

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DENPASAR

I Wayan Aryawan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Dwijendra, Denpasar
Email: aryawan@undwi.ac.id

Ni Luh Ari Santhika Dewi

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar
Email: ariisanthika@gmail.com

Abstrak

Komunikasi sangat penting dalam menciptakan kerjasama dalam organisasi. Komunikasi juga dapat mempengaruhi kelangsungan kegiatan organisasi secara berkesinambungan karena menyangkut bagaimana atasan memotivasi, memberi perintah dan memimpin pegawainya. Dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar" ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan subyek penelitian yakni seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner. Untuk memecahkan masalah digunakan teknik analisis regresi sederhana, analisis determinasi dan uji signifikansi. Dari hasil dari uji signifikansi, diperoleh nilai $\text{Sig} = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. Maka dapat diketahui koefisien determinasi diperoleh persentase pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 22,5%. Artinya adalah sebesar 22,5% kinerja pegawai dipengaruhi oleh komunikasi organisasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan garis regresi $Y = 49,271 + 0,466 X$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor komunikasi dapat meningkatkan kinerja pegawai 0,466 skor pada konstanta 49,271 misalkan $X = 0$ maka nilai konstanta akan tetap 49,271.

Kata Kunci: Komunikasi, Organisasi, Kinerja Pegawai

Abstract

Communication is very important in creating cooperation within the organization. Communication can also affect the continuity of organizational activities on an ongoing basis because it involves how superiors motivate, give orders, and lead their employees. In this study entitled "The Effect of Organizational Communication on Employee Performance at the Denpasar City Population and Civil Registration Service," this study aims to determine the effect of communication on employee performance at the Denpasar City Population and Civil Registration Service. This study uses a quantitative approach, with the research subject being all employees at the Denpasar City Population and Civil Registration Office. Data were collected by using a questionnaire technique. To solve the problem used simple regression analysis techniques, analysis of determination, and significance test. From the results of the significance test, obtained the value of $\text{Sig} = 0.000 \leq 0.05$, then H_a is accepted and H_o is rejected. This means that there is a significant influence of organizational communication variables on employee performance. Then it can be seen that the coefficient of determination obtained by the percentage of organizational communication influence on employee performance is 22.5%. This means that 22.5% of employee performance is influenced by organizational communication, while the rest is influenced by other factors. Based on the results of the regression analysis, the regression line equation $Y = 49.271 + 0.466 X$. This shows that every increase in one communication score can improve employee performance by 0.466 scores at a constant 49.271 for example $X = 0$ then the constant value will remain 49.271.

Keywords: Communication, Organization, Employee Performance

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi merupakan proses di mana seseorang individu atau komunikator mengoperkan stimulan biasanya dengan lambang-lambang bahasa (verbal maupun non-verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain (Hamson, 2019). Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi manusia, maka dari itu, setiap orang harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi, pada dasarnya komunikasi memiliki dua bentuk dasar yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang berbentuk lisan dan tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat, gerakan tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka dan lain sebagainya (Uchjana, 1993). Aparatur sipil negara (ASN) memiliki peran penting dalam sebuah organisasi atau instansi dikeranakan pegawai adalah modal utama bagi suatu organisasi, tanpa adanya pegawai maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik pegawai sebagai penunjang keberhasilan suatu instansi pemerintahan yaitu dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan maupun tugas pembangunan, untuk itu pegawai harus memiliki kepuasan kerja demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kewenangan dan tanggung jawab yang begitu luas tersebut membawa konsekuensi tertetu didaerah, salah satunya adalah daerah harus mampu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah merupakan cerminan kinerja Pemerintah Daerah, apabila masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut mencerminkan kinerja Pemerintah Daerah semakin meningkat.

Komunikasi yang terlibat dalam seluruh kegiatan ini harus dijaga dengan baik agar tercipta hubungan kerjasama yang harmonis diantara pegawai sehingga memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai di dalam suatu organisasi. Jika komunikasi diantara pegawai yang terdapat dalam suatu organisasi kurang, maka keadaan itu kemungkinan akan membawa organisasi tersebut kepada suatu konflik. Kegagalan berkomunikasi karena dua pihak tidak dapat menyampaikan pikiran, perasaan, dan tindakan sehingga membuka jurang perbedaan informasi diantara mereka dapat mengakibatkan konflik (Islami & Romadhan, 2021). Konflik yang terdapat di dalam suatu organisasi pada akhirnya memungkinkan adanya pengaruh negatif terhadap organisasi termasuk kinerja pegawai di dalam suatu organisasi. Jika kinerja pegawai dalam suatu organisasi tidak baik, maka bisa dipastikan pencapaian target dan tujuan organisasi pun terganggu. Demikian halnya dengan komunikasi organisasi yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar apakah sudah terjaga dengan baik dan tercipta hubungan yang harmonis atau sebaliknya, dan bagaimana akhirnya berdampak terhadap kinerja pegawai dan tujuan dinas itu sendiri.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Denpasar yang bertugas melayani masyarakat Kota Denpasar dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, misalnya dalam hal pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta-akta catatan sipil lainnya. Dinas ini merupakan satu-satunya dinas yang bersentuhan langsung dengan seluruh lapisan masyarakat yang berjumlah kurang lebih 962.900 orang. Memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal pengurusan KK, KTP, dan Akta-akta lainnya, pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar haruslah memiliki interaksi dan koordinasi yang baik terlebih dahulu di internal kantor agar terjadi kerjasama yang

