

# Pengaruh gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai Diskominfo kota Serang

Rangga Galura Gumelar<sup>1</sup>, Teguh Iman Prasetya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia

## ABSTRAK

**Peningkatan** kinerja merupakan tujuan dari sebuah organisasi. Era reformasi memberikan ruang dan perubahan paradigma khususnya kepada organisasi pemerintahan untuk terus dipacu agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatif Kota (Diskominfo) Serang, baru saja terbentuk tahun 2017 sebagai bagian dari pemekaran dan perubahan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) yang lama. Walaupun demikian, lembaga ini dituntut untuk terus mampu berkarya dan memberikan informasi yang maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan dan pengembangan SDM terhadap kinerja pegawai Diskominfo Kota Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode penyebaran kuisioner dengan melakukan pengujian hipotesis statistik korelasional dan uji signifikansi regresi linear berganda yang menemukan seberapa kuat pengaruh dari kedua variabel tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa korelasi antara gaya komunikasi pimpinan (X1) terhadap peningkatan kinerja (Y) sangat kuat dengan nilai 0,8, pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) (X2) terhadap peningkatan kinerja (Y) sebesar 0,73 dapat dikatakan kuat, dan pengaruh (X1) dan (X2) terhadap (Y) didapatkan memiliki pengaruh sangat kuat sebesar 0,8. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa keberhasilan Diskominfo Kota Serang pada capaian kinerja pada program yang telah dicanangkan sangat dipengaruhi kedua variabel di atas. Variabel gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan SDM memengaruhi keberhasilan dalam peningkatan kinerja di Diskominfo Kota Serang.

**Kata-kata Kunci:** *Gaya komunikasi; pimpinan; pemberdayaan; sumber daya manusia; kinerja*

## *Leadership communication style and human resource empowerment influence on employees performance of The Communication and Informative Office Serang city*

### ABSTRACT

**Performance** improvement is the goal of an organization. The reform era has provided space and a paradigm shift, especially for government organizations, to be continuously spurred on to provide a maximum service to the community. The Communication and Informative Office (Diskominfo) Serang City formed are demanded to continue to be able to work and provide a maximum information to the public since 2017. This purpose this research to know the influence of leadership communication style and human resource development on the performance of employees at the Communication and Informative Office Serang City. This study uses a quantitative approach and questionnaire distribution method by testing correlational statistical hypotheses and multiple linear regression significance tests which find out how strong the influence of these two variables. Based on the results of data processing, it is found that the correlation between leadership communication style (X1) on performance improvement (Y) is very strong with a value of 0.8, human resource empowerment (X2) on performance improvement (Y) of 0.73 can be said to be strong, and Influence (X1) and (X2) on (Y) were found to have a very strong influence of 0.8. Based on the results research, that the success of the City of Serang Diskominfo on the performance achievements of the program that has been planned is strongly influenced by these two variables.

*The Leadership communication style and human resource development influence the success in improving the performance of the (Diskominfo Serang City).*

**Keywords:** *Communication style; leadership; empowerment; human resource; performance*

---

**Korespondensi:** Dr. Ing (FH) Rangga Galura Gumelar, M.Si., Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Jl. Raya Jakarta Km. 4, Pakupatan, Serang, Banten. *Email:* rangga.gumelar@untirta.ac.id

**Submitted:** November 2019, **Accepted:** October 2021, **Published:** October 2021

ISSN: 2548-3242 (printed), ISSN: 2549-0079 (online). Website: <http://jurnal.unpad.ac.id/manajemen-komunikasi>

## PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang merupakan perangkat daerah atau institusi yang memiliki peran penting dalam membantu walikota serta wakil walikota terpilih dalam rangka melaksanakan tugas yang berkaitan dengan tupoksi dan wilayah tugasnya, terutama dalam bidang komunikasi dan informatika. Landasan yang menjadi dasar dibentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang adalah Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Serang. Tentunya setiap tahun, lembaga pemerintahan ini memiliki target yang harus dicapai. Oleh karena itu, dibutuhkan kinerja yang optimal dari lingkungan kerjanya agar kemudian target ini dicapai secara optimal.

Sistem informasi yang dibangun Pemerintah Kota Serang melalui Diskominfo sejatinya sebagai bagian yang merupakan tuntutan terhadap kebutuhan informasi di masyarakat. Paradigma pemerintah daerah saat ini bukan sebagai bagian dari sebuah kekuasaan semata. Akan tetapi, paradigma telah berubah sebagai bagian yang mengedepankan pada pelayanan yang maksimal dan prima. Kemudahan mendapatkan layanan dan akses informasi, kemudian diterjemahkan oleh Diskominfo Kota

Serang dalam bentuk media *online* yang di tata dengan aktif, seperti e-Rabeg (Reaksi Atas Berita Warga), SIAGA 112, aplikasi SIKONDANG (Sistem Informasi Kota Serang Dalam Angka), serta aplikasi GELATI. Sebuah apresiasi yang sesungguhnya dapat kita berikan karena praktis berjalannya Diskominfo dalam tiga tahun telah melahirkan ragam aplikasi yang sungguh aplikatif dan informatif. Tuntutan pelayanan berbasis pada aplikasi dan pengembangan kota merupakan implementasi *e-government* untuk peningkatan pelayanan publik (Nugraha, 2018).

