

ANALISIS KEMAMPUAN KOMUNIKASI PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN PANCATENGAH KABUPATEN TASIKMALAYA

Salsa Septiani Supriadi
Rustandi, Beni Hartanto,
Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya
salsaseptianisupriadi@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang berperan penting dalam menjalin hubungan antarindividu, termasuk dalam lingkungan organisasi atau instansi pemerintahan. Komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam mendukung kelancaran operasional organisasi, sebaliknya, kurangnya komunikasi dapat menghambat berbagai komponen organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi pegawai di Kantor Kecamatan Pancatengah, Kabupaten Tasikmalaya, dengan menggunakan metode kualitatif dan metode penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan langsung, kemudian dianalisis menggunakan teori keterampilan sosial Hermanto (2014). Teori ini membagi keterampilan sosial dalam komunikasi menjadi tiga dimensi utama: (1) Dimensi Pelaku, yang mencakup kemampuan individu dalam berperan secara aktif; (2) Dimensi Komunikasi Antar Pelaku melalui Kontak Sosial, yang mencerminkan interaksi dan pertukaran pesan antarpegawai; dan (3) Dimensi Maksud dan Tujuan, yang menggambarkan orientasi komunikasi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang terpuji saat melaksanakan tanggung jawab dan memberikan layanan kepada publik. Kemampuan komunikasi yang dimiliki para pegawai berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dan kelancaran kerja di lingkungan kecamatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang baik merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung keberhasilan suatu instansi pemerintahan.

Kata Kunci: komunikasi, keterampilan sosial, pelayanan publik.

ABSTRACT

Communication is a fundamental human activity that plays an essential role in establishing relationships between individuals, including within organizations or government institutions. Effective communication is a key factor in ensuring the smooth operation of an organization, whereas a lack of communication can hinder various aspects of organizational functioning. This study aims to examine the communication skills of employees at the Pancatengah Subdistrict Office, Tasikmalaya Regency, using a descriptive research method and a qualitative approach. Data were collected through interviews and direct observation in the field, and then analyzed using Hermanto's (2014) social skill theory. This theory outlines social skills in communication through three main dimensions: (1) the Actor Dimension, which includes an individual's ability to take an active role; (2) the Interpersonal Communication Dimension through



Social Contact, which reflects interaction and message exchange among employees; and (3) the Intention and Purpose Dimension, which illustrates the orientation of communication toward achieving organizational goals. The results of the study show that employees possess fairly good communication skills in carrying out their duties and providing services to the public. These communication abilities significantly contribute to the effectiveness of public service delivery and the smooth operation within the subdistrict office. This study concludes that effective communication is one of the main pillars supporting the success of a government institution.

Keywords: communication, social skills, public service.

PENDAHULUAN

Membina hubungan antar individu, komunikasi merupakan aktivitas manusia yang fundamental. Sebagaimana halnya organisasi dan lembaga pemerintah, komunikasi tidak diragukan lagi penting bagi kesejahteraan manusia. Sebuah organisasi atau lembaga pemerintah dapat beroperasi secara efisien dengan komunikasi yang efektif, sementara kurangnya komunikasi dapat menghambat semua aspek organisasi. Kehadiran komunikasi dalam kehidupan merupakan anugerah sejati; komunikasi merupakan fondasi dari berbagai perubahan di dunia. Komunikasi adalah anugerah yang berharga dan ampuh yang membawa perubahan yang mendalam dan tegas bagi setiap individu.

Pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi atau lembaga pemerintah adalah karena melibatkan kepentingan dua orang atau lebih, sehingga memerlukan koordinasi untuk mencapai tujuan. Organisasi atau lembaga pemerintah dipengaruhi oleh evolusi komunikasi yang berkelanjutan, baik secara internal maupun eksternal. Komunikasi merupakan alat yang ampuh yang dapat mendorong kerja sama dalam organisasi dan lembaga pemerintah, memastikan bahwa operasional berjalan lancar dan efektif. Komunikasi yang efektif memungkinkan semua anggota organisasi untuk berkolaborasi dan saling memengaruhi.

Pentingnya komunikasi pada pegawai adalah untuk meningkatkan kerjasama organisasi dan koordinasi dengan kepercayaan dan hubungan baik dengan rekan kerja maupun atasan, sehingga untuk menggrangsi kesalahpahaman dan konflik serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Misalnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mengatasi keluhan dan masalah dari masyarakat.

