



**PENGARUH KOMUNIKASI POLITIK APARATUR SIPIL NEGARA
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

*The Effect Of Political Communication Of State Civil Apparatus On Public
Services*

Ika Widiastuti

Universitas Krisnadwipayana

Email: iwidiastuti86@gmail.com

Abstract

Harmonious political communication, carried out by government officials and the community, can improve public services. The community can participate in local government policies on political communication. This study uses quantitative methods using simple linear regression analysis. sample determination using purposive sampling technique while data analysis using SPSS. The result of the research is that political communication has a significant effect on public services.

Keywords: communication, politics, public service

Abstrak

Komunikasi politik yang harmonis, dilaksanakan oleh pejabat pemerintah dan masyarakat, hal ini dapat meningkatkan pelayanan publik. Masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam kebijakan politik pemerintah daerah melalui komunikasi politik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling sedangkan analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian yaitu komunikasi politik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik.

Kata kunci: komunikasi, politik, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (ASN) bertugas melayani masyarakat serta menciptakan, mengembangkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan. Di dalam menjalankan kekuasaan politik, kinerja ASN dibatasi oleh moralitas politik dan etika. Hal ini untuk mencegah penyalahgunaan jabatan hanya untuk kepentingan pribadi/golongan.

Menurut Paul Ricoeur (1990) mendefinisikan etika berkaitan dengan cara untuk mencapai kehidupan manusia yang lebih baik. Tujuan etika dan komunikasi politik yaitu untuk memperluas kebebasan dan membangun institusi yang lebih adil. Etika politik berkaitan dengan etika sosial sedangkan moralitas berkaitan dengan kewajiban yang harus dilaksanakan.

Komunikasi politik sebagai komunikasi yang memerintah (ASN) dan yang diperintah (masyarakat), Akhirul Aminulloh (2010). Sedangkan menurut Muchamad Yulianto (2009), komunikasi politik yaitu komunikasi yang disampaikan oleh legislatif untuk kepentingan publik.

Berdasarkan hasil Survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terhadap Integritas Sektor Publik Tahun 2010 yaitu Indeks Integritas Nasional turun, apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya (dari 6,5 di tahun 2009

menjadi 5,42 di tahun 2010). Hal ini disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan publik di instansi pusat dan daerah.

Kwik Kian Gie (2009) berpendapat bahwa, pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi selalu disertai permintaan pembayaran. Hasil survey YAPPIKA (2006) bahwa pelayanan publik belum dapat berjalan maksimal, karena adanya korupsi, biaya pelayanan yang meningkat, belum adanya saran atas kinerja ASN, serta partisipasi masyarakat yang dibatasi.

Birokrasi bertujuan untuk melayani masyarakat serta diharapkan masyarakat dapat berpikir kreatif untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi politik ASN terhadap pelayanan publik.

Komunikasi Politik

Komunikasi politik merupakan proses penyampaian pesan dari penguasa politik kepada rakyat. Menurut Pawito (2009), komunikasi politik merupakan diskusi publik mengenai siapa yang diberi kekuasaan untuk membuat peraturan dan sanksi. Dengan demikian adanya komunikasi politik yang dilaksanakan oleh para birokrat kepada masyarakat mengakibatkan adanya interaksi antara negara dengan rakyat/publik.

Menurut Fagen, komunikasi politik adalah komunikasi yang terjadi dalam sistem politik sedangkan menurut Muller, komunikasi politik sebagai hasil komunikasi politik melalui sosialisasi. Kemudian Gallnor komunikasi politik merupakan kombinasi dari interaksi sosial dan kekuasaan (Nasution, 2002).

Menurut Gallnor komunikasi sebagai fungsi politik bersama dengan fungsi sosialisasi, artikulasi, agregasi dan rekrutmen sistem politik. Menurut Almond, komunikasi politik harus ada dalam sistem politik sehingga para ilmuwan dapat membandingkan sistem politik dengan budaya yang berbeda sedangkan menurut Almond, sistem politik mempunyai persamaan fungsi yang dijalankannya (Nasution, 2002).

Hasrullah (2001), menyampaikan bahwa terdapat relevansi ilmu politik dan komunikasi. Kemudian Harold D. Lasswell (1948), komunikasi dan politik menggunakan kerangka dasar yaitu *Who says What, in Which Channel, To Whom, With What Effect*.

Rush dan Althoff (1997), komunikasi politik dapat menentukan proses sosialisasi, partisipasi dan rekrutmen politik. Sedangkan menurut Graber (1984) komunikasi politik sebagai proses pembelajaran, penerimaan, dan persetujuan atas aturan, struktur dan faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap kehidupan politik. Komunikasi politik dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara masyarakat dan penguasa.

Dengan demikian komunikasi politik yaitu proses komunikasi yang memiliki implikasi terhadap aktivitas politik. Komunikasi politik memiliki pesan bermuatan politik, dapat menyalurkan aspirasi dalam kebijakan sistem politik. Dengan demikian melalui komunikasi politik, rakyat dapat memberikan dukungan, menyampaikan aspirasi dan pengawasan terhadap sistem politik.

Unsur-unsur komunikasi politik yaitu unsur suprastruktur (eksekutif, legislative, yudikatif) dan infrastruktur politik (partai politik, *interest group*, media massa, tokoh masyarakat). Menurut VJ. Bell pembicaraan politik yang mempunyai kepentingan politik yaitu pembicaraan kekuasaan (janji/ancaman),

pembicaraan pengaruh (tanpa sanksi), dan pembicaraan otoritas berupa perintah (Littlejohn, 2005).

Komunikasi politik harus dilaksanakan dengan intensif dan persuasif supaya komunikasi dapat berhasil dan efektif. Adapun faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi politik yaitu status komunikator, kredibilitas komunikator, dan daya pikat komunikator.

Menurut Carl Hoveland, terbentuknya sikap, selalu berhubungan dengan penyampaian stimuli oleh komunikator kepada komunikan guna mengubah perilaku orang lain (Dan Nimmo, 2005). Pendapat Hoveland berkaitan dengan proses komunikasi persuasif. Asumsi dasar dari Hoveland bahwa sikap seseorang tergantung proses komunikasi.

Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan Keputusan Menpan 26/M-PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menunjukkan bahwa indikator kinerja pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Sedangkan untuk menilai indikator kualitas pelayanan publik menurut Kumorotomo (2005) yaitu (1) Responsivitas yaitu respon penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi pengguna layanan; (2) Responsibility, adalah seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip dan ketentuan yang telah ditetapkan; (3) Accountability adalah seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders.

Beberapa hasil survey YAPPIKA tentang pelaksanaan desentralisasi (2006) bahwa pelayanan publik dinilai belum dapat berjalan maksimal karena korupsi semakin besar, biaya pelayanan yang meningkat, belum adanya saran atas kinerja pemerintah, dan terbatasnya ruang partisipasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian dan pengujian hipotesa. Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) penelitian penjelasan (*explanatory research*) digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesa.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel 150 orang terdiri dari pemerintah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, akademisi, dan masyarakat umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu *kuesioner* dengan menggunakan pertanyaan gabungan tertutup.

Pengumpulan data menggunakan teknik *observasi*, dokumentasi, serta interview. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun persamaan regresi yang dapat dirumuskan yaitu

$$Y = a + b (X)$$

Uji determinasi (R) dan uji t dilaksanakan untuk mendapatkan model regresi yang baik. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Sudjana (1992) merumuskan sebagai berikut :

$$t = \frac{b1}{Sb1}$$

Dimana: $b1$ = koefisien regresi
 $Sb1$ = standar error koefisien regresi

Apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari 5 % atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka dinyatakan signifikan yang berarti secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Variabel Komunikasi Politik

Analisa deskripsi terhadap variable komunikasi politik (X) dilaksanakan dari hasil pernyataan responden mengenai komunikasi politik yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Pernyataan Responden Mengenai Komunikasi Politik (X)