Penguasaan teknologi informasi serta pembangunan infrastruktur tentunya menjadi hal yang harus di perhatikan dalam pengembangan pelayanan kepada masyarakat. Kebutuhan internet mutlak diperlukan saat ini untuk beragam kebutuhan manusia, misalnya pencarian informasi dalam memenuhi kebutuhan dasar hidup primer dan sekunder. Salah satunya penggunaan aplikasi jual beli yang menggunakan media *online*. Adapun pelayanan publik secara konseptual dalam *e-government* itu berbasis elektronik (Holle, 2011). Hal ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik hakikatnya adalah mudah, cepat, dan bebas biaya (Lestari et al., 2019).

Selain itu, elemen penting keberhasilan rencana program Diskominfo Kota Serang adalah sisi Sumber Daya Manusia SDM/pegawai pada

sebuah berperan penting membantu organisasi mencapai target yang ditetapkan. Hal ini penting bagi organisasi untuk mengembangkan kemampuan SDM (Gedro et al., 2014). Adapun proses pembelajaran (*learning process*) pegawai, antara lain pembelajaran sikap pegawai dan pengembangan cara berpikir (*mind development*) pegawai (Rakhmawanto, 2008). Sangatlah logis, sebuah organisasi akan berjalan baik dan maju dengan dukungan SDM yang baik. Disamping itu, masih ada kesalahan persepsi dalam komunikasi atau pegawai yang tidak mengerti dalam mengerjakan tugas. Atasan yang salah memberikan perintah kepada pegawai menyebabkan pegawai sering tidak bekerja secara maksimal.

Faktor gaya komunikasi pimpinan yang bersifat dua arah merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan memiliki peran penting dalam sebuah organisasi (Iqbal et al., 2015). Pimpinan yang memiliki kemampuan komunikasi kepada para pegawai secara baik dan benar mencakup ranah komunikasi intrapersonal dan interpersonal yang diharapkan segala bentuk perintah dari pimpinan/atasan kepada para pegawainya dapat diserap serta dimengerti dengan baik (Subramony et al., 2018). Pekerjaan pegawai pun berjalan dengan baik dan melahirkan ide-ide baru (Amabile et al., 2004). Gaya komunikasi pimpinan yang berkembang di Diskominfo Kota Serang

merupakan bagian menarik yang menarik untuk dikaji dalam melihat pengaruh yang diberikan pimpinan terhadap pegawai agar dapat bekerja secara maksimal dalam lembaga tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pengaruh gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan SDM terhadap kinerja Diskominfo Kota Serang.

Fenomena tidak berjalannya sebuah organisasi dikarenakan faktor *miss communication* ini sesungguhnya sering terjadi di dalam organisasi pemerintahan, dikarenakan saat ini memang pengisian suatu pos atau bidang tertentu terkadang dalam praktiknya tidak sesuai dengan latar belakang pegawai tersebut. Hal ini terkesan bahwa masyarakat meragukan profesionalitas dan kemampuan dari para pegawai di lingkungan pemerintahan daerah.

Berdasarkan pandangan teori organisasi yang dijelaskan Karl Weick, kedudukan struktur merupakan kegiatan yang menekankan pada sektor komunikasi dalam merancang sebuah skema untuk maksud tertentu. Weick pun menyatakan bahwa sesungguhnya manusia tidak dapat tidak berkomunikasi (West & Turner, (2019)). Komunikasi tidak dipandang pada suatu cakapan yang harfiah dalam konteks ini sehingga simbol yang terinterpretasikan memiliki makna. Struktur organisasi yang dibangun harus dapat mengsinergikan dan

menggabungkan konteks perilaku manusia. Sebuah organisasi yang berjalan dan berhasil sangat besar ditentukan dari kapasitas dan kerja sama manusia yang berada dalam organisasi tersebut.

Teori informasi organisasi menyatakan bahwa: 1) organisasi manusia berada dalam sebuah lingkungan informasi; 2) informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasan; 3) organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi (West & Turner, 2019). Hal ini didasarkan pada tiga asumsi yaitu: 1) asumsi pertama menyatakan bahwa sebuah organisasi memiliki ketergantungan terhadap informasi yang diterima agar dapat berfungsi efektif dan mencapai tujuan, 2) asumsi kedua lebih menitikberatkan pada ambiguitas yang sering terjadi dalam informasi yang diterima, 3) asumsi ketiga kemampuan organisasi dalam menumbuhkan iklim dapat meningkatkan aktivitas kerja berdasarkan kemampuan dan kemudahan memahami informasi yang diterima (Pitasari, 2015). Kata lain, sebuah organisasi seperti halnya Diskominfo harus segera dapat beradaptasi dengan perkembangan dan perubahan yang ada di masyarakat agar tugas dan fungsinya dapat dirasakan oleh masyarakat luas.

Komunikasi menurut Laswell adalah suatu

proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui saluran tertentu yang memiliki efek (Wang & Zhang, 2020). Seperti yang dikemukakan Devito, bahwa komunikasi dibagi atas komunikasi verbal (bahasa atau tulisan yang disampaikan) dan komunikasi non verbal yaitu tanda isyarat dari gerak tubuh kita yang dapat dilihat dan dimaknai oleh orang lain (Devito, 2011). Dengan demikian, kita akan melihat pemahaman komunikasi yang sangat luas. Bahasa tubuh yang diberikan terkadang memberikan arti dan persepsi yang berbeda sehingga menimbulkan yang dinamakan perbedaan makna. Komunikasi dalam suatu organisasi terdapat komunikasi antara atasan dan bawahan yang memberikan suatu kontribusi besar terhadap jalannya dan tercapainya keberhasilan dari tujuan organisasi tersebut. Devito mengungkapkan bagaimana dalam model komunikasi harus memperhatikan *noise* (hambatan) dari komunikator/ *source* ketika mengirimkan pesan. Hal ini terjadi karena kesalahan dalam pemilihan saluran atau media yang digunakan. Pesan yang disampaikan tidak dapat secara utuh ditangkap komunikan/ *receiver* sehingga *feedback* yang diterima pun tidak sesuai.

Dengan demikian, seorang pimpinan organisasi harus dapat memiliki kecakapan dalam keahlian teknis dan keahlian komunikasi secara formal dan informal dalam meningkatkan

komitmen di organisasinya (Daniel & Eze, 2016). Kemampuan pegawai atau sumber daya manusia dalam sebuah organisasi terkadang tergalinya secara maksimal karena dipengaruhi gaya komunikasi pimpinan. Seorang pimpinan pun disebut sebagai seorang manajer yang dituntut untuk mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Salah satunya membangun sebuah kesepahaman, kenyamanan, dan tanggung jawab dengan seluruh pihak, khususnya para pegawai di organisasi tersebut.

Salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi yaitu gaya komunikasi pimpinan. Di mana harus tercipta komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Jika kinerja pegawai di Diskominfo Kota Serang bagus, pegawai akan memiliki korelasi pada kinerja organisasi secara keseluruhan yang tentunya variabel kepemimpinan menjadi indikator penting yang sangat menentukan.

Untuk itu, organisasi dalam membangun komunikasi harus membuat kerangka berpikir yang sudah dipersiapkan. Pemimpin harus memisahkan komunikasi yang dilakukan secara spontan dan komunikasi yang telah di persiapkan. Setiap individu yang menjadi pemimpin akan memiliki kekhasan dalam cara dan gaya komunikasi yang berbeda satu sama lainnya dalam menjalankan roda organisasi yang dipimpinya. Komunikasi pimpinan

bukan terjadi dalam komunikasi formal dan komunikasi informal dengan para jajarannya.

Apabila terjadinya konflik dalam sebuah organisasi, pemimpin memerlukan keseimbangan komunikasi pada semua struktur organisasi, yaitu dengan membangun komunikasi ke bawah (*Downward Communication*), komunikasi ke atas (*Upward Communication*), dan komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*) yang baik dan efektif (Bisel & Rush, 2021).

Indikator lain yang mempengaruhi pengembangan gaya komunikasi pimpinan adalah kemampuan dalam mengaplikasikan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal akan berbeda pada tingkat kedalaman, tingkat intensif, dan tingkat ekstensif pada tiap orang. Kompetensi komunikasi interpersonal sangat tergantung dari kemampuan seseorang dalam berperilaku komunikasi (Wood, 2013), artinya seseorang dituntut memiliki kecakapan sosial dan behavioral. Kecakapan sosial, meliputi kecakapan kognitif (empati, perspektif sosial, kepekaan, pengetahuan akan situasi dan memonitor diri), sedangkan kecakapan behavioral meliputi tingkat perilaku (keterlibatan interaktif, sikap dan interaksi).

Pengembangan organisasi tidak terlepas dari pemberdayaan SDM. Hal ini terkait pengembangan SDM dalam strategi yang harus dilakukan (Siagian, 2009), antara lain: 1) pengembangan pola pikir, perubahan cara