baik sehingga memungkinkan tercapainya tujuan dengan maksimal. Apabila tujuan kantor dapat tercapai dengan baik maka secara tidak langsung hal tersebut dapat mendukung tercapainya tujuan negara dalam hal menyejahterahkan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yang berjumlah 98 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian yaitu bagian yang mengukur mengenai variabel Komunikasi Organisasi (X), dan bagian yang mengukur variabel Kinerja Pegawai (Y). Kuesioner tersebut menggunakan Skala Likert dengan lima kategori. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, dan regresi linier sederhana. Stastistik deskriptif pada penelitian ini merupakan analisis terbatas pada persentase dari setiap fenomena yang diteliti. Dalam analisis kuantitatif terdapat uji validitas untuk mengetahui validitas angket menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson sedangkan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbac'h Alpha. Jika nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0,6 maka item dari pertanyaan variabel tersebut berstatus reliabel, jika nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari angka 0,6 maka item dari pertanyaan variabel yang ada, berstatus tidak reliabel.

Sebelum dilakukan analisis regresi maka dilakukan beberapa uji asumsi klasik yaitu: 1) uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolomogrov Smirnov; 2) Uji heterokedastisitas adalah salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dengan menggunakan uji Glejser; 3) Uji Linearitas untuk menguji apakah terdapat hubungan yang linier antar variabel yang diteliti dengan menggunakan uji *test for linearity*. Jika telah memenuhi uji asumsi klasik, selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel komunikasi terhadap kinerja pegawai menggunakan koefisien determinasi, pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai signifikan atau tidak signifikan dapat diketahui melalui uji hipotesis yang kriteria pengujiannya menggunakan t hitung. Selain dengan uji t signifikansi juga dapat dilihat dari taraf signifikansi dengan taraf alpha (α) sebesar 5% atau 0,05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Angket

Berdasarkan hasil analisis butir angket dengan aplikasi SPSS, nilai hasil analisis validitas didapatkan dari nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Berdasarkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh lebih tinggi dari r tabel (0.444) maka dapat dikatakan semua butir angket Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai tersebut valid. Pada uji reliabilitas diketahui nilai variabel Komunikasi Organisasi sebesar $0,917 > 0,6$ dapat diterima dan reliabel, sedangkan untuk nilai variabel kinerja pegawai sebesar $0,941 > 0,6$ juga dapat diterima dan reliabel.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

		Komunikasi Organisasi	Kinerja Pegawai
N	Valid	98	98
	Missing	0	0
Mean		86.49	89.45
Median		87.00	91.00
Mode		80	80
Std. Deviation		8.511	8.041
Variance		72.438	64.662
Range		49	37
Minimum		51	63
Maximum		100	100

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari variabel Komunikasi Organisasi sebesar 86,49 sedangkan untuk variabel Kinerja Pegawai sebesar 89,45. Adapun skor maksimal ideal dari masing-masing variabel adalah 100. Sehingga dapat diketahui persentase rata-rata skor atau Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel Komunikasi Organisasi sebesar 86,49% yang masuk dalam kategori baik. Sedangkan persentase rata-rata skor atau Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk variabel Kinerja Pegawai sebesar 89,45% juga termasuk dalam kategori baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

		Komunikasi Organisasi	Kinerja Pegawai
N		98	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	86.2551	89.4490
	Std. Deviation	8.19015	8.04129
Most Extreme Differences	Absolute	.086	.108
	Positive	.050	.108
	Negative	-.086	-.104
Test Statistic		.086	.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072	.066

Berdasarkan tabel 2 hasil pengujian *one sampel Kolmogrov Smirnov test* menghasilkan *asymptatic significance* variabel komunikasi organisasi sebesar 0,072 > 0,05 yang menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Begitu juga halnya dengan hasil *asymptatic significance* variabel kinerja pegawai sebesar 0,066 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk kinerja pegawai terdistribusi normal.

Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.013	.005		2.341	.021
Komunikasi Organisasi	2.590E-6	.000	.005	.043	.966
Kinerja Pegawai	.000	.000	-.204	-1.783	.078

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Komunikasi Organisasi dan Variabel Kinerja Pegawai lebih dari 0,05 (masing-masing 0,966 dan 0,078). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Tabel 4 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Komunikasi Organisasi *	Between Groups	(Combined) Linearity	2966.962	25	118.678	2.414	.002
Kinerja Pegawai		Deviation from Linearity	1464.484	1	1464.484	29.789	.000
			1502.479	24	62.603	1.273	.215
	Within Groups		3539.660	72	49.162		
	Total		6506.622	97			

Berdasarkan tabel 4 di atas hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*P Value Sig*) pada baris *Deviation from Linearity* sebesar 0,215. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel komunikasi organisasi (X) dan Kinerja Pegawai (Y) terdapat hubungan yang linier.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	49.271	7.643		6.447	.000
Komunikasi Organisasi	.466	.088	.474	5.280	.000

Berdasarkan tabel 5 diperoleh hasil persamaan garis regresi $Y = 49,271 + 0,466X$ yang berarti bahwa jika komunikasi organisasi nilainya adalah 0, maka kinerja pegawai nilainya 49,271. Adapun nilai koefisien regresi variabel komunikasi organisasi bernilai positif yaitu 0,466 yang menunjukkan setiap peningkatan komunikasi organisasi sebesar 0,466, maka kinerja pegawai juga akan meningkat sebesar 0,466 atau dapat diinterpretasikan semakin meningkat komunikasi organisasi maka kinerja pegawai juga semakin meningkat.

Tabel 6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.474 ^a	.225	.217	7.116

Berdasarkan tabel 5 di atas, hasil perhitungan koefisien determinasi jika dimasukkan kedalam rumus $KD = r^2 \times 100\%$ maka diperoleh nilai r^2 sebesar 0,225 artinya persentase pengaruh variabel komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 22,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.271	7.643		6.447	.000
	Komunikasi Organisasi	.466	.088	.474	5.280	.000

Berdasarkan tabel 6 di atas diketahui nilai t hitung sebesar 5,280, sedangkan t tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $98-2 = 96$, hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,988. Maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,280 > 1,988$) yang berarti bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai (H_a diterima dan H_o ditolak).

Persamaan regresi dari hasil perhitungan sebesar $Y = 49,271 + 0,466 X$, artinya persamaan regresi sangat signifikan dan linier. Besarnya persentase nilai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebesar 22,5%. Uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,280 > 1,988$). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Adanya pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar” (H_a) diterima.

4. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik simpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Kecenderungan variabel Komunikasi Organisasi pada skor komunikasi organisasi sebesar 86,49% dan kecenderungan variabel kinerja pegawai sebesar 89,45% termasuk kategori baik. Komunikasi organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan persamaan regresi $Y = 49.271 + 0,466 X$, $\text{Sig.} = 0,000 < \alpha = 0,05$. Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar adalah sebesar 22,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan simpulan penelitian maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil pengaruh komunikasi organisasi adalah positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, maka disarankan kepada pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar agar lebih meningkatkan proses dan peran komunikasi organisasi dalam menjalankan tugas-tugas sehingga kinerja pegawai akan semakin meningkat.
2. Sehubungan dengan persentase pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai hanya sebesar 22,5% maka disarankan kepada pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar agar memperhatikan dan menganalisis faktor selain komunikasi organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andini, A., Arwiyah, Y., & Pangarso, A. (2017). Analisis Faktor- Faktor Yang Mendorong Kinerja Dosen Tetap Pada Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom.
- Anggraeni, N. (2011). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia
- Anshari, H., Masjaya, H., & Amin, H. J. (2014). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur.
- Budiana, I. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Penggajian dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pionirbeton Industri di Jawa Timur.
- Bustami, H. E., Setiawan (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Reputasi Bank Sebagai Variabel Intervening Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG KOTA SUNGAI PENUH.
- Erwansyah, A. (n.d.). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Pasir Balengkong Kabupaten Paser. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, & Arda,
- Hamson, Z. (2019). Teori Komunikasi.

- Islami, A. N., Palupi, M. F. T., & Romadhan, M. I. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia.
- Joski, V. C., Putri, Y. R., & Supratman, L. P. (n.d.). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Guru Di SMA Regina Pacis Bogor
- Reni Anggreni. (2017). Citra Dan Ekspetasi Mahasiswa Terhadap Program Studi Ilmu Komunikasi.
- Rohani, N. K. (2001). Pengaruh Pembinaan Kepala Sekolah Dan Kompensasi Terhadap Konerja Guru SLTP Negeri di Kota Surabaya
- Saputra, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Terhadap KInerja Organisasi Pada Organda Tebing Tinggi Sumatera Utara
- Suranto (2018). Komunikasi Organisasi Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi.
- Tueno, N. S., & Gorontalo, S. B. T. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pada Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Kota Gorontalo
- Uchjana. (1993). Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif.