat penting dalam menyampaikan informasi tentang zakat dan wakaf kepada masyarakat.

"Ketika menjelaskan tentang zakat dan wakaf, saya pastikan menggunakan kata-kata yang sederhana dan mudah dipahami. Tujuannya agar masyarakat tidak bingung dan dapat mengikuti penjelasan dengan baik," ujarnya.

Selain itu, Ibu Laela juga menekankan bahwa bahasa non-verbal, seperti ekspresi wajah dan sikap tubuh, memainkan peran yang sama pentingnya dalam komunikasi.

"Selain kata-kata, ekspresi wajah dan gerakan tubuh saya juga berperan dalam menyampaikan rasa empati. Misalnya, saat masyarakat berbicara tentang masalah yang mereka hadapi, saya berusaha menunjukkan ekspresi wajah yang serius dan penuh perhatian agar mereka merasa dihargai,"

Gaya komunikasi Ibu Laela yang menunjukkan bahwa penggunaan bahasa verbal yang tepat, bersama dengan komunikasi non-verbal yang mendukung, sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif di lingkungan kerja. Kedua aspek ini membantu memperjelas pesan dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh lawan bicara.

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Ibu Laela menjelaskan bahwa memberikan umpan balik kepada rekan kerja atau masyarakat harus dilakukan dengan cara yang membangun dan tidak menyinggung perasaan. Beliau mengungkapkan bahwa :

"Saat memberikan umpan balik, saya selalu berusaha untuk tidak hanya fokus pada kekurangan, tetapi juga memberikan apresiasi terhadap hal-hal yang sudah dikerjakan dengan baik. Saya percaya ini membantu orang yang menerima umpan balik merasa dihargai."

Dan menurut Ibu Laela keterampilan memberikan umpan balik dengan cara yang tepat berperan penting dalam komunikasi yang efektif dan hubungan kerja yang harmonis.

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Ibu Laela menekankan pentingnya pemahaman terhadap peran sosial dalam komunikasi dikarenakan untuk kepentingan umum membantunya menjaga komunikasi yang sopan, terbuka, dan profesional. Beliau mengungkapkan bahwa :

"Di kantor, setiap orang memiliki peran yang berbeda. Saya sebagai penyelenggara zakat dan wakaf memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat, dan itu memerlukan komunikasi yang baik, baik dengan rekan kerja maupun dengan masyarakat yang kami layani,"

Menurut Ibu Laela memanfaatkan kepribadian yang baik dan pemahaman akan peran sosialnya untuk dapat membangun komunikasi yang efektif dan saling menghargai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

7. Gaya Komunikasi Pegawai Informan Ke Tujuh

Tabel 7 Data Informan Ke Tujuh

Nama	Bapak Eri Muji
Jabatan	Staff Pegawai Pendidikan Agama Islam
Jenis Interaksi yang Dilakukan	Pengajaran dan Pembinaan Keagamaan

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes

Gaya komunikasi pada pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, khususnya pada Bapak Eri Muji, seorang pegawai Staff Pendidikan Agama Islam, menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang diterapkan oleh Bapak Eri sangat terbuka dan kolaboratif.

a. Tingkat Keterbukaan (*Openness*)

Gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, khususnya pada Bapak Eri Muji menjelaskan bahwa beliau menerapkan prinsip keterbukaan dalam berkomunikasi baik dengan sesama pegawai maupun dengan masyarakat. Bapak Eri menyatakan :

"Saya selalu berusaha untuk terbuka dalam setiap komunikasi. Baik itu dengan rekan kerja, atasan, maupun masyarakat yang datang, saya rasa keterbukaan sangat penting agar tidak ada miskomunikasi."

Tingkat keterbukaan Bapak Eri dalam berkomunikasi menciptakan lingkungan yang lebih transparan, memungkinkan diskusi yang lebih jujur, dan membangun rasa saling percaya antara pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

b. Kemampuan Mendengarkan (*Listening Skills*)

Bapak Eri memiliki kemampuan mendengarkan yang baik dalam setiap interaksi. Bapak Eri menjelaskan:

"Saya percaya bahwa mendengarkan dengan seksama adalah kunci dalam komunikasi yang efektif. Ketika rekan kerja atau masyarakat berbicara, saya selalu berusaha untuk fokus dan tidak terburu-buru memberikan respon sebelum benar-benar memahami apa yang mereka sampaikan."

Bapak Eri menambahkan bahwa mendengarkan dengan penuh perhatian memungkinkan dirinya untuk lebih memahami masalah atau kebutuhan orang lain.

"Terkadang yang mereka butuhkan bukan hanya solusi langsung, tapi juga perasaan dipahami. Dengan mendengarkan secara aktif, saya bisa memberikan respon yang lebih tepat dan sesuai dengan situasi," ujarnya.

Menurutnya, kemampuan mendengarkan juga sangat berguna dalam meningkatkan hubungan interpersonal di tempat kerja dan menjadi faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang lebih terbuka, efektif, dan penuh pengertian di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

c. Penggunaan Bahasa Verbal dan Non-Verbal

Bapak Eri selalu memanfaatkan kedua jenis bahasa tersebut secara seimbang dalam setiap interaksinya. Bapak Eri menjelaskan bahwa :

"Saat berkomunikasi, saya selalu memastikan bahwa bahasa yang saya gunakan jelas dan mudah dipahami, terutama dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat atau rekan kerja. Namun, selain kata-kata,

ekspresi wajah dan bahasa tubuh juga penting untuk menunjang pesan yang ingin disampaikan."

Dengan penggunaan bahasa verbal dan non-verbal yang seimbang oleh Bapak Eri memperlihatkan pentingnya kedua aspek ini dalam menciptakan komunikasi yang jelas, efektif, dan dapat dipahami oleh lawan bicara, baik dalam konteks pekerjaan maupun dalam berinteraksi dengan masyarakat.

d. Keterampilan dalam Memberikan Umpan Balik (*Feedback*)

Menurut Bapak Eri umpan balik yang baik tidak hanya mengoreksi, tetapi juga mengapresiasi hal-hal yang sudah dilakukan dengan baik.