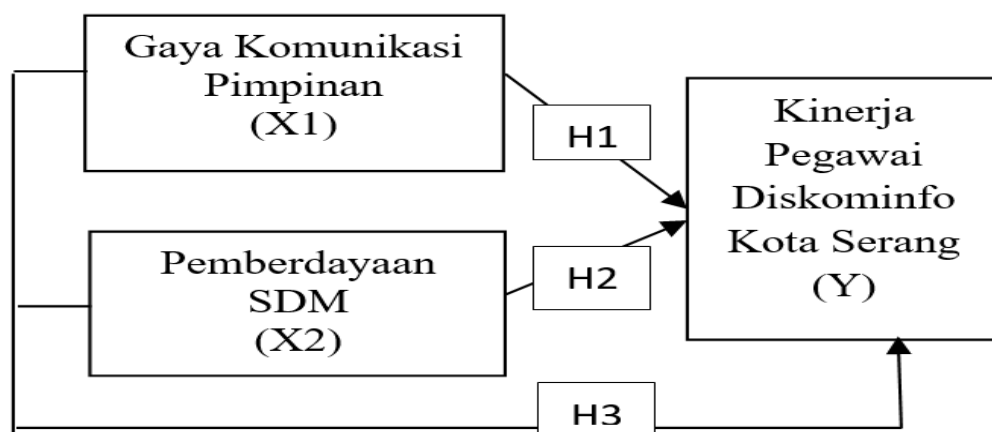
berpikir yang diawali perubahan persepsi dan pengembangan kreativitas sehingga paradigma baru para pegawai memiliki nilai yang diharapkan dalam memenuhi kebutuhan organisasi. Tentunya pola pikir ke depan akan menentukan pengembangan organisasi; 2) pengembangan sikap suatu hubungan klien dalam suatu organisasi memiliki keharmonisan hubungan sehingga memudahkan dalam memberdayakan pegawai; 3) proses pembelajaran melalui kegiatan pembelajaran harus bermuara pada terwujudnya manusia yang handal; 4) pengembangan keterampilan merupakan kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu kegiatan tertentu yang dapat dipelajari dan dikembangkan. Keterampilan dapat diterima dalam pendidikan formal atau non formal, misalnya seorang pegawai dalam suatu organisasi dapat terus diasah dan dikembangkan keterampilannya.

Indikator keberhasilan sebuah organisasi

adalah kinerja dari pegawai tersebut. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Selain dari itu, penilaian kinerja terdiri dari tiga langkah yaitu; 1) mendefinisikan pekerjaan; 2) menilai kinerja; dan 3) memberikan umpan balik (Dessler, 2017).

Variabel pengukuran kinerja yang telah ditetapkan akan dapat memperlihatkan kinerja yang diukur prestasinya. Penilaian prestasi yang dikemukakan oleh Megginson (1981) adalah *“performance appraisal is the process an employers uses to determinate wether an employee is the performing the job as intended”* (penilaian prestasi kerja adalah suatu proses yang digunakan oleh atasan untuk menentukan seorang karyawan sesuai apa yang dimaksudkan).

Berdasarkan kerangka pemikiran pada



Sumber: Olahan Penelitian, 2019

**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**



Gambar 1, hipotesis (dugaan) adalah suatu dugaan atau asumsi yang didukung seperangkat teori untuk menunjang keberhasilan kebenaran dalam penelitian (Sugiyono, 2013). Untuk itu, penelitian ini mencoba membuktikan kebenaran dari hipotesis penelitian yang disajikan dengan berbentuk kata-kata, yaitu: 1) H1: variabel gaya komunikasi pimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja; 2) H2 variabel pemberdayaan SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja; 3) H3 variabel gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Data yang dianalisis lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil penelitian dianggap representatif dari seluruh populasi (Arikunto, 2019). Berdasarkan populasi jumlah pegawai di Diskominfo Kota Serang, terdapat sebanyak 46 orang PNS maupun Non PNS. Merujuk pada data tersebut, seluruh jumlah populasi tersebut dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini.

Adapun variabel pada penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel terikat atau disebut variabel Y (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung dengan variabel

**Tabel 1 Variabel Terikat dan Bebas**

No	Variabel	Indikator
1	Gaya komunikasi (X1)	- Komunikasi ke bawah - Komunikasi ke atas - Komunikasi Horizontal - Efektifitas komunikasi interpersonal
2	Pemberdayaan SDM (X2)	- Pengembangan cara berpikir - Pengembangan cara bersikap - Proses pembelajaran
3	Kinerja pegawai (Y)	- Konsistensi kerja - Hasil pekerjaan dilihat dari sisi kualitas - Hasil pekerjaan dilihat dari sisi kuantitas - Efektifitas dan efisiensi - Produktivitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

yang lainnya, serta variabel bebas atau yang disebut variabel X (*independent variable*) atau variabel yang tidak memiliki ketergantungan terhadap variabel yang lainnya (Sugiyono, 2013; Sugiyono, 2018). Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah: a) variabel terikat kinerja (Y); dan b) variabel bebas merupakan faktor yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent*). Kinerja (Y) adalah gaya komunikasi pimpinan (X1) dan pemberdayaan SDM (X2). Adapun dari kedua variabel bebas dan satu variabel terikat tersebut jika ditarik menjadi indikator untuk menyusun butir pertanyaan pada angket/ kuesioner di dalam Tabel 1.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil sebaran data yang dibagikan pada

empat puluh enam (46) responden pegawai Diskominfo Kota Serang dapat digambarkan bahwa sebagian besar pegawai di Diskominfo Kota Serang adalah pria dengan persentase sebesar 59% atau sebanyak 27 orang.

