

KOMPETENSI KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KINERJA DALAM BUDAYA ORGANISASI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN BIAK NUMFOR

Mulyadi Setiawan, Andi Alimuddin Unde, Muhammad Farid

Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Abstract

The aims of this study were to observe how far communication competence affect the performance of the state civil apparatus on regional employment board of Biak Numfor and factors influencing communication competence of personnel to maximize their performance. This study used a descriptive qualitative research approach, data collection techniques were using Miles and Huberman interactive data models, with four processes: data collection, data reduction, presentation of data, and drawing conclusions. The results of this study indicated that communications competence of state civil apparatus at the regional employment board of Biak Noemfoor had an influence on individual performance, and there was no correlation between communication competence theory initiated by Bran Spitzberg and William Cupach and improved performance of the apparatus. The component of theory, namely: Knowledge, Motivation, and Skills were parameters of someone communication competence, and also the factors of age and maturity, mainset, educational level, acceptance and message translation or different instruction are also factors influencing communication competence of apparatus for performance improvement.

Keywords : Communication Competence; State Civil Apparatus; Performance; Organizational Culture

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) Kompetensi Komunikasi memengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor, (2) faktor-faktor yang memengaruhi Kompetensi Komunikasi aparatur dalam memaksimalkan kinerjanya. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, Pengumpulan Data dilakukan melalui Observasi, Wawancara, Kajian Pustaka, dan Dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, melalui empat proses yang berlangsung secara interaktif berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi Komunikasi Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor berpengaruh terhadap kinerja aparatur, terdapat korelasi antara Teori Kompetensi Komunikasi yang digagas oleh Bran Spitzberg dan William Cupach dengan peningkatan kinerja aparatur, berupa: Pengetahuan, Motivasi dan Keahlian. Hal tersebut menjadi parameter kompetensi komunikasi seseorang dan faktor kematangan usia dan pola pikir, faktor tingkat pendidikan, faktor penerimaan dan penerjemahan pesan atau instruksi yang tidak sama menjadi faktor yang memengaruhi Kompetensi Komunikasi aparatur terhadap peningkatan kinerja.

Kata kunci : Kompetensi Komunikasi; Aparatur Sipil Negara; Kinerja; Budaya Organisasi

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara mempunyai arti penting dalam perbaikan sistem birokrasi menuju satu postur organisasi dan profil sumber daya manusia yang lebih efisien, efektif, *accountable* dan berkompotensi. Pengembangan aparatur sipil kearah yang bersifat independen dan profesional terus

dilaksanakan, salah satunya dengan adanya UU No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Pemerintah sebagai birokrasi dalam menjalankan fungsi organisasi terus mengalami proses perubahan dalam rangka penyesuaian kebutuhan kinerja. Sebagai organisasi, birokrasi tidak hanya fokus mengejar pencapaian produktivitas kerja

yang maksimal, tetapi juga lebih memerhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya. Dengan demikian kinerja merupakan salah satu faktor kunci bagi setiap Aparatur Sipil Negara dan organisasi dalam pencapaian produktivitas kerja. Banyak aspek yang memengaruhi keberhasilan suatu kinerja seperti kejelasan tugas pokok dan fungsi, tingkat kompetensi individu, keadaan lingkungan, dan faktor lainnya seperti nilai dan budaya, imbalan dan penghargaan (Widyasari, 2003).

Menurut Robbins (2001), bahwa kompetensi adalah “kemampuan” (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Salah satu aspek yang sangat penting adalah tingkat kompetensi individu, dimana kemampuan Aparatur Sipil Negara sebagai individu seharusnya memiliki standar atau ukuran tertentu untuk menunjang kinerjanya. Permasalahan yang sering terjadi dikalangan pegawai pemerintah adalah beban kerja tidak sesuai dengan kemampuan atau kompetensi masing-masing Aparatur Sipil Negara. Sebagai abdi Negara, mereka pun harus mampu menjaga harmonisasi dalam lingkungan kerja dengan kemampuan komunikasi masing-masing individu sesama Aparatur Sipil Negara.

Menurut Robbins (2001), dengan komunikasi organisasi dapat memelihara motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya jika sedang berada di bawah standar.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Raharso (2004), bahwa kompetensi biasanya dihubungkan dengan hal-hal seperti nilai, standar, pandangan hidup seseorang. Hal

tersebut merupakan dasar aspek-aspek kepribadian yang penting untuk dalam mengerjakan tugas yang penting dan bertanggungjawab.

Menurut West dan Turner (2008), komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.

Menurut Drejer (2001), bahwa tidak semua aspek-aspek pribadi dari seseorang karyawan itu merupakan kompetensi, hanya aspek-aspek pribadi yang mendorong dirinya untuk mencapai kinerja yang *superior*-lah yang merupakan kompetensi, salah satunya adalah kompetensi komunikasi (Fatmawati, 1998)..

Menurut Devito (2011), kemampuan komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Kemampuan ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam Memengaruhi kandungan (content) dan bentuk pesan komunikasi. Misalnya, pengetahuan bahwa suatu topik mungkin layak dikomunikasikan kepada pendengar tertentu di lingkungan tertentu, tetapi mungkin tidak layak bagi pendengar dan lingkungan yang lain.

Menurut Book dalam Cangara (1998), kemampuan komunikasi adalah proses simbolik yang menghendaki individu agar dapat mengatur lingkungan dalam hubungan sosialnya melalui pertukaran informasi, untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain. Dijabarkan pula Cangara (2011), menguraikan syarat-syarat yang harus dimiliki seorang komunikator yang handal yaitu : Mengenal Diri sendiri, Kepercayaan (*credibility*), Daya tarik (*attractive*).

Hal ini menjadi kebutuhan mengingat Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor salah satunya mengatur dan mengelola urusan kepegawaian. Ditambah

lagi dengan kondisi masyarakat yang memiliki perbedaan dialek bahasa yang digunakan penduduk asli hanya dibedakan oleh dialek bahasa seperti Samber, Swapodibo, Wadibu, Sopen, Mandender, Wombonda, Urmbor, Sawias dan dialek Doreri. Meskipun secara prinsip dialek-dialek yang berbeda itu tidak menghalangi mereka untuk saling mengerti satu sama yang lain (Mansoben, 2003).

Tujuan yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini adalah melihat sejauh mana Kompetensi Komunikasi memengaruhi Kinerja dari Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Dalam penelitian ini akan diuraikan secara mendalam mengenai kompetensi komunikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor dalam menunjang kinerja organisasi.

Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi dan objek penelitian adalah Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor, Badan Kepegawaian Daerah dipilih sebagai lokasi penelitian karena institusi ini dianggap sebagai lembaga menangani berbagai proses yang berkaitan dengan admistrasi kepegawaian dilingkungan Pemerintah Kabupaten Biak Numfor.

Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, yaitu pengenalan wilayah secara langsung dengan melakukan pengamatan, mendengar dan mencatat berbagai masukan dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan serta ikut terlibat dalam aktivitas yang pernah dilakukan oleh informan. Wawancara mendalam (*in-depth interview*), yakni dengan membacakan daftar pertanyaan atau pedoman wawancara kepada informan dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan yang relevan. Studi Kepustakaan, merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui dokumentasi aturan-aturan yang mengatur tentang Aparatur Sipil Negara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipandang sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang dan perilaku yang diamati. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Dengan membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

Untuk menganalisis data penelitian ini digunakan analisis data model interaktif Miles dan Huberman, yaitu terdapat empat proses yang berlangsung secara interaktif. Pertama, Pengumpulan Data, mengumpulkan data yang sebanyak-banyaknya untuk dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang sedang dikaji dalam sebuah penelitian. Data yang

diperoleh bersifat kualitatif, yang akhirnya setelah diolah dapat dibuang berbagai informasi yang dianggap tidak perlu. Kedua, Reduksi Data, karena data masih bersifat tumpang tindih, maka perlu direduksi dan dirangkum. Dalam proses ini data dipilah-pilah dan disederhanakan pada pokok-pokok permasalahan yang relevan, memfokuskan pada masalah yang penting.

Dengan cara seperti ini susunan data lebih sistematis dan memberikan gambaran realita. Sedangkan data yang tidak diperlukan disingkirkan, untuk memberi kemudahan dalam menampilkan, menyajikannya dan menarik kesimpulan sementara. Ketiga, Penyajian Data, yaitu untuk melihat secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian, data yang telah dipilah-pilah dan disisihkan tersebut telah disusun sesuai kategori yang sejenis untuk ditampilkan selaras dengan permasalahan yang dihadapi. Keempat, Menarik Kesimpulan, merupakan proses untuk penarikan kesimpulan dari berbagai kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk menuju pada kesimpulan akhir yang mampu menjawab, menerangkan tentang berbagai permasalahan penelitian.

Langkah analisis data bertujuan untuk mencari dan menata data secara sistematis dari catatan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan. Dengan melakukan pengkajian dan penyusunan secara sistematis semua transkrip wawancara, catatan lapangan, bahan-bahan yang telah dihimpun untuk memperoleh deskripsi secara utuh tentang kompetensi komunikasi Aparatur Sipil Negara BKD Kabupaten Biak Numfor.

HASIL

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan Teori Kompetensi Komunikasi dari William Cupach yang mana ketiga elemen dari teori

ini yakni : “Pengetahuan (*knowledge*)”, “Motivasi (*motivation*)” dan “Keahlian (*skill*)” sebagai parameter dalam mengukur dan menentukan Kompetensi Komunikasi dari seorang Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara.

Pengaruh Pengetahuan (knowledge) Komunikasi Aparatur Sipil Negara Terhadap Kinerja

Pengetahuan tentang apa itu komunikasi dan bagaimana seharusnya kita berkomunikasi secara baik dan efektif, menurut Teori Kompetensi Komunikasi dari William Cupach sebagai suatu parameter seseorang dikatakan punya kompetensi dalam berkomunikasi, pada hasil wawancara peneliti sebagai Pewawancara atau Pw dengan para informan, mulai dari I(1), I(2), I(3), I(4), I(5) dan I(6), semua mendukung dan sepaham dengan apa yang di kemukakan oleh William Cupach. Tanggapan dan pandangan para Informan tentang apakah “Pengetahuan” tentang Komunikasi punya korelasi terhadap peningkatan kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara, jawaban dari para informan yakni I(1), I(2), I(3), I(4), I(5) dan I(6), semuanya menyatakan sependapat dan berpandangan sama bahwa Pengetahuan tentang komunikasi mampu mengefektifkan komunikasi dan punya korelasi antara Pengetahuan tentang komunikasi yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara terhadap peningkatan kinerja individunya. Sedangkan jawaban, asumsi, pendapat dan alasan mereka ada yang sama dan ada yang tidak sama, berikut jawaban dari Kepala BKD Kabupaten Biak Numfor, Bapak Simon P. Aibekob, S.H sebagai Informan 1 atau I(1) yang mengatakan bahwa atasan yang memiliki pengetahuan komunikasi yang baik akan mampu mengefektifkan komunikasi, memaksimalkan tujuan

organisasi dan meningkatkan kinerja individu aparatur dengan akurasi pada tujuan lewat pesan/instruksi yang disampaikan kepada bawahan.

Menurut Sekretaris BKD Kabupaten Biak Numfor, Bapak Ferry Bettay, S.H., M.M. selaku Informan 2 atau I(2), dengan asumsi bahwa seorang aparatur yang punya pengetahuan komunikasi akan punya pengaruh terhadap kinerja individu dengan sikap antisipatif dalam meminimalisir kesalahan komunikasi pada bawahan dan rekan kerja juga punya partisipasi kepada efektifitas komunikasi dan tujuan bersama organisasi.

Selanjutnya dikatakan bahwa seseorang yang punya pengetahuan komunikasi akan mampu beradaptasi dan selalu menciptakan suasana yang kondusif dalam berkomunikasi, hal ini dikemukakan oleh Kepala Bidang Pembinaan dan Pemberhentian Kepegawaian yakni Bapak A.R. Rumakito, S.H. sebagai Informan 3 atau I(3), ungkapan tersebut senada atau kurang lebih sama dengan asumsi dari Ibu Yolanda R. Wandosa, S.AN sebagai informan 5 atau I(5) pada wawancara ini.

Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pegawai, Ibu Tineke R. Mansnembra, S.E.,M.M. mengungkapkan bahwa aparatur yang memiliki pengetahuan komunikasi yang memadai, akan selalu mengelola hambatan menjadi potensi yang dapat mengefektifkan komunikasi dan mendorong kinerja aparatur dengan sikap yang selalu memosisikan diri pada lingkungan kerja dan juga menghindari konflik dengan atasan, rekan atau bawahannya.

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan Pengetahuan Komunikasi yang dimiliki oleh aparatur yang bekerja pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten

Biak Numfor, diperoleh beberapa point sebagai rangkuman dari hasil penelitian yaitu: (1).Pengetahuan Komunikasi memberikan efektifitas kepada komunikasi yang dibangun, memaksimalkan kinerja individu aparatur serta tujuan bersama organisasi kantor, (2).Dengan Pengetahuan Komunikasi yang dimiliki aparatur punya pengaruh kepada tingkat akurasi dan efektifitas kerja yang tinggi dalam menyampaikan pesan atau memberikan instruksi kepada bawahan, (3).Pengatahuan Komunikasi menjadikan aparatur memiliki antisipasi dalam meminimalisir kesalahan dan partisipasi dalam memaksimalkan fungsi koordinasi serta pencapaian tujuan organisasi, (4).Aparatur yang memiliki Pengetahuan Komunikasi akan selalu menciptakan suasana kondusif dan mampu beradaptasi pada lingkungan kerja atau kepada siapapun dia berkomunikasi, (5).Aparatur yang memiliki Keahlian berkomunikasi mampu menghindari konflik dan mengelola hambatan komunikasi menjadi potensi, (6).Pengetahuan Komunikasi juga menjadikan aparatur tanggap dan responsif dalam menerima dan menerjemahkan instruksi dengan baik dari atasan.

Didapatkan juga hasil bahwa ketiga komponen dari Teori Kompetensi Komunikasi yaitu: (1).Pengetahuan (*Knowledge*), (2).Motivasi (*Motivation*), dan (3).Keahlian (*Skill*), yang digagas oleh Bran Spitzberg dan Wiliam Cupach, sebagai syarat dari seorang komunikator yang baik, menurut para informan juga merupakan parameter dari seseorang yang dikatakan punya kompetensi dalam komunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, Peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa ketiga unsur yaitu

“Pengetahuan”, “Motivasi” dan “Keahlian” yang digagas oleh Bran Spitzberg dan William Cupach sebagai komponen teori dari Teori Kompetensi Komunikasi mampu menjadi parameter atau indikator dalam mengetahui dan memastikan sejauh mana Kompetensi Komunikasi yang dimiliki punya pengaruh terhadap kinerja seorang Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara (ASN). Yang kedua, kesimpulan hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pencapaian kinerja dari Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara yang dikategorikan meningkat yaitu Kualitas dari hasil pekerjaan, Kuantitas atau volume kerja yang dihasilkan, Mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, Efektifitas kerja yaitu dengan waktu yang singkat dan hasil yang baik, Mampu menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan kemampuannya sendiri dan Komitmen kerja berupa loyalitas dan tanggungjawab. Sebagai kesimpulan, Peneliti juga memberikan saran yaitu yang pertama, diharapkan kedepan nantinya Kompetensi Komunikasi dapat menjadi salah satu standar atau kriteria bersama dalam formasi penerimaan atau pengadaan pegawai atau aparatur, sehingga dengan Kompetensi Komunikasi yang dimiliki aparatur dalam mengemban tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan yang maksimal sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Kedua, diharapkan juga dengan adanya Kompetensi Komunikasi yang dimiliki pegawai atau aparatur dilingkungan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor, mampu meningkatkan profesionalisme, membentuk etos kerja dan menunjang kinerjanya secara umum.

DAFTAR RUJUKAN

- Cangara Hafied. (1998). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Cangara Hafied. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Devito A. J. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Edisi Kelima. Kharisma Publishing Group, Jakarta.
- Drejer A. (2001). *Illustrating Competence Development*. Measuring Business Excellence. Vol.5. No.3
- Fatmawati Sri. (1998). *Penerapan Emotional Quotient (EQ) Dalam Model Seleksi Karyawan*. Kajian Bisnis, No 14.
- Mansoben J.R. (2003). *Sistem Politik Tradisional Etnis Byak: Kajian tentang Pemerintahan Tradisional Antropologi Papua*, Volume 1. No. 3.
- Robbins S.P. (2001). *Organizational Behavior*, 9th edition. Prentice-Hall, New Jersey.
- Raharso S. (2004). *Competence-Based Organization : Penyelenggaraan antara Kompetensi Individu dengan Core Competence Organisasi*. Usahawan, No.10, Th.XXXIII.
- Widyasari Suzy. (2003). *Strategi Pengembangan Kompetensi SDM Indonesia Dalam Memasuki Era Global*. FOKUS EKONOMI, Vol. 2, No.2.
- West dan Turner. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analysis and Application*, 3. Salemba Humanika, Jakarta.