Komunikasi yang dilakukan dalam organisasi atau instansi pemerintahan dapat dilakukan secara vertical, horizontal dan diagonal, contohnya komunikasi antar atasan dan bawahan ataupun Bawahan dan atasan, serta karyawan, harus berkomunikasi secara efektif. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan, kedua belah pihak harus membangun komunikasi timbal balik dan komunikasi dua arah.

Komunikasi yang efektif dengan karyawan sangat penting untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang lebih demokratis, menyenangkan, dan nyaman dapat dibina melalui komunikasi internal. Membina rasa saling menghormati, pengertian, dan saling menghargai antara pimpinan dan karyawan dapat dicapai dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi internal di antara semua pihak. Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan administratif atau manajemen, karena kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi internal dalam suatu instansi atau organisasi pemerintah.

Keberadaan manusia membutuhkan komunikasi. Manusia senantiasa terlibat dalam komunikasi, baik saat sendiri maupun bersama-sama. Ini menyiratkan bahwa



manusia senantiasa terlibat dalam penyampaian dan penafsiran pesan. Hal ini dapat terjadi secara sadar maupun tidak sadar. Konsep komunikasi telah didefinisikan oleh banyak individu, sebanyak jumlah individu yang mengidentifikasinya. Kantor Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya merupakan instansi di Kabupaten Tasikmalaya yang bertanggung jawab atas pengembangan, peningkatan, dan koordinasi unsur pelayanan publik. Organisasi atau instansi pemerintah diharapkan dapat mencapai kinerja optimal dengan memanfaatkan perangkat komunikasi yang efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga menjamin kualitas pelayanan publik yang optimal. Hal ini merupakan tujuan penting dari program kerja yang dirancang untuk memberikan pelayanan.

Efikasi karyawan dapat ditingkatkan secara signifikan melalui komunikasi yang efektif. Proses kerja yang lebih efisien difasilitasi oleh strategi komunikasi yang dirancang dengan baik. Kesalahan dalam proses kerja merupakan akibat dari komunikasi yang tidak memadai antar karyawan. Efikasi sumber daya manusia dalam organisasi dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Kapasitas untuk memberikan kontribusi optimal di tempat kerja, produktivitas, etos kerja yang kuat, dan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan komponen penting dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Kemampuan komunikasi adalah keterampilan penting yang memungkinkan seseorang menyampaikan pesan dengan efektif untuk mencapai tujuan utama, sambil tetap mempertahankan penerimaan sosial. Bagi seorang pegawai, kemampuan komunikasi sangat penting dalam menjalankan proses komunikasi, baik ketika menyampaikan informasi, menyelesaikan masalah, maupun memberikan umpan balik. Indikator kemampuan komunikasi meliputi dorongan untuk berkomunikasi, pemahaman tentang cara berkomunikasi yang efektif, dan keterampilan praktis dalam menggunakan strategi komunikasi.

Komunikasi sendiri merupakan fondasi dari interaksi sosial, di mana terjadi proses saling membantu, memberi dan menerima, serta ketergantungan antarindividu. Hal ini juga berlaku dalam konteks kinerja pegawai. Kinerja pegawai mencerminkan pencapaian seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi, termasuk dalam lingkungan pemerintahan. Kinerja ini dapat bervariasi antarindividu, tergantung pada tingkat kemampuan dan ketekunan mereka dalam melaksanakan tugas.

Dalam praktiknya, kinerja pegawai dapat dinilai dari berbagai aspek, seperti jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tingkat kesempurnaan hasil pekerjaan, serta ketepatan waktu penyelesaian. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain kemampuan komunikasi, motivasi kerja, kondisi lingkungan kerja, dukungan dari atasan dan rekan kerja, serta aspek-aspek lain yang relevan.

Pentingnya kinerja pegawai tidak hanya bagi individu, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan, kinerja yang baik dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja, serta pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang buruk dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dan bahkan dapat berdampak negatif pada reputasi organisasi di mata masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penting bagi organisasi untuk memberikan penelitian yang serius terhadap pengelolaan kinerja pegawai. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai metode, termasuk pengembangan keterampilan komunikasi karyawan, peningkatan



motivasi, dan pembentukan lingkungan kerja yang suportif. Selain itu, organisasi atau instansi akan mendapatkan manfaat dari semangat kerja yang positif, karena tidak ada tugas yang akan maju tanpanya.

Semangat kerja adalah kondisi atau keadaan mental yang mencerminkan perilaku individu, yang mendorong terciptanya lingkungan positif yang mendorong seluruh karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan antusias dan efisien guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan publik berkualitas tinggi sangat dipengaruhi oleh pemerintah daerah. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan komponen krusial dari penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas dibedakan berdasarkan keberadaan dan eksistensinya, serta tingkat kemampuannya.

