PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA PEGAWAI DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

S. Reifandy Saputra, Maya Sekar Wangi, Buddy Riyanto
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Populasi penelitian adalah pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta yang berjumlah 179 orang. Sampel sebanyak 90 pegawai dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta melalui kepuasan kerja.

Kata kunci : komunikasi organisasi, kepuasan kerja, kinerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of organizational communication on job satisfaction of the Surakarta City Regional Secretariat employees. To determine the effect of organizational communication on the performance of the Surakarta City Regional Secretariat employees. To determine the effect of job satisfaction on the performance of the Surakarta City Regional Secretariat employees. This research uses explanatory research. The research population is Surakarta City Regional Secretariat employees, totaling 179 people. The sample is 90 employees with simple random sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using path analysis. The results showed that organizational communication had an effect on job satisfaction of the Surakarta City Regional Secretariat employees. Organizational communication has an effect on the performance of the Surakarta City Regional Secretariat employees. Job satisfaction has an effect on the performance of the Surakarta City Regional Secretariat employees. Organizational communication affects the performance of Surakarta City Secretariat employees through job satisfaction.

Keywords: organizational communication, job satisfaction, performance

PENDAHULUAN

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program di suatu instansi pemerintah.

Akhir-akhir ini sering sekali diperoleh informasi baik melalui media cetak maupun elekronik beberapa survei menunjukkan bahwa nilai capaian kinerja pegawan negeri sipil dalam hal produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas masih rendah. Dari segi orientasi pelayanan, cenderung tidak sepenuhnya mencurahkan waktu dan tenaganya untuk melayani masyarakat, pelayanan yang tidak ramah, berbelit-belit, tidak transparan tidak ada kepastian, sombong, cuek serta berbagai perilaku buruk senantiasa terjadi pada birokrasi di Indonesia (Rumandan, 2017: 19).

Sekretariat Daerah merupakan institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai barometer baik buruknya kinerja pemerintah daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pasal 10, Sekretariat Daerah secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut: Sekretariat Daerah Kabupaten/Kota berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota, merupakan unsur staf Pemerintah Kabupaten/Kota dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah kabupaten/kota.

Rendahnya kinerja pegawai merupakan salah satu permasalahan yang banyak dijumpai di dalam institusi. Rendahnya kinerja pegawai akan berdampak kurang baiknya pelayanan publik. Permasalahan ini juga dialami Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Sekretariat Daerah Kota Surakarta mempunyai peran yang sangat vital dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan pemerintahan daerah secara keseluruhan. Dari pelimpahan kewenangan Walikota dapat dilihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam otonomi ini, serta pelimpahan kewenangan tersebut haruslah pula dapat menjawab serta memenuhi kehendak masyarakat yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta keadaan yang menggambarkan *good governance*. Untuk itu diperlukan pula aparat birokrasi yang memiliki kemampuan dan responsif yang tinggi serta berdisiplin, komitmen dan bertanggungjawab serta akuntabel dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai unsur pelayananan terhadap masyarakat.

Hasil observasi pendahuluan dengan salah satu pegawai di Sekretariat Daerah Kota Surakarta bahwa indikator yang digunakan dalam pengukuran

kepuasan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta dengan menggunakan tingkat absensi dan perilaku yang menyimpang, hal ini disebabkan karena berbagai alasan yang dikemukakan pegawai seperti sakit, keperluan keagamaan dan lain-lain. Kondisi ini sangat perlu mendapat perhatian serius dari pimpinan, karena tingkat kehadiran yang rendah adalah indikasi rendahnya kepuasan kerja pegawai. Seringnya pegawai terlambat masuk kerja serta pegawai merasa tidak bangga menjadi pegawai instansi, indikasi lainnya adanya permasalahan di Sekretariat Darah Kota Surakarta adalah adanya permasalahan berkaitan dengan kepuasan kerja. Masalah kepuasan kerja yang rendah dari pegawai karena rendahnya besaran nominal yang diterima pegawai tidak sesuai dengan pekerjaannya, hal ini terjadi karena perbedaan status pegawai kontrak dan PNS dapat dilihat dari perbedaan tunjangan, status dan penghasilan dan sikap atasan yang hanya menugaskan pekerjaan tanpa mengawasi kinerja dari setiap pegawai.

Salah satu faktor yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari sebuah organisasi adalah kinerja pegawai. Menurut Uno (2017: 86) Kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai yang terefleksi dalam cara merencanakan dan melaksanakan segala tugas yang intensitasnya dilandasi oleh etos kerja, serta profesional pegawai dalam proses pekerjaan. Komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi, Griffin (2012: 19) menyatakan bahwa komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian diantara dua orang atau lebih serta menciptakan pengertian satu sama lain, kualitas komunikasi akan memperdalam hubungan personal dan dengan hubungan personal yang lebih baik maka komunikasi yang ada dalam suatu organisasi akan menjadi lebih baik.

Sastropoetro (2012: 72) mengungkapkan pentingnya komunikasi dalam organisasi, dimana dikatakan bahwa suatu organisasi tidak akan eksis tanpa adanya komunikasi. Tidak akan memungkinkan terjadi koordinasi kerja yang diharapkan. Kerjasama yang baik antara pimnpinan dan karyawan atau sesama karyawan tidak akan terjadi karena mereka tidak mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaanya satu sama lain. Safari, dkk (2019: 134) menyatakan bahwa terciptanya komunikasi organisasi dapat dikatakan baik apabila tercapainya pemahaman antara pengirim dan penerima, dengan komunikasi yang efektif maka pegawai dapat bekerja dengan baik dan timbulnya kepuasan kerja atas hasil yang dikerjakannya, karena merasa telah dibekali oleh informasi yang jelas dan akurat.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Robbins, 2016:184) sehingga dapat dikatakan apabila seorang karyawan merasakan kepuasan kerja maka akan berpengaruh positif pula terhadap peningkatan kinerja karyawan tersebut. Rajhans (2012) mengatakan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran yang vital dalam motivasi dan kinerja pegawai. Berdasarkan uraian diatas kepuasan komunikasi karyawan sangatlah penting karena berkaitan erat dengan efektivitas organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan dan kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian dilakukan di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Populasi penelitian ini adalah pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta yang berjumlah 179 orang. Sampel 90 pegawai dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur.

Hasil Penelitian

Metode analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel. Analisis regresi model 1 dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja dan regresi model 2 digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil regresi linear berganda 1 dan regresi linear berganda 2 yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Jalur

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p value
Regresi 1	B	Std.Error			
Constant	26,801	3,706			
Komunikasi Organisasi	0,934	0,091	0,737	10,220	0,000
Regresi 2					
Constant	7,582	3,029			
Komunikasi Organisasi	0,269	0,087	0,338	3,073	0,003
Kepuasan Kerja	0,272	0,069	0,434	3,948	0,000
F hitung = 46,910					0,000
Adj R Square = 0,508					

Sumber: data primer diolah, 2021

Hasil persamaan regresi linear berganda 1 sebagai berikut: $Y_1 = 26{,}801 + 0{,}934X$. Nilai konstanta (a) sebesar 26,801 dan bernilai positif, berarti apabila komunikasi organisasi dianggap tetap maka kepuasan kerja pegawai adalah positif sebesar 26,801. Nilai koefisien regresi variabel komunikasi organisasi (X) sebesar 0,934 dan bertanda positif, berarti bahwa apabila komunikasi organisasi semakin baik maka kepuasan kerja pegawai juga semakin meningkat.

Persamaan regresi linear berganda II sebagai berikut: $Y_2 = 7{,}582 + 0{,}269X + 0{,}272Y_1$. Nilai konstanta (a) sebesar 7,582 dan bernilai positif, berarti apabila komunikasi organisasi dan kepuasan kerja dianggap tetap maka kinerja pegawai adalah positif sebesar 7,582. Nilai koefisien regresi variabel komunikasi organisasi (b_1) sebesar 0,269 dan bertanda positif, berarti bahwa apabila komunikasi organisasi semakin baik maka kinerja pegawai juga semakin meningkat dengan asumsi kepuasan kerja dianggap tetap. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja (b_2) sebesar 0,272 bertanda positif, berarti bahwa apabila

kepuasan kerja semakin meningkat maka kinerja pegawai juga semakin meningkat dengan asumsi komunikasi organissi dianggap tetap.

Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} 10,220 > t_{tabel} 1,960 dengan *p value* 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak, berarti komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta, sehingga semakin baik komunikasi organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} 3,073 > t_{tabel} 1,960 dengan *p value* 0,003 < 0,05 maka Ho ditolak, berarti komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta, sehingga semakin baik komunikasi organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} 3,948 > t_{tabel} 1,960 dengan *p value* 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak, berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta, sehingga semakin pegawai merasa puas dalam bekerja maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Uj F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (komunikasi organisasi dan kepuasan kerja) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kinerja pegawai). Hasil uji F diperoleh nilai F hitung 46,910 dengan *p value* sebesar 0,000 < 0,05 sehingga artinya ada pengaruh yang signifikan variabel komunikasi organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Hasil analisis diperoleh nilai *Adjusted* R^2= 0,508 berarti dapat diketahui bahwa sumbangan atau pengaruh yang diberikan oleh variabel komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta adalah sebesar 0,508 atau sebesar 50,8% sedangkan sisanya 49,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, misalnya adalah komunikasi interpersonal dan motivasi kerja. Hasil uji sobel diperoleh nilai t hitung = 3,679 > t tabel 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi terbukti signifikan maka kepuasan kerja memediasi pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Hasil ini sesuai penelitian Safari, dkk (2019) bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Terciptanya komunikasi organisasi di Sekretariat Daerah Kota Surakarta dikatakan baik apabila tercapainya pemahaman antara para pengirim dan penerima dengan komunikasi yang efektif para pegawai dapat bekerja dengan baik dan timbulnya kepuasan kerja atas hasil yang dikerjakannya, karena merasa telah dibekali oleh informasi yang jelas dan akurat. Sebaliknya pimpinan juga dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat mengerti akan tugas-tugasnya dan sejauh mana perhatian karyawan terhadap perusahaan maupun pada atasannya. Komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik bila sumber daya manusia di dalam organisasi dapat menjalin komunikasi yang baik, sehingga apa yang diinstruksikan oleh atasan dapat dimengerti dan dilakukan oleh pegawai, karena komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Komunikasi organisasi ini antara lain, hubungan antar manusia, komunikasi dari atasan kepada bawahan, seperti: komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dengan sesama

rekan kerja, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis. Muhammad (2014:90) menyatakan bahwa dengan adanya komunikasi organisasi yang baik maka kepuasan kerja dapat meningkat. Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Surakarta penting untuk mengusahakan terciptanya komunikasi organisasi, sebab dengan baiknya komunikasi organisasi maka akan tercipta peningkatan kepuasan kerja pegawai, karena pegawai megharapkan perhatian akan kebutuhan dan keinginannya dan pegawai juga mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan dan dituntut agar dilaksanakan dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Hasil ini sesuai penelitian Kurniawan (2015) bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja. Komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan dapat mempengaruhi kinerja pegawai .Pertemuan dan pengarahan yang dilakukan pimpinan dapat mengomunikasikan dan dapat menginformasikan berbagai permasalahan dalam organisasi akan mampu meningkatkan kinerja pegawainya. Keberhasilan peningkatan dalam organisaasi umtuk mencapai tujuan yang lebih baik ialah peningkatan kinerja paara pegawai yang ada dalam organisaasi tersebut, berarti komunikasi organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi yaitu menciptakan suatu kinerja yang lebih baik. Hasil uji menunjukkan komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga apabila ada masalah yang dibahas dalam rapat, harus ada keputusan atau solusi agar masalah tidak mengambang atau berlarut-larut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini sesuai penelitian Hutabarat, dkk (2019) bahwa kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Pegawai yang puas dalam pekerjaanya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Kepuasan kerja pegawai menunjukkan kesesuaian antara harapan pegawai yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan. Setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaannya. Ketidakpuasan pegawai dapat ditunjukkan dalam berbagai cara,misalnya, pegawai mengeluh, tidak patuh, atau mengelakkan sebagian dari tanggung jawab kerjanya. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja pegawai, hal ini dikarenakan kinerja pegawai tidak hanya melibatkan kemampuan pegawai itu sendiri, namun ada beberapa faktor yang bias mempengaruhi kinerjanya. Cepi (2015: 21) menyatakan bahwa ketika karyawan merasa sangat puas dengan pekerjaannya, gaji, rekan kerja dan lain-lain maka pegawai akan melakukan kinerja dengan optimal, ketika semua aspek kepuasan kerja yang berkaitan dengan karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan.

Penutup

Kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta melalui kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

As'ad, Moh, 2015, *Psikologi Industri*, Yogyakarta : Liberti.

Handayani, Dewi Sartika. 2014. Hubungan Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2 (4), hal. 41-52

Hasibuan, MSP. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Hutagalung, I dan Ritonga, R. 2018. Pengaruh Iklim Komunikasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kecamatan XYZ Bekasi. *Jurnal Kajian Komunikasi*, Vol 6, No. 2, hlm. 72-84

Kurnawan, AW. 2015. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Komunikasi.* Vol 1 No. 1, hal 62-93.

Mangkunegara, AP. 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Perkasaa, MA, dkk. 2018. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Richeese Factory Cabang Surabaya. *Jurnal Representamen*. Vol 4 No 2, hal 15-25.

Rajhans, K. 2012. *Effective Organizational Communication : a Key to Employee Motivation and Performance*. Interscience Management Review (IMR)ISSN 2231-1513, Vol. 2, Issue 2, 81-85.

Rumandan, RJ. 2017. Analisis Perubahan Organisasi Studi Kasus pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Sleman. *AMAL: Journal of Islamic Economic And Business (JIEB)* Vol. 02, No. 01, hal. 17-38.

Safari, T., Zulkarnaen, W., Nurhanipah, H. 2019. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PD. BPR LPK Garut Kota Cabang Bayongbong. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi).* Vol 3 No 2, hal. 134-149.