"Saya juga memberikan apresiasi terhadap hal-hal yang sudah baik agar orang yang menerima umpan balik merasa dihargai dan termotivasi untuk terus berkembang."

Dan Bapak Eri percaya bahwa umpan balik yang diberikan dengan cara yang tepat dapat membantu memperbaiki kinerja dan menciptakan lingkungan yang lebih produktif dan harmonis di tempat kerja. Serta keterampilan memberikan umpan balik yang dilakukan Bapak Eri menunjukkan pentingnya pendekatan yang bijaksana dan konstruktif dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan mendukung perbaikan dalam organisasi.

e. Kepribadian dan Peran Sosial dalam Komunikasi

Gaya komunikasi pada Bapak Eri, menunjukkan bahwa kepribadian beliau yang terbuka dan empatik mempengaruhi cara berkomunikasi dalam lingkungan kerja. Bapak Eri mengungkapkan :

"Saya percaya bahwa setiap individu memiliki keunikan dan penting untuk mengenali peran sosial kita, baik sebagai pegawai maupun sebagai bagian dari masyarakat. Dalam komunikasi, saya selalu berusaha untuk menyesuaikan diri dengan konteks dan peran yang saya jalani."

Bapak Eri menjelaskan bahwa dalam perannya sebagai pegawai, ia berusaha untuk menjadi contoh yang baik dalam berkomunikasi.

"Sebagai pegawai Kementerian Agama, saya merasa penting untuk menunjukkan sikap yang sopan dan profesional, baik kepada rekan kerja maupun masyarakat. Kepribadian yang sabar dan ramah sangat membantu dalam menjalankan tugas saya," ujarnya.

Kepribadian Bapak Eri yang empatik dan profesional serta pemahaman akan peran sosialnya memainkan peran penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif, baik di tempat kerja maupun dalam interaksi dengan masyarakat, yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban.

BAB IV

ANALISIS GAYA KOMUNIKASI PEGAWAI DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

Bab ini membahas gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes berdasarkan indikator-indikator dari teori komunikasi Tubbs dan Moss memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana komunikasi berlangsung di lingkungan kerja. Penelitian ini mengkaji lima aspek utama dalam gaya komunikasi yang terkait erat dengan interaksi antar pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, yaitu tingkat keterbukaan, kemampuan mendengarkan, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal, keterampilan dalam memberikan umpan balik, serta kepribadian dan peran sosial dalam komunikasi.

Gaya komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan interaksi yang efektif di lingkungan kerja, termasuk di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Dalam konteks tersebut, gaya komunikasi yang diterapkan oleh pegawai sangat memengaruhi bagaimana mereka berinteraksi satu sama lain, dengan atasan, serta dengan masyarakat yang mereka layani. Komunikasi yang terbuka dan jelas dapat memperkuat hubungan antara pegawai, membangun rasa saling percaya, dan memudahkan kerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada.

Gaya komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes tidak hanya berpengaruh pada hubungan antara pegawai, tetapi juga memengaruhi efisiensi operasional dan kualitas pelayanan publik. Dengan komunikasi yang baik, proses-proses birokrasi bisa berjalan lebih lancar, dan pegawai akan lebih mampu menghadapi perubahan yang terjadi di lingkungan kerja dengan sikap yang lebih adaptif dan profesional. Melalui analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana gaya komunikasi yang digunakan pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

A. Tingkat keterbukaan (*openness*)

Dalam komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dapat dilihat dari sejauh mana pegawai bersedia berbagi informasi, baik terkait pekerjaan maupun aspek personal lainnya. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai, ditemukan bahwa tingkat keterbukaan di lingkungan kerja ini cukup baik, meskipun terdapat perbedaan antara individu yang lebih terbuka dan mereka yang cenderung lebih tertutup. Beberapa pegawai merasa nyaman untuk berbagi pendapat dan pengalaman, yang menciptakan komunikasi yang terbuka dan saling memperkaya antar individu. Namun, ada juga beberapa pegawai yang lebih berhati-hati dalam berbagi informasi pribadi karena keterbatasan waktu dan rasa cemas terhadap respons yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan dalam tingkat keterbukaan antar pegawai, yang berhubungan dengan konteks sosial dan profesional mereka masing-masing.

Pada tingkat keterbukaan (*openness*) dalam konteks gaya komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dapat dianalisis dengan merujuk pada teori Tubbs dan Moss yang menyatakan bahwa keterbukaan adalah kualitas komunikasi yang ditandai dengan kesediaan untuk berbagi informasi, ide, perasaan, dan keinginan dengan orang lain secara jujur dan tanpa penahanan. Dalam analisis ini, keterbukaan pegawai dapat dilihat pada seberapa besar mereka bersedia untuk berkomunikasi secara terbuka, tidak hanya dalam menyampaikan pendapat atau ide, tetapi juga dalam berbagi masalah atau tantangan yang mereka hadapi dalam pekerjaan.

Menurut Tubbs dan Moss, keterbukaan dalam komunikasi adalah dasar dari hubungan yang efektif dan sehat. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, tingkat keterbukaan pegawai tercermin dalam kemampuan mereka untuk berbagi informasi yang relevan dan penting, baik dalam konteks tugas individu maupun dalam koordinasi tim. Pegawai yang memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi akan lebih mudah untuk berbicara

tentang masalah yang mereka temui dalam pekerjaan, serta tidak ragu untuk meminta bantuan atau memberikan saran yang konstruktif untuk memperbaiki situasi. Hal ini penting dalam meningkatkan kolaborasi dan mendorong pemecahan masalah secara bersama-sama. Dengan terbuka, pegawai bisa menyampaikan ide-ide kreatif yang dapat berkontribusi pada pengembangan layanan publik yang lebih baik dan lebih efisien.

Tingkat keterbukaan ini juga menunjukkan bagaimana pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Brebes merespons umpan balik atau kritik. Pegawai yang memiliki keterbukaan yang tinggi cenderung menerima kritik secara positif dan menjadikannya sebagai bahan untuk perbaikan diri. Sebaliknya, pegawai yang kurang terbuka atau tertutup akan cenderung menanggapi kritik secara defensif, bahkan mungkin mengabaikan atau menolaknya. Dalam konteks ini, keterbukaan bukan hanya dilihat dalam hal berbagi informasi, tetapi juga dalam penerimaan terhadap pendapat atau masukan dari orang lain yang bertujuan untuk peningkatan kualitas kinerja.

Selain itu, tingkat keterbukaan yang tinggi juga mendukung terciptanya komunikasi yang lebih transparan antara atasan dan bawahan. Dalam teori Tubbs dan Moss, keterbukaan melibatkan tidak hanya berbagi informasi dari bawah ke atas (dari bawahan ke atasan), tetapi juga dari atas ke bawah (dari atasan ke bawahan). Pemimpin yang terbuka akan lebih sering berbagi informasi mengenai tujuan organisasi, kebijakan baru, atau perubahan yang akan datang. Sebagai akibatnya, pegawai merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan lebih memahami arah yang diinginkan oleh organisasi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen terhadap tujuan bersama.

Namun, penting juga untuk dicatat bahwa meskipun keterbukaan memiliki banyak manfaat, tidak semua informasi harus dibagikan secara terbuka. Tubbs dan Moss menekankan bahwa keterbukaan juga harus dilihat dalam konteks keseimbangan antara berbagi informasi yang relevan dengan menjaga batas-batas profesionalitas. Dalam kantor pemerintahan, misalnya,

beberapa informasi mungkin bersifat sensitif atau pribadi dan tidak seharusnya dibagikan kepada semua pihak. Oleh karena itu, keterbukaan dalam komunikasi harus tetap mempertimbangkan konteks dan etika profesional.

Jadi, tingkat keterbukaan dalam gaya komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sesuai dengan teori Tubbs dan Moss menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka berkontribusi pada terciptanya hubungan kerja yang saling percaya, meningkatkan kualitas kerja tim, dan mengurangi potensi konflik. Keterbukaan memungkinkan pegawai untuk berbagi informasi yang dibutuhkan, menerima umpan balik dengan lapang dada, serta berpartisipasi aktif dalam pencapaian tujuan bersama. Dengan mempraktikkan keterbukaan, pegawai dapat menciptakan iklim kerja yang lebih transparan, harmonis, dan produktif.

B. Kemampuan mendengarkan (*listening skills*)

Kemampuan Kemampuan mendengarkan (*listening skills*) dalam konteks gaya komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dapat dianalisis dengan merujuk pada teori Tubbs dan Moss yang mengungkapkan bahwa mendengarkan merupakan elemen penting dalam komunikasi yang efektif. Menurut Tubbs dan Moss, mendengarkan bukan sekadar mendengar suara atau kata-kata, tetapi melibatkan proses aktif di mana individu memberi perhatian penuh pada pesan yang disampaikan, memahami maknanya, dan merespons dengan cara yang sesuai. Dalam konteks ini, kemampuan mendengarkan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes berperan besar dalam kelancaran komunikasi, baik antar rekan kerja, dengan atasan, maupun dalam interaksi dengan masyarakat.

Berdasarkan teori Tubbs dan Moss, mendengarkan melibatkan beberapa aspek penting, seperti perhatian, pemahaman, dan respon yang tepat. Dalam analisis ini peneliti menemukan kemampuan mendengarkan oleh pegawai yang tercermin pada seberapa baik mereka memperhatikan

informasi yang disampaikan oleh lawan bicara. Pegawai yang memiliki keterampilan mendengarkan yang baik cenderung fokus pada percakapan tanpa terganggu oleh faktor eksternal, seperti ponsel atau lingkungan yang bising. Mereka memberikan perhatian penuh kepada pembicara, menunjukkan ketertarikan, dan menghargai apa yang sedang dikatakan. Ini penting untuk menciptakan hubungan komunikasi yang produktif, karena ketika seseorang merasa didengarkan, mereka cenderung merasa dihargai dan lebih terbuka untuk berkomunikasi lebih lanjut.

Selain itu, pemahaman terhadap pesan yang disampaikan juga merupakan bagian integral dari kemampuan mendengarkan yang efektif. Pegawai yang memiliki kemampuan mendengarkan yang baik mampu memahami inti dari apa yang dikatakan oleh orang lain, baik itu berupa instruksi, keluhan, atau saran. Mereka tidak hanya mendengarkan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga memperhatikan makna dan konteks di balik pesan tersebut. Misalnya, ketika atasan memberikan arahan atau penjelasan mengenai tugas tertentu, pegawai yang baik dalam mendengarkan akan dapat memahami maksud dan tujuan dari tugas tersebut secara jelas, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik.

Setelah memahami pesan yang disampaikan, pegawai juga perlu memberikan respons yang sesuai sebagai bagian dari keterampilan mendengarkan. Menurut Tubbs dan Moss, mendengarkan tidak hanya berarti menerima informasi, tetapi juga mencakup tindakan untuk memberikan respons yang relevan dan konstruktif. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, pegawai yang memiliki keterampilan mendengarkan yang baik akan merespons percakapan dengan cara yang mendukung kelancaran komunikasi. Misalnya, ketika diberikan umpan balik atau arahan, mereka akan memberikan respons yang menunjukkan bahwa mereka telah memahami dan siap untuk melaksanakan atau memberikan klarifikasi lebih lanjut jika diperlukan. Respons ini bisa berupa pertanyaan untuk

memperjelas hal-hal yang belum dipahami, atau pernyataan yang menunjukkan bahwa mereka menerima dan siap untuk mengikuti instruksi.