Kabupaten Tasikmalaya, sebuah kabupaten yang terletak di Jawa Barat, memiliki beragam potensi dan tantangan dalam mengelola kecamatan-kecamatan, termasuk Kecamatan Pancatengah. Dalam konteks ini, analisis kemampuan komunikasi pegawai di Kantor Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi sejauh mana kemampuan komunikasi pegawai di kantor kecamatan tersebut.

Pemerintah di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan roda pemerintahan di Indonesia. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, kecamatan menjadi lembaga yang sangat dekat dengan masyarakat. Untuk menjalankan tugasnya dengan baik, salah satu kecamatan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kecamatan Pancatengah, sebagai salah satu bagian yang integral dari Kabupaten Tasikmalaya. Kecamatan Pancatengah memiliki peran yang cukup strategis dalam melayani kebutuhan masyarakat di tingkat kecamatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Pancatengah, Kabupaten Tasikmalaya. Analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang keterampilan komunikasi pegawai di kecamatan tersebut dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Pemahaman yang lebih komprehensif tentang keterampilan komunikasi pegawai diharapkan dapat mengidentifikasi inisiatif pengembangan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kinerja pegawai di tingkat kecamatan.

Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan tugas pemerintahan dalam melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, salah satunya unit kerja pada Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya sebagai pusat pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan, organisasi ini dituntut menghasilkan kinerja baik secara individu maupun secara kelompok. Untuk menunjang kinerja organisasi diperlukan pegawai aparatur yang memiliki kemampuan komunikasi.

Komunikasi organisasi merupakan proses pembangkitan atau pertukaran pesan organisasi dalam hubungan saling bergantung, baik formal maupun informal, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi Pemerintah (Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011).

TINJAUAN PUSTAKA



Dari perspektif etimologis, istilah "komunikasi" merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris "communication". Istilah "komunikasi" berasal dari kata Latin "communis" yang berarti "sama" atau "memiliki arti yang sama", dan "communicato" yang berarti "menyatukan". Proses penyampaian informasi (pesan, gagasan, konsep) dari satu pihak ke pihak lain didefinisikan sebagai komunikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Komunikasi adalah tindakan penyampaian berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain untuk menumbuhkan saling pengertian, sebagaimana didefinisikan oleh Ngalimun (Ismawati, 2023, hlm. 3).

Srihandyani (dalam Raden, 2024, hlm. 4) berpendapat bahwa organisasi berfungsi sebagai instrumen sekaligus wadah untuk mencapai tujuan bersama atau kegiatan kelompok. Organisasi dapat bersifat formal maupun informal. Secara khusus, organisasi adalah wadah atau platform yang memfasilitasi kolaborasi rasional dan sistematis antar individu secara terstruktur, terencana, dan terarah. Tujuan organisasi dicapai melalui pemanfaatan infrastruktur, fasilitas, dan lingkungan yang efisien dan efektif. Komunikasi organisasi adalah pertukaran pesan organisasi dalam suatu organisasi, termasuk kelompok formal dan informal, sebagaimana didefinisikan oleh Purnomo (2023, hlm. 195). Komunikasi organisasi didefinisikan dalam definisi ini sebagai tindakan menghasilkan dan bertukar pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengelola lingkungan yang terus berubah atau tidak pasti.

Komunikasi organisasi adalah pengarahan dan penafsiran pesan antar elemen komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu, sebagaimana didefinisikan oleh Rinawati (2019, hlm. 15). Komunikasi organisasi adalah proses membangun, memelihara, dan mentransformasi organisasi melalui penciptaan makna atau interaksi. Komunikasi sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi; akibatnya, komunikasi antara bawahan dan atasan sangat berbeda.

Atasan berfungsi sebagai komunikator dalam suatu organisasi, sebagaimana menurut Bestadrian (2021, hlm. 15). Secara umum, pemimpin yang efektif memiliki keterampilan komunikasi yang efektif, yang pada gilirannya mendorong partisipasi para pengikutnya. Oleh karena itu, komunikasi merupakan upaya manusia yang tak terelakkan. Komunikasi memfasilitasi hubungan antarpribadi, baik di tempat kerja, konteks sosial, maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Komunikasi dan organisasi merupakan dua konsep yang saling terkait dan tak terpisahkan, menurut Prayogi dan Dirbawanto (Judijanto, 2024, hlm. 32). Organisasi dapat dibangun dan dipertahankan melalui komunikasi sebagai suatu sistem sosial. Komunikasi berperan penting dalam pengembangan hubungan yang kuat dan koordinasi anggota dalam mencapai tujuan organisasi. Pesan-pesan organisasi mengenai pelaksanaan tugas disebarluaskan melalui komunikasi, yang merupakan komponen tak terpisahkan dari setiap organisasi.

Atasan sering kali mengabaikan pentingnya komunikasi di tempat kerja, sehingga gagal mengomunikasikan ide, konsep, tujuan, dan visi secara efektif. Hal ini dapat berdampak buruk pada kinerja dan budaya kerja karyawan ketika atasan tidak mampu berkomunikasi secara efektif dengan bawahannya dan gagal membangun lingkungan yang terbuka dan komunikatif. Sebaliknya, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja, kerja sama, dan saling pengertian. Ruben dan Stewart (Nofrion, 2016, hlm. 7) menegaskan bahwa komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan pribadi, sosial, dan profesional seseorang. Agar komunikasi efektif, komunikasi harus

dikuasai. Kemampuan berkomunikasi seseorang pada umumnya sebanding dengan pernapasan spontan saat menghadapi suatu hambatan. Namun, komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang mampu memfasilitasi interaksi sosial dan kehidupan sehari-hari seseorang.

Komunikasi organisasi merupakan sistem yang saling bergantung dan mencakup komunikasi internal maupun eksternal, menurut Muhammad Arni (Duryat, 2021, hlm. 16). Komunikasi internal berkaitan dengan komunikasi di dalam organisasi, sedangkan komunikasi eksternal berkaitan dengan komunikasi dengan lingkungan eksternal.

Komunikasi digunakan untuk mengomunikasikan kebutuhan organisasi, menurut Hermawan (dalam Sahir Hafni, 2020, hlm. 33). Manusia berkomunikasi sebagai sarana transfer pengetahuan dan pengalaman. Bahasa, isyarat lisan, tulisan, gestur, dan penyiaran merupakan beberapa bentuk komunikasi yang umum. Selain itu, komunikasi dapat bersifat interaktif, transaksional, bertujuan, atau tidak bertujuan. Komunikasi memungkinkan kita untuk memahami dan mempersepsi emosi dan tindakan seseorang atau kelompok.

Komunikasi merupakan alat yang sangat bermanfaat untuk menyampaikan dan menerima informasi serta pesan dari dan kepada orang lain, menurut Bangun (dalam Nurhadi Fachrul, 2017, hlm. 7). Konsekuensi dari kelalaian dalam aktivitas komunikasi bisa sangat parah. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak memadai merupakan akar penyebab perselisihan dan konflik antara organisasi dan individu.

Purwanto (dalam Nurlala, 2024, hlm. 144) mendefinisikan komunikasi sebagai pertukaran informasi antar individu melalui sistem bersama, baik melalui simbol, isyarat, perilaku, maupun tindakan. Robbins dan Coulter (Akib, 2023, hlm. 63) juga mendefinisikan komunikasi sebagai transfer dan pemahaman makna. Komunikasi tidak terjadi jika pesan atau konsep utama belum tersampaikan. Seorang komunikator yang tidak dapat didengar atau seorang penulis yang tulisannya tidak dapat dipahami tidak dapat dianggap sebagai komunikasi. Pemahaman makna merupakan aspek terpenting dari komunikasi. Komunikasi yang berhasil membutuhkan penggunaan bahasa yang dapat dipahami bersama. Komunikasi yang sempurna tercapai ketika penerima memahami pikiran dan gagasan yang disampaikan persis seperti yang dimaksudkan oleh komunikator.

Sesuai dengan Rival dan Mulyadi (Susriyanti, 2023, hlm. 56), proses komunikasi dimulai ketika sebuah pesan, gagasan, atau konsep ditransmisikan dari satu individu ke individu lain dan kemudian diterima oleh satu atau lebih individu lain. Umpan balik atas prosedur tersebut diberikan oleh penerima pesan. Selain itu, komunikasi dapat didefinisikan sebagai tindakan mentransmisikan informasi atau mengomunikasikan pesan kepada individu lain. Proses komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting untuk pencapaian tujuan yang efektif dan efisien, menurut Pratminingsih Astuti (2024, hlm. 19). Untuk mencegah kesalahan dalam penyampaian informasi dan pesan dalam organisasi, perlu juga memperhatikan metode dan media yang digunakan dalam komunikasi organisasi, termasuk komunikasi antara atasan, atasan dan bawahan, serta antar bawahan. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak terkait untuk memahami pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi. Hubungan antara atasan dan bawahan, serta antar bawahan, akan harmonis jika komunikasi dilakukan secara efektif.

Definisi fungsional komunikasi organisasi adalah penyajian dan interpretasi pesan antar unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu,

menurut Mulyana (Silvani Irene, 2020, hlm. 97). Suatu organisasi terdiri dari elemen-elemen komunikasi yang tersusun dalam hubungan hierarkis dan fungsional dalam lingkungan tertentu.

Hubungan antar individu dalam suatu jabatan dalam suatu organisasi disebut sebagai unit organisasi. Seseorang dalam suatu jabatan merupakan elemen fundamental dari komunikasi organisasi. Komunikasi dalam suatu posisi ditentukan oleh posisi seseorang. Komunikasi terjadi ketika seseorang menghasilkan pesan, yang kemudian diubah menjadi tindakan oleh orang lain, yang menghasilkan terciptanya pesan baru.

Robbins dan Coulter (Romy, 2022, hlm. 84) menegaskan bahwa komunikasi bermanfaat untuk mengelola sikap anggota dalam berbagai kapasitas. Anggota organisasi diharuskan mematuhi pedoman formal dan hierarki otoritas. Perilaku orang lain dikendalikan secara informatif oleh sekelompok karyawan yang bekerja dengan tekun dan memengaruhi karyawan lain untuk mengabaikan peraturan organisasi. Komunikasi kemudian memberikan motivasi kepada anggota dengan menginformasikan tanggung jawab mereka, status pekerjaan mereka, dan tindakan yang harus diambil untuk meningkatkan kinerja dan mematuhi standar organisasi.

Keterampilan sosial adalah kapasitas untuk berinteraksi dengan individu dalam konteks sosial dengan cara yang dapat diterima secara sosial dan spesifik, menurut Rahmawati (2012:49). Keterampilan sosial adalah perilaku yang memfasilitasi keberhasilan hubungan sosial dan memungkinkan seseorang untuk bekerja secara efektif dengan orang lain. Dalam masyarakat multikultural, demokratis, dan global yang dicirikan oleh persaingan dan tantangan, keterampilan sosial sangat penting, sebagaimana dikemukakan Widoyoko dalam Parji (2016:1:~). Keterampilan sosial mencakup kemampuan untuk berkolaborasi dengan orang lain, baik dalam kelompok besar maupun kecil, serta keterampilan berkomunikasi.

Hermanto (2014:52) mendefinisikan interaksi sosial sebagai berikut:

1. Pelakunya adalah seorang individu.
2. Pelaku berkomunikasi melalui interaksi sosial.
3. Maksud dan tujuan sepenuhnya terlepas dari apakah maksud dan tujuan tersebut sesuai dengan harapan pelaku atau tidak.

Oleh karena itu, keterampilan komunikasi adalah kemampuan untuk berkomunikasi, bekerja sama, berbagi, berpartisipasi, dan memodifikasi, serta menunjukkan simpati, pemecahan masalah, dan disiplin sesuai dengan peraturan dan norma yang berlaku.

Berikut ini adalah indikator kemampuan komunikasi, menurut Hutapea dan Nurinna (Mustikah Drina & Susi Sulandari, t.t.):

- a. Pengetahuan, yang mencakup pemahaman dan pengetahuan di bidangnya terkait tugas dan tanggung jawab pekerjaan, serta pengetahuan tentang peraturan, prosedur, dan teknik perkantoran baru.
- b. Kecakapan, khususnya kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif secara tertulis dan lisan.
- c. Sikap, yang mencakup kemampuan untuk merencanakan dan mengorganisasikan, etos kerja yang kuat, dan kreativitas di tempat kerja.



Astuti (Gordah & Astuti, 2016) mengidentifikasi hal-hal berikut sebagai komponen keterampilan komunikasi:

1. Keterampilan berbicara mencakup kemampuan berkomunikasi secara asertif dan tanpa menghakimi di depan kelompok besar dan dengan rekan kerja.
2. Kemampuan untuk hadir secara aktif disebut sebagai keterampilan mendengarkan. Keterampilan mendengarkan aktif dicirikan oleh hal-hal berikut:
 - a. Mempertahankan kontak mata dan mencondongkan tubuh ke arah pembicara, serta memberikan perhatian penuh kepada orang yang sedang berbicara.
 - b. Parafrase adalah tindakan merumuskan kembali pernyataan sebelumnya dari orang lain dengan kata-kata sendiri.
 - c. Mensintesis tema dan pola, yang memberikan ringkasan singkat tentang tema dan emosi utama yang diungkapkan oleh pihak lain selama percakapan yang panjang.
 - d. Memberikan umpan balik atau tanggapan yang kompeten, yang mencakup tanggapan yang tepat waktu, jujur, lugas, dan informatif.
3. Keterampilan komunikasi nonverbal adalah kemampuan berkomunikasi melalui kontak, ruang, keheningan, serta ekspresi wajah dan mata. Ekspresi wajah, seperti tersenyum dan menatap, merupakan contoh keterampilan komunikasi. Komunikasi mata, seperti menjaga kontak mata saat berbicara, dan keterampilan komunikasi melalui sentuhan, seperti memberikan sentuhan lembut kepada teman atau kolega.