Adapun sisa responden adalah pegawai wanita dengan persentase sebesar 41% atau sebanyak 19 orang. Apabila kita telusuri, peran dari pegawai wanita memang lebih banyak pada masalah administrasi, akan tetapi terdapat juga posisi yang memiliki peran strategis yang kemudian diisi oleh wanita, yaitu posisi Kabid Kominfo dan Kasubag Perencanaan dan Evaluasi Program (PEP). Pekerjaan responden sebagian besar berkaitan dengan tugas teknis, seperti bidang pengembangan program *e-government*.

Berdasarkan pada tabel rentang usia responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau pegawai yang bekerja di

**Tabel 2 Jenis Kelamin Responden**

No	Umur	F	%
1	Laki - Laki	27	59%
2	Perempuan	19	41%
Jumlah		46	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

**Tabel 3 Rentang Usia Responden**

No	Umur	F	%
1	20 – 25	5	11%
2	26 – 31	9	20%
3	32 – 41	13	28%
4	42 - 46	12	26%
5	> 47	7	15%
Jumlah		46	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Diskominfo Kota Serang memiliki rentang usia didominasi pekerja produktif dengan angka relatif sama yaitu sebanyak 13 orang pada rentang usia 32-41 tahun sebanyak 13 orang, dan 26% pada rentang usia 42-46 sebanyak 12 orang. Potensi lain dari data yang ada dapat kita tarik bahwa sisa dari jumlah pekerja didominasi oleh usia muda. Dengan demikian, pengembangan kemampuan SDM di Diskominfo Kota Serang tentunya dapat lebih dimaksimalkan sesuai tantangan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan tabel marital pada Tabel 4, rata-rata pegawai di Diskominfo Kota Serang telah menikah sebesar 80%, sedangkan 20% berstatuskan belum menikah, dan 0% yang berstatus Janda/Duda dari total responden sebanyak 46 orang. Perubahan paradigma menuju pegawai yang profesional, status menikah dan belum menikah sesungguhnya bukan menjadi alasan para pekerja untuk tidak

**Tabel 4 Status Marital**

No	Umur	F	%
1	Menikah	37	80%
2	Belum	9	20%
3	Jumlah	46	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

**Tabel 5 Jenjang Pendidikan**

No	Umur	F	%
1	S2	15	33%
2	S1	21	46%
3	Diploma	6	13%
4	SMA	4	9%
Jumlah		46	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021



bekerja secara maksimal. Adanya tunjangan dari pusat dan daerah bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), seharusnya menjadi pemicu untuk tetap melaksanakan pekerjaannya sesuai tupoksi secara optimal dan maksimal.

Sesuai tabel 5, pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir pegawai Diskominfo Kota Serang sebagian besar adalah tamatan S2 sebanyak 33% (15 orang), S1 Sederajat yaitu 46% (21 orang), tamatan Diploma sebanyak 13% (6 orang), dan tamatan SMA sebanyak 9% (4 orang). Adapun untuk tingkat pendidikan SD dan SMP tidak ada. Secara umum, pegawai di Diskominfo Kota Serang memiliki pendidikan rata-rata sarjana, artinya mereka memiliki kemampuan secara akademis untuk dapat melakukan evaluasi dan paham terhadap bagaimana melihat peluang dan memberikan solusi pada permasalahan yang mereka hadapi sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Pada tabel 6, didapatkan mayoritas responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah golongan III sebanyak 23

responden atau sekitar 50%. Namun masih banyak pegawai yang tidak memiliki golongan, artinya bahwa situasi di Diskominfo Kota Serang masih banyak tenaga honor. Walaupun demikian keberadaan tenaga honor ini dalam pelaksanaannya, khususnya pada pelaksanaan teknis sangat dibutuhkan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran dari instrumen penelitian yang berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada 46 responden yang berhasil ditarik kembali secara keseluruhan diperoleh identifikasi jawaban responden yang terdiri atas tiga indikator dengan 36 item pertanyaan. Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, peneliti menginterpretasikan sebagai berikut.

Hasil pengujian menunjukkan pada variabel pertama yaitu gaya komunikasi pimpinan (X1) yang masing-masing memiliki empat indikator yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horizontal, dan komunikasi interpersonal berpengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja pegawai (Y) dengan nilai korelasi 0,84 yang berarti sangat kuat. Total pengaruh variable gaya komunikasi yang dilakukan baik dalam bentuk komunikasi formal dan komunikasi informal pimpinan terhadap pegawainya memiliki kontribusi pengaruh atau nilai determinasi sebesar 71,1% dan sisanya sebesar 28,1% terkait dengan

**Tabel 6 Golongan**

No	Golongan	F	%
1	IV	3	7%
2	III	23	50%
3	II	2	4%
4	Pelaksana	2	4%
5	Non Golongan	16	35%
Jumlah		46	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

peningkatan kinerja para pegawai di Diskominfo Kota Serang yang dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dijelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan Pimpinan atau Kepala Dinas / PLT Diskominfo Kota Serang dinilai mampu mempengaruhi peningkatan kinerja para pegawai. Hal tersebut dapat terlihat dari respon positif yang diberikan pegawai atas komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Dinas dalam hal ini masih dijabat oleh seorang PLT Diskominfo Kota Serang.

Adapun uji regresi antara X1 (gaya komunikasi pimpinan) terhadap Y (peningkatan kinerja pegawai) didapatkan persamaan  $Y = 14,34 + 0,77X$ . Berdasarkan pada persamaan tersebut, semakin baik nilai gaya komunikasi pimpinan, maka kinerja dari pegawai Diskominfo Kota Serang akan lebih baik atau menunjukkan pada *tren* yang positif. Peranan seorang pimpinan dalam sebuah organisasi tentunya sangat besar. Pimpinan organisasi berperan sebagai pengayom dalam sebuah organisasi. Kemampuan komunikasi yang mumpuni dalam komunikasi formal ataupun nonformal sangat dibutuhkan pada sebuah pemahaman dan paradigma yang sama di organisasi tersebut, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Bagaimanapun komunikasi adalah salah satu cara membangun hubungan yang lebih baik

dalam sebuah organisasi sehingga tercipta komunikasi yang efektif, antar pimpinan kepada bawahan maupun antar bawahan kepada pimpinan, juga antar sesama tingkatan, lintas saluran, dan komunikasi informal. Hal ini berarti bahwa komunikasi pimpinan yang efektif mempengaruhi persepsi pegawai terhadap pekerjaannya. Dari sini dapat diketahui bahwa faktor komunikasi pimpinan begitu berperan dan turut menentukan dalam menciptakan kinerja pegawai yang optimal.

Efek yang terbangun pada sebuah komunikasi yang baik di Diskominfo Kota Serang akan menumbuhkan pada sebuah iklim organisasi yang tumbuh baik dan sehat. Korelasi yang kemudian terciptanya pada sebuah iklim organisasi yang baik, maka akan tercipta pada budaya organisasi sehingga mutu organisasi akan menjadi lebih baik dan menjadi lebih efektif. Dengan demikian tujuan dari sebuah organisasi tersebut akan tercapai.

Hasil pengujian statistik menunjukkan adanya pengaruh pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) (X2) terhadap kinerja pegawai (Y), memiliki nilai korelasi kuat dengan angka 0,71. Hal ini menggambarkan bahwa pengembangan SDM pada faktor kualitas kinerja memegang peranan yang sangat penting. Terlebih bahwa Diskominfo Kota Serang, merupakan dinas yang relatif baru yang baru berjalan semenjak tahun 2017, artinya dengan

permasalahan dan tuntutan yang begitu besar dan luas, maka kemampuan SDM mutlak untuk dilakukan. Kontribusi pengaruh pada variabel ini secara jelas dinyatakan dalam tabel sebesar 52,3%, artinya cukup jelas bahwa variabel ini memegang peranan penting pada peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan pada hasil uji regresi antara pemberdayaan SDM ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) didapatkan persamaan  $Y = 15,037 + 0,16X$ . Merujuk pada hasil persamaan ini, semakin baik pemberdayaan SDM yang dilaksanakan pimpinan Diskominfo Kota Serang, maka ada nilai positif dalam pengembangan dan peningkatan kinerja pegawai Diskominfo Kota Serang. Bagaimanapun peranan dari SDM memang memberikan andil besar pada peningkatan dan penumbuhan karakter profesionalisme. Hal ini mutlak menjadi bahan diskusi dan juga prioritas utama untuk dijadikan sebuah landasan pada pengambilan kebijakan pimpinan baik di tingkat pusat ataupun di lingkup organisasi itu sendiri dalam hal ini adalah Diskominfo Kota Serang.

Stimulus terkait dengan kejelasan karier ataupun penghargaan atas prestasi yang mereka lakukan dalam sebuah kepastian yang positif tentunya akan menjadi sebuah keyakinan akan adanya perhatian dari pimpinan. Oleh karenanya, pengembangan SDM sangat mutlak dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas

dan daya saing dari pegawai itu sendiri.

Ketika variabel  $X_1$  dan  $X_2$  dalam hal ini gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan SDM kemudian disandingkan dan dilihat pengaruhnya kepada kinerja pegawai. Dalam hal ini dinyatakan bahwa hubungannya sangat kuat, yaitu dengan nilai korelasi 0,8. Hal ini mencerminkan bahwa keduanya memiliki hubungan positif dan saling mendukung satu sama lainnya.