Dalam hal ini, kemampuan mendengarkan juga terkait dengan pengelolaan emosi dan sikap terbuka terhadap sudut pandang orang lain. Pegawai yang memiliki keterampilan mendengarkan yang baik tidak hanya mendengarkan dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga mendengarkan untuk memahami perasaan atau kebutuhan orang lain. Ini sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang empatik dan membangun hubungan yang lebih baik antara pegawai dan masyarakat, serta antar rekan kerja. Ketika pegawai mendengarkan dengan empati, mereka menunjukkan bahwa mereka peduli dan siap membantu, yang berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang harmonis dan mendukung.

Namun, kemampuan mendengarkan tidak selalu mudah dipraktikkan. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, ada kemungkinan bahwa beberapa pegawai terkadang kesulitan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, terutama dalam situasi yang sangat sibuk atau ketika mereka menghadapi masalah pribadi. Ketidakhadiran perhatian penuh saat mendengarkan dapat menyebabkan kesalahpahaman, penurunan kualitas komunikasi, atau bahkan konflik. Oleh karena itu, pelatihan atau penguatan keterampilan mendengarkan bisa menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi di lingkungan kantor tersebut.

Jadi, kemampuan mendengarkan yang baik pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sesuai dengan teori Tubbs dan Moss berperan penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif, memperkuat hubungan antar pegawai, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika pegawai mendengarkan dengan seksama, memahami pesan yang disampaikan, dan memberikan respons yang sesuai, maka komunikasi di tempat kerja akan lebih lancar, lebih produktif, dan lebih harmonis, serta

menciptakan suasana yang mendukung kerja tim dan pelayanan publik yang lebih baik.

C. Penggunaan bahasa verbal dan non-verbal

Penggunaan bahasa verbal dan non-verbal dalam komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dapat dianalisis melalui perspektif teori Tubbs dan Moss, yang menyatakan bahwa komunikasi tidak hanya terbatas pada kata-kata yang diucapkan, tetapi juga melibatkan elemen-elemen non-verbal yang menyertai percakapan, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, dan intonasi suara. Kedua bentuk komunikasi ini saling melengkapi dan berperan penting dalam membentuk pesan yang lebih lengkap, jelas, dan efektif. Dalam konteks ini, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal pegawai di kantor ini sangat memengaruhi cara mereka berinteraksi satu sama lain, baik dalam komunikasi formal maupun informal, serta bagaimana mereka menyampaikan pesan kepada masyarakat.

Bahasa verbal, yang terdiri dari kata-kata atau kalimat yang diucapkan, memainkan peran utama dalam memberikan instruksi, menjelaskan prosedur, atau menyampaikan informasi. Dalam analisis ini, pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang menggunakan bahasa verbal yang jelas dan terstruktur akan mempermudah pemahaman pesan yang ingin disampaikan. Hal ini penting, terutama ketika pegawai berkomunikasi dengan masyarakat yang membutuhkan informasi tentang kebijakan atau prosedur administratif. Penggunaan bahasa yang tepat dan mudah dipahami membantu menghindari kebingungannya, serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan.

Pesan yang disampaikan melalui bahasa verbal bisa memiliki makna yang berbeda tergantung pada cara kata-kata tersebut diucapkan. Dalam hal ini, intonasi suara menjadi elemen penting dalam komunikasi verbal. Pegawai yang menggunakan intonasi yang tepat seperti nada suara yang

tegas, ramah, atau penuh empati akan lebih mudah menciptakan hubungan yang baik dengan lawan bicara mereka. Misalnya, dalam memberikan instruksi atau arahan, menggunakan intonasi yang jelas dan penuh keyakinan membantu memastikan bahwa pesan dipahami dengan benar dan tidak menimbulkan keraguan.

Selain bahasa verbal, bahasa non-verbal juga memiliki peran yang sangat penting dalam komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes. Tubbs dan Moss menjelaskan bahwa komunikasi non-verbal mencakup segala bentuk isyarat yang disampaikan tanpa menggunakan kata-kata, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, postur, serta jarak fisik antara individu. Semua elemen ini memberikan nuansa tambahan pada pesan yang sedang disampaikan dan dapat memperkuat atau meredakan makna dari komunikasi verbal. Sebagai contoh, ekspresi wajah yang ramah dan senyum saat berbicara dengan masyarakat dapat menciptakan kesan yang lebih positif dan memudahkan hubungan antar individu. Sebaliknya, ekspresi wajah yang datar atau tidak responsif dapat menunjukkan ketidakpedulian atau kurangnya perhatian, yang dapat merusak komunikasi.

Gerakan tubuh juga memainkan peran besar dalam mendukung pesan yang disampaikan. Pegawai yang menggunakan gerakan tubuh yang terbuka dan menerima, seperti menjaga kontak mata atau sedikit mencondongkan tubuh ke depan, akan menunjukkan sikap yang lebih terbuka dan empatik, yang sangat penting dalam menciptakan suasana komunikasi yang konstruktif dan saling menghargai. Sebaliknya, gerakan tubuh yang tertutup, seperti menyilangkan tangan atau menghindari kontak mata, dapat menandakan ketidaknyamanan atau penolakan terhadap percakapan, yang dapat menghambat kelancaran komunikasi.

Selain itu, dalam situasi formal, penggunaan bahasa non-verbal juga mencakup penggunaan pakaian dan penampilan yang sesuai dengan lingkungan kantor. Tubbs dan Moss menyebutkan bahwa penampilan fisik, seperti berpakaian rapi dan sopan, juga merupakan bagian dari komunikasi

non-verbal yang menyampaikan pesan mengenai profesionalisme dan keseriusan dalam berkomunikasi. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, pegawai yang memerhatikan aspek ini dapat memperkuat kredibilitas mereka di mata rekan kerja atau masyarakat yang mereka layani.

