

# **PERILAKU KOMUNIKASI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM MENINGKATKAN PROFESIONALITAS KERJA SEBAGAI ABDI NEGARA DAN ABDI MASYARAKAT**

**Hj. Erliana Hasan**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

---

## **ABSTRAK**

Perilaku individu merupakan deskripsi dari kepribadian yang dalam implementasinya tidak terlepas dari pengaruh lingkungan dan system yang berlaku. Demikian juga kondisi yang melingkupi aparatur sipil negara Berbeda halnya dengan komunikasi yang berlandaskan kepada proses penyampaian isi pikiran dan isi perasaan dari seseorang kepada orang di luar dirinya, dan penyampaian tersebut dipengaruhi oleh kondisi hati dan pikiran seseorang. Bertolak dari konsep perilaku komunikasi yang dikemukakan oleh Emmert: (1) pribadi; (2) lingkungan fisik dan non fisik; (3) situasi yaitu keadaan yang memungkinkan terjadinya hubungan antara pribadi dengan lingkungan.

Metode yang digunakan adalah explanatory survey sebagai upaya menghimpun informasi dari informan yang memberikan jawab rasional dalam menjelaskan masalah yang menjadi focus penelitian yaitu perilaku komunikasi yang dikaitkan dengan kualitas profesionalitas kerja Aparatur Sipil Negara.

Hasil analisis perilaku komunikasi ASN terkesan; (1) perilaku komunikasi kurang komunikatif, intensitas komunikasi masih rendah; (2) lingkungan kerja kurang kondusif dan; (3) situasi komunikasi yang kurang komunikatif. Di sisi lain Profesionalitas ASN terkait dengan; (1) akuntabilitas; (2) sikap proaktif; (3) cinta pekerjaan; (4) loyalitas; (5) tunduk pada nilai-nilai etis; (6) mau belajar dari kesalahan; (7) jujur. Kesemua item tersebut masih lemah pada komponen kualifikasi, kompetensi dan integritas dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat masih rendah dan perlu ditingkatkan secara berkesinambungan dan komprehensif.

Kesimpulan hasil penelitian mengindikasikan bahwa; perilaku komunikasi Aparatur Sipil Negara memberikan pengaruh positif kepada profesionalitas kerja ASN sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, ketika factor-faktor berikut menjadi konsep pemerintah, yaitu; (1). Perilaku yang akuntabel (2) lingkungan kerja signifikan dengan profesionalitas kerja dan; (3) situasi komunikasi yang kondusif sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas profesionalitas kerja aparatur sipil negara.

## **PENDAHULUAN**

Tulisan sederhana ini mengacu kepada teori personologi yang dikemukakan oleh Henry Murray mengemukakan

bahwa “perilaku individu merupakan deskripsi dari kepribadian termasuk faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan mendukung terhadap perilaku seseorang” (1938:57). Pernyataan terkait

dengan Henry Murray tersebut dinyatakan oleh Kadarusman (1987:77) yang mengedepankan bahwa factor-faktor yang dapat mempengaruhi dan mendukung perilaku seseorang sebagai berikut: (1) pribadi yang melakukan tindakan mencakup aspek kognisi, perasaan, emosi, persepsi, kebutuhan, keinginan, sikap dan kecenderungan untuk bertindak; (2) lingkungan yang ada di sekitar individu yang dapat berupa fisik dan non fisik; (3) situasi yaitu keadaan yang memungkinkan terjadinya hubungan antara pribadi dengan lingkungan, sifat dan situasi tertentu yang muncul akibat interaksi tersebut.

Titik tolak penggunaan teori dimaksud diperkuat lagi oleh Cane (1998:65) yang mengedepankan bahwa “...**nilai utama manusia adalah menanamkan kepercayaan dan penghargaan**”. Dikaitkan dengan kondisi empiric perilaku ASN dalam organisasi ada kebutuhan yang sangat urgen untuk meningkatkan profesionalitas kerja ASN melalui pelaksanaan tugas dan fungsi dalam berkomunikasi. Secara empiric perilaku komunikasi ASN masih terkesan kurang komunikatif, baik intensitasnya maupun kualitas komunikasinya. Dalam ilmu komunikasi kita mengenal apa yang disebut dengan komunikasi silang dan reciprocal communication (mencakup perilaku, situasi dan lingkungan serta efektifitas komunikasi) yang di asumsikan dapat meningkatkan profesionalitas ASN melalui kualitas dan intensitas komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi ASN.

Di sisi lain Profesionalitas ASN terkait dengan; (1) akuntabilitas; (2) sikap proaktif; (3) cinta pekerjaan; (4) loyalitas; (5) tunduk pada nilai-nilai etis; (6) mau belajar dari kesalahan; (7) jujur dan bisa. Kesemua item tersebut masih lemah termasuk rendahnya kualifikasi,

kompetensi dan integritas dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan sbb; (1) **perilaku** komunikasi ASN berpengaruh positif terhadap profesionalitas kerja ASN; (2) **situasi** komunikasi ASN berpengaruh signifikan terhadap profesionalitas ASN; (3) lingkungan kerja ASN berpengaruh sangat signifikan terhadap profesionalitas kerja ASN.

## MATERI POKOK

Berbicara perilaku komunikasi aparatur pemerintahan terkait dengan pembahasan di atas, termasuk dalam patologi/penyakit dalam tubuh penyelenggara pemerintahan, berikut ini hasil observasi dan penelitian saya yang berjudul “*Pengaruh Perilaku Komunikasi Birokrat Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung*”, yang dilakukan di Kabupaten Bandung Barat antara lain menyimpulkan :

- 1) Masih adanya pengaruh budaya feodalistik dalam mekanisme kerja;
- 2) Tidak memiliki keberanian mengambil tindakan dan keputusan kecuali setelah mendapat petunjuk dari atasan;
- 3) Loyalitas kepada individu bukan kepada fungsi sebagai aparatur pemerintah atau bukan kepada organisasi;
- 4) Belum berorientasi pada prestasi;
- 5) Rendahnya kemauan untuk melayani
- 6) Rendahnya penguasaan teknologi informasi secara komprehensif;
- 7) Cara kerja yang masih inefisien;
- 8) Rendahnya kemampuan untuk bekerja efektif dan berkualitas;
- 9) Budaya kerja ekonomi tinggi;
- 10) Jumlah pegawai relative besar tapi kecil dalam kualitas.

Sepuluh point kesimpulan perilaku tersebut di atas, apabila ditelusuri jauh ke belakang, mulai dari jaman Kerajaan Majapahit, Sriwijaya, dll, yang waktu itu berlaku sistem kawula dan abdi dalem yang sangat loyal kepada raja dan atasannya. Apakah ini merupakan kepanjangan mata rantai yang sudah membudaya pada diri Abdi Dalem, Kawula terus berlanjut melekat pada perilaku Aparatur Sipil Negara sampai saat ini. Sesuatu kebiasaan yang dilaksanakan secara terus menerus dinamakan budaya. karena sudah tertanam cukup lama dalam perilaku para kawula dan pejabat pemerintahan zaman itu, hingga saat ini terus eksis dalam sikap dan perilaku birokrat di Indonesia, yang diprediksi perilakunya tersebut terimbas oleh budaya timur, bahwa belum bersyukur seorang manusia ketika belum menyampaikan ucapan terima kasih saudara yang telah membantu. Teringat JASMERAH yang didengungkan oleh Presiden pertama Indonesia. Berikut ini beberapa alternative solusi guna menemui jalan keluar.

Pengaruh budaya Feodalistik yaitu hubungan bawahan terhadap atasan, memunculkan pengkultusan. Itu sebabnya setiap kegiatan menjadi legal ketika sudah mendapat restu oleh atasan atau dari pusat kekuasaan.

Kondisi demikian telah menarik perhatian para pakar dan ilmuwan, sehingga menjadi urgen untuk dibahas pada berbagai diskusi dan forum ilmiah. Begini kupasan ilmiahnya.

Teori klasik yang dikemukakan oleh sosiolog jerman Max Weber menyatakan bahwa "... karakteristik khusus organisasi formal seyogyanya dikelola secara birokratis" pernyataan Weber tersebut dikutip oleh berbagai pakar termasuk Dennis Wrong (2003:219) diantaranya menyatakan sbb;

1. Tugas-tugas organisasi dibagi ke berbagai posisi sebaagai tugas resmi;
2. Posisi-posisi atau actor diorganisasikan ke dalam struktur otoritas hierarkhis. Lingkup otoritas superior atas bawahan digariskan dengan jelas.
3. Sistem aturan dan regulasi yang ditetapkan secara formal mengatur keputusan dan tindakan pejabat.
4. Terdapat stas administrasi khusus yang tugasnya menjaga jalur-jalur komunikasi di dalamnya.
5. Hubungan impersonal tanpa ikatan emosional dan bawahan diperlakukan dengan cara impersonal.
6. Pekerjaan didasarkan pada kualifikasi teknis kandidat dan bukan atas dasar politik, keluarga atau koneksi-koneksi lainnya.

Kritik atas pandangan Weber tersebut adalah bahwa beliau sangat terobsesi oleh aspek-aspek birokrasi yang terlembagakan secara formal dan mengabaikan relasi-relasi informal serta pola-pola tak resmi yang berkembang dalam organisasi formal seperti interaksi komunikasi antarpribadi yang bukan semata dalam peran formal saja, termasuk mengabaikan factor budaya yang melingkupi sikap dan perilaku birokrat (Aparatur Sipil Negara)

Banyak studi empirik tentang kelompok kerja organisasi formal yang mengundang perhatian pentingnya organisasi informal sebagai kekuatan dinamis dalam organisasi. Kritik lain adalah terkait dengan penerapan otoritas yang mengandalkan pada aturan birokrasi dan disiplin tidak membedakan antara otoritas professional dengan keahlian teknis dan profesionalitas structural tampaknya belum diantisipasi oleh Max Weber. Demikian juga efektifitas dan intensitas perilaku komunikasi birokrat

dalam konteks tulisan ini analog dengan aparat sipil negara.

Pernyataan sama dikemukakan Etzioni (1986:53) bahwa pemahaman struktur rasional Weber sebagai:

1. Suatu organisasi yang kontinyu dan fungsi resmi terkait oleh peraturan
2. Suasana kompetensi khusus yang ditandai adanya pembagian kerja sistematis, pendorong dan penekan yang tunduk pada kondisi tertentu.
3. Susunan jabatan mengikuti azas hierarki, jabatan yang lebih rendah berada di bawah pengawasan dan pengendalian jabatan yang lebih tinggi.
4. Peraturan yang mengatur perilaku suatu jabatan sepenuhnya rasional dan perlu pelatihan khusus terus menerus.

Dari keseluruhan teori dan konsep tersebut dapat dinyatakan bahwa perilaku komunikasi aparat sipil negara tidak terlepas dari ketentuan dan aturan yang memayungi penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri, sehingga aparat dapat dikatakan profesional ketika sudah mampu menerapkan aturan secara beretika dan tidak melanggar aturan itu sendiri.

Terkait dengan profesionalitas secara yuridis formal mengacu pada Permen Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas aparat Sipil Negara (ASN) yang telah ditandatangani oleh Kepala BKN Bima Haria Wibisana pada 10 Mei 2019, pada Pasal 2 ayat (2) yang menyatakan bahwa kriteria pengukuran profesional ASN diukur melalui dimensi-dimensi kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan disiplin. Penjelasan singkat dari keempat dimensi tersebut dalam penerapannya terkait dengan profesionalitas ASN berdasarkan

pengamatan cermat dalam penelitian sebagai berikut :

*Pertama*, dimensi personality/perilaku dijangkar melalui data/informasi mengenai tingkat Pendidikan formal dan informal termasuk skill kerja ASN dari jenjang paling rendah sampai tingkat Pendidikan tertinggi yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip: (1) koheren; (2) kelayakan; (3) akuntabel; (4) dapat ditiru; (5) multi dimensional. Dari keseluruhan pengukuran. Instrumen dengan bobot penilaian yang distratifikasi secara proporsional lalu dianalisis menggunakan korelasi sederhana dengan memanfaatkan rumus koefisien korelasi sederhana (Sitepu, 1994:19) diperoleh hasil dan uji statistik sebagai berikut:

Perilaku komunikasi ASN memberi pengaruh positif terhadap kualitas profesionalitas ASN apabila berkemauan mengefektifkan kualitas komunikasi, kemampuan empati, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta membetulkan motivasi kerja.

Artinya untuk meningkatkan profesionalitas aparat sipil negara perlu menampilkan perilaku komunikasi yang efektif dominannya terletak pada pengetahuan dan empati. Artinya untuk menampilkan perilaku komunikasi yang profesional maka aparat sipil negara seyogiyanya menampilkan prinsip empativeness dan responsiveness yang diikuti oleh peningkatan pengetahuan dan keterampilan kerja secara sustainable dengan motivasi kerja yang akuntabel dan melayani.

Bertitik tolak dari pernyataan Boyatzis yang mengedepankan komponen-komponen kompetensi yaitu: (1) motive; (2) traits atau sifat, ciri, karakter bawaan; (3) self image (citra diri termasuk persepsi orang pada dirinya); (4) sosial role (peran

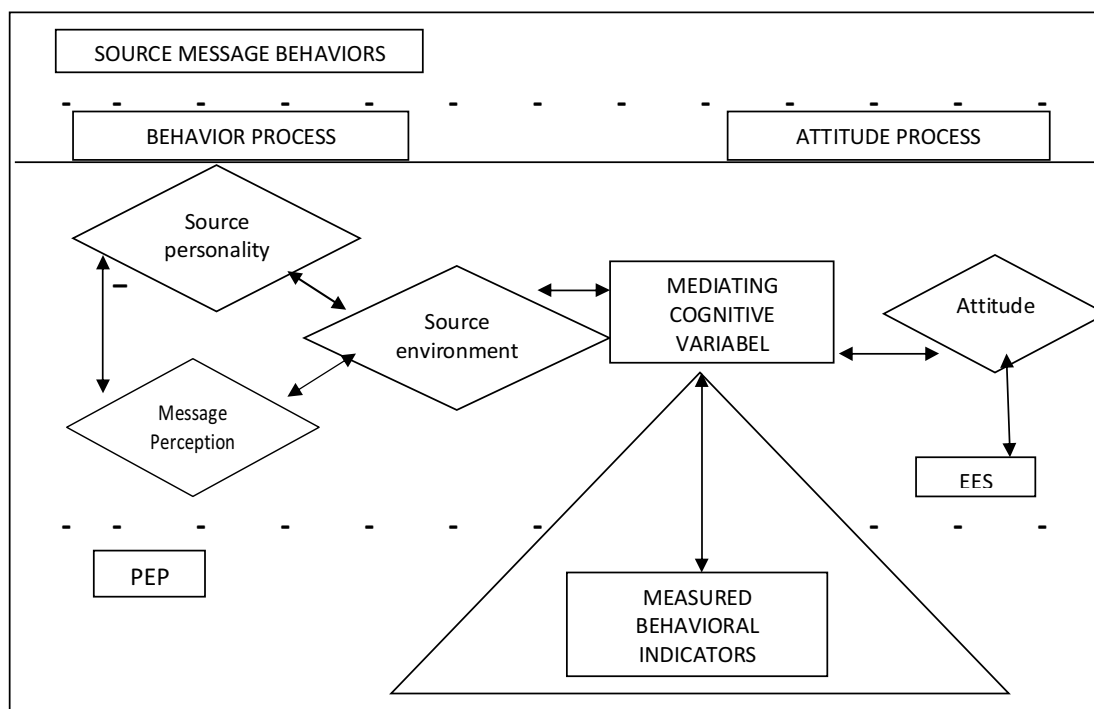
sosial, merupakan seperangkat norma sosial perilaku yang diterima dan dihargai oleh kelompok sosial atau organisasi tempat aparatur berkarier; (5) skills (keterampilan) merupakan kemampuan yang mengarah pada perilakufungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja.

Menelusuri komponen item yang dikemukakan Boyatzis Data dan fakta terkait kompetensi aparatur sipil negara setelah terkumpul dan di analisis, mengindikasikan bahwa dari 4,5 juta ASN sekurang-kurangnya 46% (pernyataan Menpan RB) hanya lulusan SMA, SMP bahkan terdapat pegawai yang tidak bias tulis, kondisi demikian membutuhkan pendekatan yang holistic agar profil aparatur Indonesia menjadi semakin berkualitas. Kepala Lembaga Administrasi Negara menyatakan bahwa kondisi riil kompetensi pegawai masih minim dan inilah factor pendorong

menjadi pekerjaan rumah terberat dalam mengembangkan ASN di Indonesia. Pertanyaan ilmiahnya adalah dari sisi mana yang membuat berat pekerjaan rumah pemerintah dalam mengembangkan kompetensi aparatur sipil negara? Dari sisi good will kah? Sisi finansialkah? Sisi politik atau sisi budaya ?

Sehingga opini yang berkembang bahwa peningkatan atau tambahan biaya untuk mengembangkan kompetensi ASN dianggap pemborosan anggaran. Semoga opini tersebut dapat dijadikan pemicu bagi aparat berwenang dalam penetapan kebijakan tentang peningkatan dan tambahan biaya hasil penelitian ini dapat menjadi pintu masuk penetapan kebijakan pemerintah yang berorientasi pada peningkatan kompetensi

Demikian juga dengan hasil analisis kinerja aparatur sipil negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat juga memberikan pengaruh yang



**Gambar 1.1**

Model Multivariasi Pengukuran Perilaku Komunikasi (Emmert, 1989: 91)

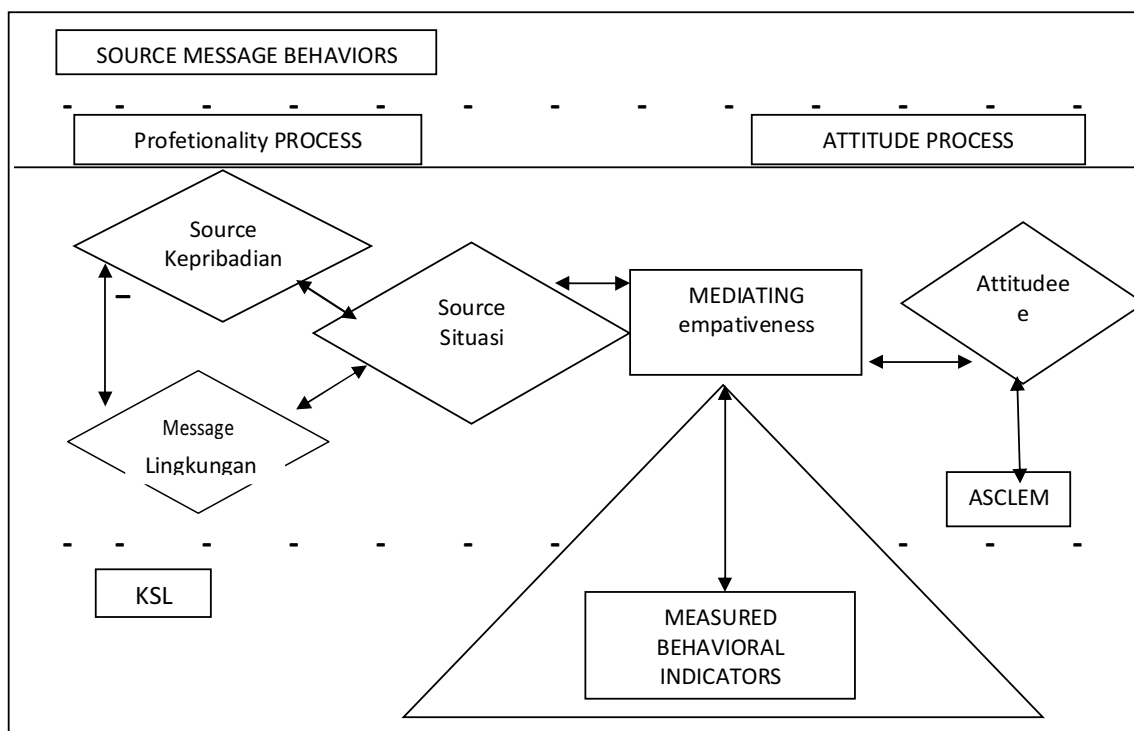
cukup signifikan terkait peningkatan profesionalitas kerja sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sepanjang item-item tersebut memberikan kontribusi positif dalam pencapaian visi dan misi kantor/lembaga maupun Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD). Adapun item yang dinilai dalam komponen penilaian kinerja tersebut mencakup antarlain; (1) kemampuan kerjasama; (2) produktivitas kerja; (3) komunikasi; (4) efektifitas dan; (5) efisiensi. Secara keseluruhan masih mengindikasikan belum professional.

Analisis terkait dengan tingkat disiplin ASN ditelusuri dalam dua tahap penelusuran yaitu; (1) dari aspek yuridis formal; (2) dari aspek teoritis dan aplikatif. Hasil penelusuran secara yuridis formal (UU Nomor 15 Tahun 2014 tentang ASN dan PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin ASN mengindikasikan bahwa disiplin pegawai negeri sipil

perlu dicarikan solusi untuk bersungguh-sungguh mmenegakkan disiplin aparat sipil negara, karena hasil penelitian mengindikasikan masih rendah

Hasil analisis perilaku komunikasi ASN terkesan; (1) perilaku komunikasi kurang komunikatif, intensitasnya komunikasi masih rendah; (2) lingkungan kerja ASN yang kurang kondusif dan; (3) situasi komunikasi yang kurang kondusif.

Di sisi lain Profesionalitas ASN terkait dengan; (1) akuntabilitas; (2) sikap proaktif; (3) cinta pekerjaan; (4) loyalitas; (5) tunduk pada nilai-nilai etis; (6) mau belajar dari kesalahan; (7) jujur. Kesemua item tersebut masih lemah kualifikasi, kompetensi dan integritas dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat masih rendah dan perlu ditingkatkan secara berkesinambungan.



**Gambar 2.**

Hasil Penelitian Perilaku Komunikasi terkait dengan Profesionalitas ASN



Kesimpulan hasil penelitian mengindikasikan bahwa; perilaku komunikasi Aparatur Sipil Negara memberikan pengaruh positif kepada profesionalitas kerja ASN sebagai abdi negara dan abdi masyarakat; (2) lingkungan kerja signifikan dengan profesionalitas kerja dan; (3) situasi komunikasi yang kondusif sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas profesionalitas kerja aparatur sipil negara.

Adapun saran yang dapat dikemukakan adalah Untuk meningkatkan perilaku komunikasi ASN agar professional dalam pengabdian kepada negara dan masyarakat perlu kesamaan persepsi dari penentu kebijakan bahwa profesionalitas sumber daya manusia merupakan titik tolak keberhasilan pemerintah sebagai pengayom masyarakat melalui transformasi skill dari sekedar system manual kepada system android dan digital secara sustainable.

Guna mengatasi hambatan dalam perilaku Aparatur Sipil Negara, hasil penelitian tersebut perlu menetapkan Pendidikan dan pelatihan serta penjenjangan secara berkala dan terpolakan transparan dan terukur. Solusi lain yang dapat ditawarkan adalah professional Aparatur Sipil Negara dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas kerja, kompetensi, kinerja dan disiplin yang terukur secara sustainable dan berkesinambungan,

## KESIMPULAN

1. Perilaku komunikasi ASN dalam meningkat profesionalitas masih perlu ditingkatkan, seiring dengan kecanggihan teknologi era digital dewasa ini bahkan perlu transformasi skill dari sekedar system manual kepada system android dan digital.

2. Hambatan dalam perilaku komunikasi ASN guna meningkatkan profesionalitas antarlain adalah rendahnya kualitas kerja, lemahnya kompetensi untuk berkompetitif, terselubung dan rendahnya disiplin kerja walaupun telah memanfaatkan system finger print.
3. Model perilaku yang dapat ditawarkan adalah perilaku yang rezeprokal, yaitu sinergitas komunikasi *top down* dan komunikasi *bottom up*.

## SARAN

1. Untuk meningkatkan perilaku komunikasi ASN agar professional dalam pengabdian kepada negara dan masyarakat perlu kesamaan persepsi dari penentu kebijakan bahwa profesionalitas sumber daya manusia merupakan titik tolak keberhasilan pemerintah sebagai pengayom masyarakat melalui transformasi skill dari sekedar system manual kepada system digital secara *sustainable*.
2. Guna mengatasi hambatan dalam perilaku ASN, perlu menetapkan diklat penjenjangan secara berkala dan terpolakan secara transparan, terukur dan *sustainable*.
3. Solusi yang dapat ditawarkan agar professional Aparatur Sipil Negara dapat meningkatkan melalui Pendidikan apakah bersifat shortcouse, pelatihan maupun berbentuk *Focus Group Discution* (FGD) peningkatan kualitas kerja terus menerus dengan pengawasan *Quality Control Circle* (QCC), kompetensi, kinerja dan disiplin yang terus ditingkatkan secara sustainable dan berkesinambungan,

## DAFTAR PUSTAKA

- Dennis Wrong (Ed), 2003. Max Weber Sebuah Khazanah Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey
- Erliana Hasan, 2010. Komunikasi Pemerintahan, Penerbit Universitas Terbuka.
- \_\_\_\_\_, 2014. Komunikasi Pemerintahan, Penerbit Universitas Terbuka
- \_\_\_\_\_, 2018. Komunikasi Pemerintahan, Penerbit Universitas Terbuka
- Erliana Hasan, 2011. Filsafat Ilmu dan metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan
- \_\_\_\_\_, 2014. Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan
- \_\_\_\_\_, 2017. Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan
- Emmert. P. 1989. Measurement Of Communication Behavior. University Of Wyoming
- I.G.Wursanto, 1989. Manajemen Kepegawaian. Kenisius, Yogyakarta,
- Wirjo Surachmad, 1993. Wawasan Kerja Aparatur Negara, Pustaka Jaya, Jakarta,
- Miftah Toha, 2014. Perilaku Birokrat.

## Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999.
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang ASN dan
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri sipil.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2014 tentang Instrumen pengukuran Indeks Profesionalitas ASN.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformas dan Birokrasi Nomor 38 Tahun 2018 tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas aparatur Sipil Negara.

## Landasan Dasar: (Empat Pilar Bangsa):

- UUD 1945
- Pancasila
- NKRI
- Keberagaman dalam kesatuan.