Kontribusi atau pengaruhnya kepada kinerja, jika diukur pada persentase menyumbang 73,2%. Hal ini berarti menunjukkan betapa kedua faktor ini memiliki peranan penting dalam peningkatan kinerja pegawai di Diskominfo Kota Serang. Dengan demikian, ini menjadi sebuah landasan bagaimana kedua faktor ini harus terus di jaga dan di kembangkan lebih baik. Walaupun secara ilmiah, kita tidak dapat pungkiri bahwa masih ada sekitar 26,8% faktor lain yang menentukan pada peningkatan kinerja ini. Akan tetapi, hal ini masih harus dilakukan penelitian dengan melibatkan parameter dan indikator lainnya.

Berdasarkan pada hasil uji regresi berganda gaya komunikasi pimpinan ( $X_1$ ); pemberdayaan SDM ( $X_2$ ); terhadap kinerja pegawai ( $Y$ ) maka terlihat persamaan regresi bergandanya yang terbentuk pada persamaan  $Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2)$  adalah  $Y = 2,458 + 0,596(X_1) + 0,157(X_2)$ . Berdasarkan model persamaan linier

regresi berganda yang terbentuk, didapatkan bahwa hasil nilai  $a$  yaitu nilai konstanta adalah 2,458, yang artinya angka ini adalah angka tetap sebagai sebuah konstanta. Walaupun tidak ada nilai dari variabel  $X_1$  dan  $X_2$  angka ini tetap ada. Adapun yang menjadi persoalan adalah jika kemudian nilai variabel independen itu turun atau kecil maka tingkat kinerja dari para pegawai Diskominfo Kota Serang akan turun.

Adapun nilai masing-masing koefisien regresi  $b$  yang dihasilkan adalah 0,596 dan 0,157. Maknanya bahwa keduanya menunjukkan hubungan ke arah positif. Artinya peningkatan nilai ataupun angka di variabel regresi ini menunjukkan tren yang positif.

Berdasarkan pembuktian hipotesis, hasil data pengujian yang dilakukan, uji  $t$  ( $t$ -test) yang bertujuan untuk mendapatkan bukti apakah  $H_0$  kemudian diterima atau ditolak. Uji  $t$  signifikansi ini akan membandingkan nilai  $t$  dan nilai signifikansi hasil perhitungan pada masing-masing variabel bebas terhadap nilai  $t$  dan nilai signifikansi pada tabel tersebut (Sugiyono, 2013; Sugiyono, 2018). Hasil  $t$  hitung adalah untuk variabel independen gaya komunikasi pimpinan ( $X_1$ ) adalah 14,448 dengan taraf signifikansi 0.000. Adapun untuk variabel bebas lainnya pemberdayaan SDM ( $X_2$ ) adalah 2,036 dengan taraf signifikansi 0.000.

Setelah hasil perhitungan dari masing-

masing nilai  $t$  dan taraf signifikansi yang dihasilkan, maka akan terlihat nilai  $t$  dan signifikansi yang ada pada tabel sebagai bahan perbandingan. Nilai  $t$  tabel didapatkan dari derajat kesalahan sebesar 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ ) didapatkan dengan hitungan  $n-2$ . Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan: nilai dari  $t$  hitung itu kemudian kita bandingkan dengan nilai  $t$ -tabel dimana dengan derajat kesalahan 5% maka nilai  $t$ -tabel adalah 2,0. Berdasarkan data, pertama, untuk nilai  $t$ -hitung  $X_1$  (variabel independen Gaya Komunikasi Pimpinan)  $t$ -hitung :  $14.478 > t$ -tabel 2,0, dan signifikansi hitung  $0,000 < 0,005$ . Kedua, untuk nilai  $t$ -hitung  $X_2$  (variabel independen Pemberdayaan SDM)  $t$ -hitung :  $2,036 > t$ -tabel 2,0, dan signifikansi hitung  $0,000 < 0,005$ .

Mengacu pada hasil perbandingan di atas, maka terlihat bahwa variabel gaya komunikasi pimpinan memiliki pengaruh yang sangat signifikan dibandingkan dengan variabel Pemberdayaan SDM. Artinya keduanya memiliki pengaruh positif secara bersamaan. Untuk hal tersebut, maka harus lebih ditingkatkan lagi bagaimana peranan dan peningkatan dari pemberdayaan SDM tersebut untuk menjadikan tingkat kinerja lebih baik.

Pembuktian uji  $t$  kemudian diyakinkan dengan pembuktian uji  $F$ . Uji  $F$  membandingkan antara nilai  $F$  dan signifikansi, maka dari uji  $F$  Anova ini akan dibuktikan apakah  $H_0$  di terima

apakah ditolak (Sugiyono, 2013). Berdasarkan pada data yang didapatkan bahwa nilai F hitung adalah 160,217 dengan nilai signifikansi  $F = 0,000 < 0,001$ . Adapun nilai F tabel yang didapatkan adalah membandingkan nilai jumlah variabel bebas yang ada (k) sebagai pembilang dibandingkan dengan derajat kesalah  $\alpha = 0,05$  atau 5% dan derajat ketelitian sebesar 95%, maka diperoleh nilai F adalah 3,17. Langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan F hitung dibandingkan dengan F tabel adalah: yaitu F hitung : F tabel,  $160.217 > 3.17$ , F hitung lebih besar dibandingkan dengan F tabel maka  $H_1/H_0$  ditolak maka dengan demikian  $H_a$  diterima.

Maka dengan hasil data tersebut, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel  $X_1$  (gaya komunikasi pimpinan) dan  $X_2$  (pemberdayaan SDM) secara bersama-sama terhadap peningkatan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Data ini menambah penguatan pada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa faktor gaya komunikasi serta pengembangam SDM mempengaruhi kinerja (Junaidi & Susanti, 2019; Iqbal et al., 2015; Panjaitan, 2017; Armstrong, 2020).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 46 responden, didapatkan bahwa kedua

variabel bebas yaitu gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan SDM praktis memiliki arah hubungan yang positif terhadap variabel kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Hal ini ditandai dengan nilai koefisien korelasi ganda (R) sebesar 0,8. Adapun koefisien determinasi yang didapatkan sebesar 0,73. Ini menunjukkan bahwa variasi perubahan yang terjadi pada kinerja pegawai mampu diterangkan oleh variasi perubahan kedua variabel yaitu gaya komunikasi pimpinan dan pemberdayaan SDM sebesar 73% sedangkan 27% adalah faktor lain yang dalam penelitian ini tidak diteliti, misalnya kedisiplinan, iklim komunikasi, budaya organisasi, dan sebagainya. Sesuai hasil pembahasan uji dan pembuktian hipotesis melalui uji t, ternyata variabel komunikasi memiliki hubungan atau pengaruh yang sangat kuat atau yang paling besar dibandingkan dengan variabel pemberdayaan SDM terhadap peningkatan kinerja pegawai. Begitupun dengan pengujian nilai F hitung kedua variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai yang dibuktikan F hitung : F tabel,  $160.217 > 3.17$ , F hitung lebih besar dibandingkan dengan F tabel maka  $H_1/H_0$  ditolak, maka  $H_a$  diterima. Dengan demikian, gaya komunikasi pimpinan di Diskomunifo Kota Serang, saat menggunakan saluran komunikasi secara dua arah, transparan dan

lancar tidak menghadapi banyak kendala. Komunikasi verbal dan non verbal dimanfaatkan secara efektif dalam peningkatan kinerja di organisasi ini. Adapun program pemberdayaan SDM memiliki pengaruh cukup kuat. Untuk itu, pimpinan harus melakukan program-program dalam hal pengembangan pola pikir pegawai (*mind development*), perbaikan, dan pengembangan sikap kerja pegawai (*attitude development*) melalui program *coaching* dan *counselling* yang diberikan kepada para pegawai melalui keikutsertaan agar kemampuan pegawai meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B., & Kramer, S. J. (2004). Leader behaviors and the work environment for creativity: Perceived leader support. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 5–32.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2020). *Human resource management practice*. Kogan page limited.
- Bisel, R. S., & Rush, K. A. (2021). Communication in organizations. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- Daniel, E. C., & Eze, O. L. (2016). The role of formal and informal communication in determining employee affective and continuance commitment in oil and gas companies. *International Journal of Advanced Academic Research-Social & Management Sciences*, 2(9), 33–44.
- Dessler, G. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Pelatihan dan Pengembangan*. Devito, J. A. (2011). Komunikasi Antarmanusia. *Komunikasi Antarmanusia. Kuliah Dasar*.
- Gedro, J., Collins, J. C., & Rocco, T. S. (2014). The “critical” turn: An important imperative for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 16(4), 529–535.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Iqbal, N., Anwar, S., & Haider, N. (2015). Effect of leadership style on employee performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5), 1–6.
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat*.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178.
- Mangkunegara. (2012). Manajemen mutu sumber daya manusia. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai PT. Indojava Agrinusa. *Jurnal*



- Ilmiah METHONOMI*, 3(2), 7–15.
- Pitasari, D. N. (2015). Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung. *Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(2), 205–220.
- Rakhmawanto, A. (2008). Membangun Model Pengembangan SDM Aparatur Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(1), 97–121.
- Siagian, S. P. (2009). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja . Jakarta. PT Rineka Cipta. *J. Electron. Commer. Res.*
- Subramony, M., Segers, J., Chadwick, C., & Shyamsunder, A. (2018). Leadership development practice bundles and organizational performance: The mediating role of human capital and social capital. *Journal of Business Research*, 83, 120–129.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 15, Issue 2010).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wang, L., & Zhang, T. (2020). Analysis of 5W Model of Pechoin Brand Communication in the New Media Era. *2020 International Conference on Management, Economy and Law (ICMEL 2020)*, 344–348.
- West & Turner. (2019). Communication Theory Analysis and Application. In *Making Sense of Messages*. <https://doi.org/10.4324/9781351130127-13>
- Wood, J. T. (2013). Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian. In *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*.