Jadi, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal yang efektif pada pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sangat penting untuk memastikan komunikasi yang jelas, efektif, dan membangun hubungan yang positif. Sebagaimana dijelaskan oleh Tubbs dan Moss, kedua aspek ini saling melengkapi dan memberikan dimensi tambahan yang memperkaya pesan yang disampaikan. Pegawai yang mampu menggabungkan bahasa verbal yang jelas dengan bahasa non-verbal yang mendukung, seperti ekspresi wajah yang ramah, gerakan tubuh yang terbuka, dan intonasi yang tepat, akan lebih berhasil dalam menciptakan komunikasi yang efektif, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta memperkuat hubungan interpersonal dalam lingkungan kantor dan dalam pelayanan kepada masyarakat.

D. Keterampilan dalam memberikan umpan balik (*feedback*)

Keterampilan dalam memberikan umpan balik (*feedback*) adalah salah satu elemen penting dalam komunikasi yang efektif, dan dapat dianalisis melalui perspektif teori Tubbs dan Moss. Dalam teori ini, umpan balik dianggap sebagai salah satu komponen utama dalam siklus komunikasi yang melibatkan pemberian informasi atau respon yang bertujuan untuk memperbaiki, mengklarifikasi, atau memberi penilaian terhadap suatu tindakan atau informasi yang telah disampaikan. Umpan balik tidak hanya berfungsi untuk memberi tahu seseorang apakah tindakan atau perilaku mereka sudah sesuai harapan, tetapi juga untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas kerja dan hubungan interpersonal.

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, keterampilan dalam memberikan umpan balik tercermin pada bagaimana pegawai mampu menyampaikan informasi yang membangun dan konstruktif, baik kepada

rekan kerja maupun kepada atasan dan masyarakat yang dilayani. Menurut Tubbs dan Moss, umpan balik yang baik harus jelas, tepat waktu, relevan, dan disampaikan dengan cara yang tidak merugikan pihak yang menerima. Dalam analisis ini, pegawai yang memiliki keterampilan umpan balik yang baik akan mampu menyampaikan kritik atau pujian dengan cara yang tidak menyinggung perasaan, namun tetap memberikan informasi yang diperlukan untuk perbaikan atau penguatan perilaku.

Umpan balik yang efektif pegawai harus sesuai dengan situasi yang ada. Misalnya, dalam situasi formal, seperti pertemuan kerja atau evaluasi kinerja, umpan balik biasanya lebih fokus pada hasil kerja atau pencapaian tugas tertentu. Sementara itu, dalam interaksi sehari-hari atau komunikasi informal, umpan balik bisa lebih bersifat pribadi atau lebih berkaitan dengan dinamika hubungan antar rekan kerja. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, pegawai yang memberikan umpan balik dengan memperhatikan konteks ini dapat meminimalisir kesalahpahaman dan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif dan produktif.

Salah satu aspek penting dalam keterampilan memberikan umpan balik adalah bagaimana menyampaikan kritik dengan cara yang tidak merusak hubungan. Umpan balik negatif atau kritik harus disampaikan dengan cara yang tidak menghancurkan semangat atau motivasi penerima umpan balik. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, pegawai yang memiliki keterampilan ini akan cenderung menghindari komunikasi yang bersifat menyudutkan atau menyerang pribadi, dan lebih memilih untuk memberi saran atau arahan yang bersifat konstruktif. Misalnya, saat memberikan umpan balik terkait hasil pekerjaan, pegawai akan lebih fokus pada aspek yang bisa diperbaiki, dengan menyarankan cara atau langkah yang lebih baik untuk ke depannya.

Selain itu, umpan balik yang efektif juga membutuhkan penerimaan yang baik dari penerima pesan. Dalam konteks ini, teori Tubbs dan Moss menjelaskan bahwa pemberi umpan balik harus memastikan bahwa pesan

yang disampaikan dipahami dengan baik oleh penerima. Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang memiliki keterampilan dalam memberikan umpan balik akan memastikan bahwa penerima pesan dapat mencerna informasi dengan baik dan tidak terjadi kesalahpahaman. Oleh karena itu, seringkali umpan balik yang efektif disertai dengan pertanyaan klarifikasi atau diskusi lebih lanjut, sehingga penerima umpan balik dapat memberi tanggapan atau bertanya jika ada yang kurang jelas.

Keterampilan dalam memberikan umpan balik juga mencakup kemampuan untuk memberikan umpan balik positif atau penguatan terhadap perilaku yang sudah baik. Umpan balik yang positif sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja. Dalam analisis ini, pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang cakap dalam memberikan umpan balik akan tidak hanya menyoroti kesalahan atau kekurangan, tetapi juga memberi apresiasi atau pengakuan terhadap prestasi atau perilaku yang baik, sehingga menciptakan atmosfer yang lebih mendukung dan membangun.

Jadi, keterampilan dalam memberikan umpan balik pegawai dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, sesuai dengan teori Tubbs dan Moss, menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif melibatkan pemberian umpan balik yang jelas, konstruktif, dan sesuai dengan konteks. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam memberikan umpan balik yang baik mampu menyampaikan pesan yang membangun, baik berupa kritik yang bersifat perbaikan maupun penguatan terhadap perilaku yang positif. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja individu, memperbaiki hubungan antar pegawai, serta menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan harmonis. Keterampilan dalam memberikan umpan balik yang efektif ini juga membantu pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memperbaiki proses komunikasi di seluruh organisasi.

E. Kepribadian dan peran sosial dalam komunikasi

Kepribadian dan peran sosial dalam komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bagaimana pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes berinteraksi satu sama lain dan dengan masyarakat. Menurut teori Tubbs dan Moss, kepribadian dan peran sosial masing-masing individu memainkan peran penting dalam membentuk gaya komunikasi mereka. Kepribadian mencakup ciri-ciri khas yang memengaruhi cara seseorang berperilaku dan berkomunikasi, sementara peran sosial merujuk pada posisi seseorang dalam konteks sosial yang memengaruhi bagaimana mereka berinteraksi dengan orang lain dalam lingkungan tersebut.