Menurut Wijaya dalam (Rukiah, 2024, hal79)mengungkapkan bahwa kompetensi dan komunikasi internal memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, kompetensi yang baik memungkinkan pegawai untuk berkomunikasi lebih efektif dalam organisasi.

Sedangkan Menurut Surya dalam (Wijono, 2015, hal 8) Sikap dan kecerdasan emosional, sikap terbuka, ramah dan empatik yang baik akan meningkatkan efektivitas komunikasi, memahami perasaan dan emosi orang lain membantu dalam menyampaikan pesan dengan lebih baik.

Menurut Oktaviarni dalam (Arif, 2024, hal 117) mengungkapkan bahwa budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan partisipatif berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, Budaya organisasi dan kinerja individu dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, serta antar karyawan.

Kemampuan seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, sebagaimana dikemukakan oleh Michael Zwell (Murarifah, 2024, hlm. 4).

1. Nilai dan keyakinan. Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap diri sendiri dan orang lain. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk mempertahankan pandangan positif terhadap diri sendiri dan orang lain, serta menunjukkan sikap berwawasan ke depan.
2. Keterampilan merupakan kemampuan dalam berbagai bidang, seperti berbicara di depan umum, menulis, membaca, dan kemampuan komunikasi, sangat penting dalam menentukan kemampuan seseorang, peningkatan keterampilan khusus berkaitan erat dengan peningkatan kompetensi individu dan budaya organisasi.
3. Pengalaman yaitu pedalaman dalam berbagai aspek, seperti berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi di depan umum, dan menyelesaikan masalah,



merupakan elemen penting dalam mengembangkan kompetensi, pengalaman ini dapat berubah seiring waktu dan perubahan lingkungan.

4. Karakteristik kepribadian yaitu kepribadian seseorang dapat berubah dan memiliki dampak signifikan pada kemampuan dalam menyelesaikan konflik, bekerja dalam tim, memberikan pengaruh positif, dan membangun hubungan.
5. Motivasi yaitu dapat meningkatkan kompetensi seseorang melalui dukungan, penghargaan terhadap bawahan, dan memberikan dampak positif pada motivasi mereka, karena peningkatan kompetensi melalui motivasi dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kesuksesan organisasi.
6. Isu Emosional, hambatan emosional seperti ketakutan membuat kesalahan, rasa malu, perasaan tidak disukai, dan merasa tidak termasuk, dapat membatasi pengembangan kompetensi, cenderung mempengaruhi motivasi dan inisiatif seseorang.
7. Kemampuan Intelektual merupakan seperti pemikiran konseptual dan analitis, memainkan peran penting dalam pengembangan kompetensi.
8. Budaya Organisasi memiliki dampak signifikan pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia, Ini mencakup hal-hal berikut: perekrutan dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, visi, misi, nilai-nilai organisasi, kebiasaan dan prosedur, komitmen terhadap pelatihan, dan proses pengembangan kepemimpinan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif digunakan dalam metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai suatu variabel bebas, baik satu variabel bebas maupun lebih, tanpa melakukan perbandingan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi fakta, gejala, atau fenomena tertentu, seperti keterampilan komunikasi pegawai di Kantor Kecamatan Pancatengah, Kabupaten Tasikmalaya.

Pendekatan kualitatif menawarkan pemahaman, interpretasi, dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang signifikansi, aktualitas, dan fakta-fakta relevan yang ada di lapangan. Moleong (dalam Wijaya Hengki, 2020) berpendapat bahwa penelitian kualitatif dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang dialami oleh objek penelitian, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, melalui deskripsi motivasi, tindakan, dan sebagainya. Dalam pendekatan komprehensif ini, motivasi, tindakan, dan sebagainya dijelaskan dalam bahasa dan kata-kata dalam konteks yang spesifik dan alami, dan berbagai metodologi ilmiah digunakan. Metodologi kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati, menurut Bogdan dan Taylor (Warsah, 2020).

Selain itu, definisi kualitatif yang telah disebutkan sebelumnya mengarah pada kesimpulan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam latar alami dan hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur perhitungan statistik.

Menurut Moelong dalam (Widodo, 2023, hal 186) menyatakan bahwa pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif tidak hanya berfungsi untuk menolak anggapan bahwa penelitian kualitatif tidak bersifat ilmiah, tetapi juga merupakan

bagian penting yang tidak terpisah dari pengemangan pengetahuan dalam penelitian kualitatif.

Menurut Moelong dalam (Widodo, 2023, hal 186) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif validasi Teknik yang digunakan adalah triangulasi data, yang melibatkan penggunaan objek atau entitas selain data untuk tujuan verifikasi atau perbandingan. Validitas data diverifikasi melalui triangulasi karena alat statistik tidak mampu menguji validitas data dan informasi. Akibatnya, substansi kebenaran tidak diuji berdasarkan kebenaran alat tersebut, melainkan pada kebenaran intersubjektif. Dalam penelitian ini, sesuatu dianggap benar jika mewakili kebenaran banyak orang atau kebenaran para pemangku kepentingan. Metode triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan pemeriksaan sumber, yang membandingkan dan memverifikasi tingkat kepercayaan atau informasi yang diperoleh dari setiap sumber.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kemampuan komunikasi para pegawai di Kantor Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya, serta dianalisis menggunakan teori social skill dari Hermanto (2014), dapat disimpulkan bahwa para pegawai menunjukkan keterampilan sosial yang cukup baik dalam mendukung kelancaran tugas dan pelayanan publik. Teori Hermanto menekankan tiga dimensi utama dalam keterampilan sosial, yaitu:

1. Dimensi Pelakunya terdiri dari satu orang

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, masing-masing pegawai menunjukkan kemampuan individu yang kuat dalam menjalankan peran komunikatifnya. Mereka mampu menyampaikan informasi secara jelas, memahami instruksi dengan baik, serta menunjukkan inisiatif dalam membina hubungan komunikasi profesional. Kemampuan personal ini menjadi landasan penting dalam mendukung interaksi sosial yang lebih luas di lingkungan kerja

2. Dimensi Adanya komunikasi antar pelaku melalui kontak sosial

Penelitian menunjukkan bahwa para pegawai secara aktif terlibat dalam proses komunikasi timbal balik dengan rekan kerja maupun atasan. Mereka tidak hanya mampu menyampaikan informasi, tetapi juga menunjukkan kemampuan mendengarkan, memberikan tanggapan, dan menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan situasi dan lawan bicara. Hal ini memperlihatkan bahwa kontak sosial yang dibangun telah berjalan dengan efektif dan mendukung terciptanya koordinasi kerja yang baik.

3. Dimensi maksud dan tujuan, terlepas dari apakah ekspektasi pelaku selaras dengan maksud tersebut.

Karyawan memahami bahwa komunikasi yang efektif melibatkan lebih dari sekadar penyampaian pesan; komunikasi yang efektif juga mencakup jaminan bahwa pesan dipahami dan ditafsirkan secara akurat. Mereka menunjukkan kebiasaan untuk mengonfirmasi informasi yang belum jelas, meminta klarifikasi, serta berupaya memahami maksud tersirat dari pernyataan rekan kerja. Meskipun terkadang terjadi perbedaan pemahaman antara pengirim dan penerima pesan, para pegawai mampu mengelola perbedaan tersebut dengan cara yang tepat, seperti melalui komunikasi terbuka, empati, dan sikap saling menghargai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Kecamatan Pancatengah memiliki kemampuan komunikasi yang baik, yang tercermin

dalam keterampilan sosial mereka dalam menjalin hubungan kerja, memahami instruksi, serta membangun kolaborasi di lingkungan birokrasi. Ketiga dimensi dalam teori social skill Hermanto telah tercermin secara nyata dalam praktik komunikasi para pegawai, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap efektivitas kerja dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

5.2 Saran

Berikut adalah saran berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kemampuan komunikasi pegawai di Kantor Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya, dengan merujuk pada teori sosial skill Hermanto (2014):

Peningkatan Pelatihan Komunikasi Interpersonal

Meskipun sebagian besar pegawai telah menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik secara individu, perlu adanya pelatihan atau workshop yang berkelanjutan terkait keterampilan komunikasi interpersonal, seperti teknik mendengarkan aktif, komunikasi asertif, dan manajemen konflik. Hal ini penting untuk terus memperkuat kemampuan komunikasi masing-masing pegawai agar lebih efektif dan profesional, terutama dalam situasi kerja yang kompleks.

Mendorong Budaya Klarifikasi dan Umpan Balik

Penting bagi instansi untuk membudayakan praktik klarifikasi dan pemberian umpan balik sebagai bagian dari rutinitas komunikasi kerja. Hal ini dapat meminimalkan miskomunikasi dan membantu semua pihak memahami maksud dan tujuan komunikasi secara lebih akurat. Pegawai perlu diberi ruang dan dukungan untuk merasa nyaman dalam bertanya atau mengonfirmasi informasi tanpa rasa takut dinilai negatif.

Meningkatkan Kesadaran akan Komunikasi Nonverbal dan Makna Tersirat

Karena tidak semua pesan disampaikan secara eksplisit, para pegawai perlu mengasah kepekaan terhadap komunikasi nonverbal seperti intonasi, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Diperlukan pembinaan atau pelatihan terkait kecerdasan emosional agar pegawai dapat memahami maksud tersirat secara tepat dan mampu merespons situasi komunikasi dengan lebih empatik dan hati-hati

Menumbuhkan Sikap Terbuka terhadap Perbedaan Pendapat

Dalam lingkungan kerja yang ideal, perbedaan pendapat bukanlah hambatan, melainkan sumber gagasan baru. Oleh karena itu, perlu ditekankan pentingnya sikap terbuka, saling menghormati, dan diskusi yang sehat antarpegawai, agar tercipta suasana kerja yang kolaboratif dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih komprehensif.

Evaluasi Berkala terhadap Sistem Komunikasi Internal

Pihak manajemen kecamatan disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas sistem komunikasi internal, baik formal maupun informal. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang mungkin muncul serta menemukan solusi perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Salim, A. (2023). *Buku Ajar Komunikasi*. ZAHIRA PUBLISHING.
Sari Purnama, W. (2019). *Komunikasi Konteporer dan Masyarakat*. PT Gramedia Pustaka Utama.
Setiawan, M., Unde, A. A., & Farid, M. (2014). *Kompetensi Komunikasi Aparatur Sipil*



- Negara Terhadap Kinerja Dalam Budaya Organisasi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 3(4), 243–248.
- Silviani Irene. (2020). *KOMUNIKASI ORGANISASI*. PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sudrajat Rahman, A. (2021). *Prilaku Organisasi sebagai suatu konsep dan analisis*. Nilacakra.
- Suharsiwati. (2022). *Sukses Penelitian Kualitatif*. CV Azka Pustaka.
- Sulistiyono, U. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kkualitatif*. Salim Media Indonesia.
- Sunaryono. (2024). *METODE PENELITIAN 1*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Susriyanti. (2023). *Membangun Komunikasi di Era Digital*. PT KIMSHAFI ALUNG CIPTA.
- Ulfatin, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan teori dan aplikasinya*. Media Nusa Kreatif.
- Wahyuni, E. (2015). *Hubungan Self-Effecacy dan Keterampilan Komunikasi dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum*. 05.
- Wallulu sakinah, Y. (2024). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yayasan Cendkia Mandiri.
- Waruru, N. (2022). *Manajemen Perkantoran*. INDONESIA EMAS GROUP.
- Wijaya Hengki, U. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wijono, S. (2015). *Psikologi Industri dan Organisasi*. PT Adhitya Andrebina Agung.
- Zakariah, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Reseaerch And Depelopment (R n D)*. Yayan Pondok Pesantren Al-Mawaddah Warramah.
- Suharsiwati. (2022). *Sukses Penelitian Kualitatif*. CV Azka Pustaka.
- Sulistiyono, U. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kkualitatif*. Salim Media Indonesia.
- Sunaryono. (2024). *METODE PENELITIAN 1*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Susriyanti. (2023). *Membangun Komunikasi di Era Digital*. PT KIMSHAFI ALUNG CIPTA.
- Ulfatin, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan teori dan aplikasinya*. Media Nusa Kreatif.
- Wahyuni, E. (2015). *Hubungan Self-Effecacy dan Keterampilan Komunikasi dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum*. 05.
- Wallulu sakinah, Y. (2024). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yayasan Cendkia Mandiri.
- Warsah, I. (2020). *Pendidikan Islam dalam Keluarga*. Tunas Gemilang Press.
- Waruru, N. (2022). *Manajemen Perkantoran*. INDONESIA EMAS GROUP.
- Ruliana, P. (2018). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Rusdiana, A. . (2021). *Etika Komunkasi Organsasi Filosofi,konsep dan aplikasi*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sahir Hafni, S. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Yayasan Kita Menulis.
- Saleh, M. (2016). *Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi*. Universitas Brawijaya Press (UP press).
- Salim, A. (2023). *Buku Ajar Komunikasi*. ZAHIRA PUBLISHING