Kepribadian, menurut Tubbs dan Moss, tidak hanya memengaruhi bagaimana seseorang merespons situasi komunikasi, tetapi juga bagaimana mereka mengatur ekspresi diri, baik verbal maupun non-verbal. Di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, pegawai dengan kepribadian terbuka dan ekstrovert cenderung lebih mudah dalam berkomunikasi dengan orang lain. Mereka lebih aktif dalam mengutarakan pendapat, memberi saran, dan mengungkapkan perasaan. Kepribadian ekstrovert ini membantu menciptakan suasana yang lebih terbuka dan kolaboratif dalam tim. Sebaliknya, pegawai yang lebih introvert mungkin akan lebih berhati-hati dalam berbicara atau lebih memilih mendengarkan, yang dapat memengaruhi cara mereka terlibat dalam diskusi atau pengambilan keputusan di tempat kerja.

Menurut teori Tubbs dan Moss, kepribadian juga memengaruhi bagaimana seseorang menerima atau memberikan umpan balik. Individu yang lebih terbuka dan komunikatif cenderung lebih mudah menerima kritik atau umpan balik konstruktif, sementara mereka yang memiliki kepribadian lebih tertutup atau sensitif mungkin merasa lebih terancam oleh kritik tersebut. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, hal ini bisa berpengaruh pada dinamika komunikasi antara pegawai, terutama dalam

situasi di mana umpan balik diperlukan untuk perbaikan kerja atau kinerja tim.

Selain itu, peran sosial juga memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi gaya komunikasi. Tubbs dan Moss menjelaskan bahwa peran sosial merujuk pada posisi atau status yang dimiliki seseorang dalam suatu kelompok atau organisasi, yang membentuk ekspektasi terhadap perilaku mereka dalam komunikasi. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, pegawai dengan peran sosial tertentu, seperti atasan atau pemimpin, mungkin akan menggunakan gaya komunikasi yang lebih formal dan instruktif. Mereka memiliki tanggung jawab untuk memberikan arahan, kebijakan, atau keputusan yang memengaruhi pekerjaan tim atau seluruh organisasi. Gaya komunikasi ini biasanya lebih terstruktur dan terfokus pada penyampaian informasi yang jelas dan efektif, serta memberi arahan kepada bawahannya.

Sebaliknya, pegawai yang berada di posisi bawahan atau anggota tim mungkin akan lebih fokus pada komunikasi yang lebih kolaboratif dan interaktif. Mereka lebih cenderung berkomunikasi dalam suasana yang lebih santai atau informal, terutama ketika berbicara dengan rekan kerja yang setara. Peran sosial ini memengaruhi tidak hanya cara pesan disampaikan, tetapi juga bagaimana pesan tersebut diterima oleh pihak lain, serta bagaimana interaksi berlangsung dalam berbagai konteks komunikasi, baik itu dalam pertemuan formal, rapat, atau interaksi sehari-hari.

Pegawai dengan kepribadian yang lebih dominan atau asertif mungkin lebih cenderung untuk menyelesaikan konflik secara langsung, sementara mereka yang lebih menghindari atau memiliki peran sosial yang lebih pasif mungkin akan memilih untuk menghindari konfrontasi. Dalam hal ini, penting bagi pegawai untuk memahami peran sosial mereka dan beradaptasi dengan situasi agar komunikasi tetap berlangsung secara efektif meskipun dalam kondisi yang penuh ketegangan.

Penting juga dicatat bahwa dalam lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, komunikasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh kesadaran diri dan empati dalam berkomunikasi. Pegawai yang menyadari bagaimana kepribadian dan peran sosial mereka memengaruhi komunikasi akan lebih bisa menyesuaikan diri dengan lawan bicara mereka dan menciptakan suasana komunikasi yang lebih harmonis. Misalnya, seorang atasan dengan kepribadian yang tegas dan ekstrovert dapat belajar untuk menyesuaikan gaya komunikasinya agar lebih terbuka dan responsif terhadap masukan dari bawahannya, sementara pegawai dengan peran sosial sebagai anggota tim mungkin akan merasa lebih nyaman berbicara dengan cara yang lebih terbuka dan informal jika mereka merasa didengar dan dihargai.

Jadi, kepribadian dan peran sosial dalam komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sesuai dengan teori Tubbs dan Moss menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif bergantung pada pemahaman terhadap karakter individu serta posisi sosial mereka dalam lingkungan kerja. Memahami perbedaan kepribadian dan peran sosial ini memungkinkan pegawai untuk berkomunikasi dengan cara yang lebih sesuai dengan situasi dan kebutuhan, baik dalam interaksi sehari-hari maupun dalam situasi formal. Dengan demikian, komunikasi yang terbuka, empatik, dan konstruktif dapat tercipta, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas hubungan antar pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Analisis terhadap gaya komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang diterapkan mempengaruhi kualitas interaksi di antara pegawai, hubungan antara pegawai dengan atasan, serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Gaya komunikasi pegawai di kantor ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keterbukaan, kemampuan mendengarkan, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal,

keterampilan dalam memberikan umpan balik, hingga pengaruh kepribadian dan peran sosial dalam interaksi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya komunikasi pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes didominasi oleh tingkat keterbukaan yang cukup baik, kemampuan mendengarkan yang aktif, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal yang efektif, serta keterampilan dalam memberikan umpan balik yang konstruktif. Namun, terdapat beberapa tantangan, seperti perbedaan dalam tingkat keterbukaan antara individu dan hambatan dalam menyampaikan umpan balik di situasi yang sensitif. Kepribadian positif dan pemahaman terhadap peran sosial juga mempengaruhi keberhasilan komunikasi di kantor ini, dengan pegawai yang lebih mampu beradaptasi dengan peran sosial mereka menunjukkan komunikasi yang lebih efektif dan harmonis. Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes umumnya berjalan dengan baik, meskipun ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal keterampilan mendengarkan dan pemberian umpan balik dalam situasi tertentu.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pemaparan dan temuan-temuan di lapangan dengan berbagai informan mengenai gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes peneliti telah mendapatkan jawaban atas rumusan masalah dari penelitian dari:

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai gaya komunikasi pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes menunjukkan bahwa secara umum, gaya komunikasi yang diterapkan di kantor ini sudah mendukung terciptanya hubungan kerja yang positif dan produktif. Beberapa indikator penting dalam teori komunikasi Tubbs dan Moss, seperti tingkat keterbukaan, kemampuan mendengarkan, penggunaan bahasa verbal dan non-verbal, keterampilan memberikan umpan balik, serta kepribadian dan peran sosial, berkontribusi signifikan terhadap efektivitas komunikasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

Tingkat keterbukaan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes terbilang cukup baik, dimana sebagian besar pegawai bersedia berbagi informasi dan terbuka terhadap kritik maupun saran yang diberikan. Hal ini menunjang terciptanya suasana kerja yang lebih harmonis dan terbuka. Kemampuan mendengarkan juga menjadi salah satu aspek komunikasi yang cukup baik di kantor ini, dengan pegawai menunjukkan perhatian penuh terhadap pesan yang disampaikan dan memberi respons yang relevan. Namun, ada tantangan yang perlu diatasi, terutama dalam penggunaan komunikasi non-verbal yang kadang kurang konsisten, terutama dalam situasi formal atau ketika berhadapan langsung dengan atasan. Penggunaan bahasa tubuh yang lebih ekspresif dan mendukung komunikasi verbal akan lebih memperjelas pesan yang disampaikan dan mengurangi kemungkinan terjadinya miskomunikasi.

Keterampilan dalam memberikan umpan balik juga sudah cukup baik, meskipun masih terdapat kecenderungan untuk menghindari memberikan

kritik langsung, terutama ketika berhubungan dengan masalah sensitif. Pemberian umpan balik yang lebih konstruktif dan terbuka sangat penting untuk meningkatkan komunikasi antarpegawai dan memperkuat hubungan kerja di kantor ini. Dan pada kepribadian dan pemahaman terhadap peran sosial pegawai menjadi aspek yang mendukung terciptanya komunikasi yang harmonis. Pegawai dengan kepribadian yang terbuka dan ramah cenderung lebih mudah berkomunikasi dengan rekan kerja dan atasan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif.

Jadi, meskipun terdapat tantangan dalam beberapa aspek komunikasi, gaya komunikasi yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes sudah cukup efektif. Untuk meningkatkan kualitas komunikasi lebih lanjut, pegawai perlu terus dilatih dalam keterampilan mendengarkan, penggunaan komunikasi non-verbal, serta pemberian umpan balik yang lebih terbuka dan konstruktif. Hal ini akan memperkuat hubungan antarpegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan peneliti dalam proses penelitian ini secara langsung maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan lebih lanjut dalam bidang komunikasi organisasi, khususnya yang berkaitan dengan gaya komunikasi di lingkungan kantor pemerintahan. Diharapkan para peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengaruh faktor-faktor eksternal seperti budaya organisasi atau kebijakan internal terhadap gaya komunikasi pegawai. Selain itu, penelitian serupa dapat dilakukan dengan melibatkan lebih banyak instansi pemerintah agar temuan-temuan ini dapat diterapkan secara lebih luas dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas komunikasi di sektor publik.
2. Bagi pegawai Kementerian Agama Kabupaten Brebes, penting bagi mereka untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi, terutama dalam hal keterbukaan, kemampuan mendengarkan, dan pemberian umpan balik yang

konstruktif. Diharapkan pegawai dapat lebih terbuka dalam berbagi informasi, mendengarkan secara aktif, serta memperhatikan penggunaan komunikasi non-verbal yang mendukung pesan yang ingin disampaikan. Selain itu, pemberian umpan balik yang jelas dan mendukung satu sama lain sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan harmonis. Melalui peningkatan keterampilan komunikasi ini, hubungan antarpegawai diharapkan dapat semakin kuat dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adhitama, S. (2016). Analisis Budaya Komunikasi pada Organisasi Pemerintah. *Info Artha*, 3, 78–89.
- Adler, R. B., Rodman, G. R., & Sévigny, A. (2006). *Understanding human communication* (Vol. 10). Oxford University Press Oxford.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
- Arianty, N. (2014). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 14(2).
- Dwi Raharjo, K., & Noviany Rahmatika, D. (2022). *Pengaruh Komunikasi Internal, Quality Of Work Life, Dan Spiritualitas Di Tempat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan)*.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*.
- Gea, I. (2016). 5 (Lima) Nilai Budaya Kerja Kementrian Agama (Analisis dari Injil Sinoptis). *KENOSIS: Jurnal Kajian Teologi*, 2(1), 1–22.
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanafiah, A. L. P., Nurrohmah, A. N., Ramdani, F. A., Rahmi, L. H., Khairunnisa, R. N., & Rizkyanfi, M. W. (2024). Membangun Koneksi Individu: Strategi Berbahasa Indonesia Sebagai Alat Penting Komunikasi Interpersonal di Tempat Kerja. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(2), 2406–2419. <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i2.1060>
- Luhgiatno, L., Hendrowati, T. Y., Laily, N., Kristanti, D., Raflina, R., Hendrayady, A., Sari, J., Hidayati, U., Wahyuni, D. U., & Wirman, W. (2023). *Perilaku Keorganisasian*.
- Mawaddah. (2023). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lebak*.
- Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks.
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Athalarik, F. M., Adiarsi, G. R., Puspitasari, M., & Ramadhani, M. M. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi*. Penerbit Widina.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 5(10).
- Pace, R. W. (2006). *Komunikasi organisasi*.
- Safitri, B., & Mujahid, N. S. (2024). *Komunikasi Efektif dalam Organisasi*.

- Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309–316.
<https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>
- Sendjaja, S. (2007). *Djuarsa, Edisi 2 Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono, P. (2016). *Dr. metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Cv, 233.
- Suranto Aw. (2011). *Komunikasi Interpersonal*.
- Thoha, M. (2007). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*.
- Usiandra, T. E. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan-Bawahan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara. *At-Tabayyoun: Journal Islamic Studies*, 2(1), 47–61.
- Wahyudi, A., Nasuha, M. A. A., & Yuliana, M. E. (2023). Peranan Komunikasi Dalam Kinerja Organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Bisnis*, 115–120.
- Zamzami, W. S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 25–35.

LAMPIRAN

PERTANYAAN WAWANCARA

1. Sebagai pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes, bagaimana Bapak/Ibu menilai pentingnya gaya komunikasi dalam lingkungan kerja?
2. Terkait tingkat keterbukaan dalam komunikasi, bagaimana Bapak/Ibu melihat penerapan prinsip keterbukaan ini di kantor?
3. Bagaimana dengan kemampuan mendengarkan dalam komunikasi di kantor? Apakah Bapak/Ibu merasa pegawai di sini cukup mendengarkan dengan baik saat berkomunikasi?
4. Terkait dengan penggunaan bahasa verbal dan non-verbal, apakah Bapak/Ibu merasa ada aspek yang perlu diperbaiki dalam hal ini?
5. Seberapa penting umpan balik dalam gaya komunikasi di kantor ini, dan bagaimana Bapak/Ibu melihat penerapan umpan balik di lingkungan kerja?
6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai peran kepribadian dan pemahaman terhadap peran sosial dalam komunikasi di kantor?

SURAT PERMOHONAN IZIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 239/Un.10.4/KKM.05.01/11/2024

Semarang, 3/11/2024

Hal : *Permohonan Ijin Riset*

Kepada Yth.
Kepala Kementerian Agama Kabupaten Brebes di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Solikhatus Fitri
NIM : 2101026113
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Pegawai di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes dalam Meningkatkan Citra Positif.

Bermaksud melakukan riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan Yth :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

SURAT PENERIMAAN IZIN RISET KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BREBES

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 138 Brebes 52212

Telepon (0283) 671534; Faksimili (0283) 671533

Email : kabbrebes@kemenag.go.id Website : www.brebes.kemenag.go.id

Nomor : B-6363/Kk.11.29/1/TL/11/2024 7 November 2024
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Nomor :B-239/Un.10.4/KKM.05.01/11/2024 tanggal 31 November 2024 perihal Surat Permohonan Ijin Riset, untuk itu Kami setuju Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes menjadi lokasi dan pihak yang dijadikan sarana/tempat penelitian tersebut, oleh:

1.	Nama	: Solikhatus Fitri
2.	Pekerjaan	: Mahasiswa S.1 UIN Walisongo Semarang
3.	Alamat	: Desa Pesantunan Kec. Wanasari Kab. Brebes
4.	Maksud penelitan	: Mengadakan kegiatan pengambilan data dan Penelitian Skripsi dengan Judul. "Gaya Komunikasi Pegawai di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes Dalam Meningkatkan Citra Positif".
6.	Lokasi	: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes
7.	Jangka waktu penelitian	: 11 November 2024 s.d. 17 Januari 2025

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Bahwa Pelaksanaan penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah dan kinerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes yang bersangkutan;
- b. Sebelum pelaksanaan penelitian langsung kepada responden maka terlebih dahulu melaporkan kepada Kasubbag TU Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Brebes;
- c. Setelah selesai penelitian supaya memberikan hasilnya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala,



Abdul Wahab

Tembusan Yth:

1. Kakanwil Kemenag Prov. Jateng;
2. Kasubbag TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes;
3. Yang Bersangkutan;
4. Arsip

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes



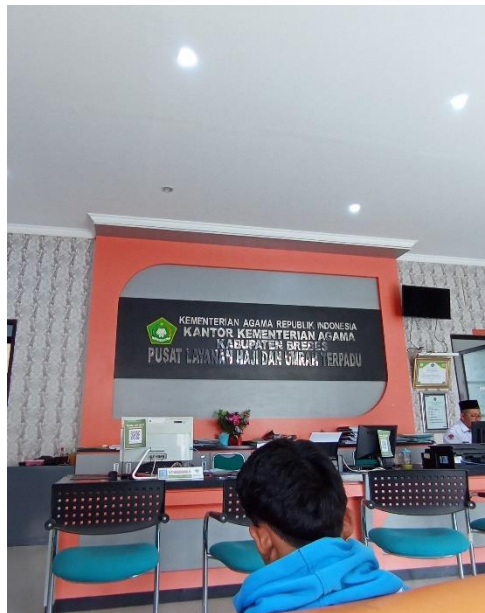
2. Wawancara Pengunjung Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes



3. Suasana Apel Pagi di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes



4. Suasana Pelayanan Pendaftaran Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Brebes



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Solikhatun Fitri
Tempat, tanggal, lahir : Brebes, 28 November 2002
Alamat : Jl. Pepaya. No 7, Rt 006/Rw 008, Desa Pesantunan,
Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes
Agama : Islam
E-mail : solikhatunfitri28@gmail.com
Nama Ayah : M. Sobari
Pekerjaan Ayah : Pedagang
Nama Ibu : Sopiyaatun
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan Formal

Tahun 2009-2015 : MI Manba'ul Hisan Pesantunan
Tahun 2015-2018 : MTs Negeri 2 Brebes
Tahun 2018-2021 : MAN 1 Brebes
Tahun 2021-2025 : UIN Walisongo Semarang, Fakultas Dakwah dan
Komunikasi, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran
Islam

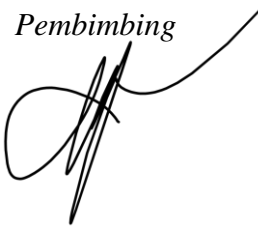
NILAI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Solikhatun Fitri
NIM : 2101026113
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Pegawai di Lingkungan Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Brebes dalam Meningkatkan Citra Positif

NILAI PEMBIMBING
3,80 <i>(diisi angka skala 1-4)</i>

Semarang, 19 Desember 2024

Pembimbing



Adeni M.A

NIP. 199101202019031006