Indikator	Skor jawaban responden								Indeks
	1		2		3		4		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.1 Integritas Aparatur Pemerintah sebagai komunikator Politik baik	7	4,7	52	34,7	86	57,3	5	3,3	2,593
X.2 Aparatur Pemerintah memiliki kemampuan berkomunikasi dengan publik secara baik	7	4,7	63	42,0	67	44,7	13	8,7	2,573
X.3 Memahami pesan yang disampaikan Aparatur Pemerintah/	9	6,0	65	43,3	64	42,7	12	8,0	2,526
X.4 Pengaruh pesan yang disampaikan Pemerintah Aparatur	15	10,0	70	46,7	60	40,0	5	3,3	2,366
X.5 Aparatur Legislatif Pemerintah/ menggunakan media cetak dalam berkomunikasi dengan publik	2	1,3	45	30,0	76	50,7	27	18,0	2,853
X.6 Aparatur Legislatif Pemerintah/ menggunakan media Radio dalam berkomunikasi dengan publik	14	9,3	54	36,0	74	49,3	8	5,3	2,506
X.7 Aparatur Legislatif Pemerintah/ menggunakan media Televisi dalam berkomunikasi dengan publik	5	3,3	50	33,3	71	47,3	24	16,0	2,760

X.8	Adanya respon terhadap pesan komunikasi yang dilakukan Aparatur Pemerintah/ Legislatif	2	1,3	51	34,0	85	56,7	12	8,0	2,713
X.9	Adanya hambatan komunikasi antara Anda dengan Aparatur Pemerintah/ Legislatif	12	8,0	59	39,3	73	48,7	6	4,0	2,487
X.10	Cara komunikasi Aparatur Pemerintah/ Legislatif telah sesuai dengan harapan	14	9,3	68	45,3	61	40,7	7	4,7	2,407
X.11	Pola komunikasi Publik Aparatur Pemerintah/ Legislatif dengan publik sudah efektif	9	6,0	64	42,7	64	42,7	13	8,7	2,540
Nilai Indeks Variabel Komunikasi Politik										2,575

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Nilai indeks Komunikasi Politik sebesar 2,575, berarti responden memberikan persepsi yang cukup terhadap Komunikasi Politik. Pada faktor Komunikasi Politik terlihat bahwa nilai indeks tertinggi pada X.5 dengan nilai sebesar 2,853. Sementara nilai terendah yaitu pada X.4 dengan nilai sebesar 2,366.

Analisis Deskripsi Variabel Pelayanan Publik

Analisa deskripsi terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) dilaksanakan dari hasil pernyataan responden mengenai Pelayanan Publik, dimana nilai mean hasil pernyataan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2. Pernyataan Responden Mengenai Pelayanan Publik (Y)

Indikator	Skor jawaban responden								Indeks		
	1		2		3		4				
	f	%	f	%	f	%	f	%			
Y1	Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah sudah memuaskan		28	18,7	49	32,7	63	42,0	10	6,7	2,367
Y2	Realitas pelayanan publik saat ini sudah baik sesuai dengan harapan		27	18,0	55	36,7	57	38,0	11	7,3	2,347
Y3	Apakah pelayanan sudah sederhana (tidak berbelit-belit)		24	16,0	59	39,3	57	38,0	10	6,7	2,353

Y4	Informasi yang diberikan sudah jelas (transparan)	23	15,3	52	34,7	63	42,0	12	8,0	2,427	
Y5	Sudah ada kepastian prosedur	25	16,7	49	32,7	65	43,3	11	7,3	2,413	
Y6	Terjadi transparansi biaya	19	12,7	67	44,7	57	38,0	7	4,7	2,347	
Y7	Sudah adil dan tidak diskriminatif	21	14,0	59	39,3	60	40,0	10	6,7	2,393	
Y8	Sudah tepat waktu			22	14,7	53	35,3	64	42,7		
		11							7,3	2,427	
	Nilai Indeks Variabel Pelayanan Publik									2,384	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2013

Nilai indeks sebesar 2,384, hal ini menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan Publik cukup. Pada variabel Pelayanan Publik, terlihat Y4 dan Y8 mendapat nilai indeks tertinggi 2,427 sedangkan nilai indeks terendah yaitu Y2 dan Y6 sebesar 2,347.

Analisis Regresi Komunikasi Politik (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil analisis maka diperoleh hasil regresi antara Komunikasi Politik (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y) sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Politik (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y)

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,241	2,254	2,769		,006
X		,453				
			,079	,426	5,734	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2013

Dari hasil regresi yang didapat maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut: $Y=0,426X$.

Persamaan regresi sebagai berikut Koefisien regresi Komunikasi Politik (b_1) bernilai positif sebesar 0,426 dengan derajat $\alpha=0.05$, $p= 0.000<0.05$. Hal ini menunjukkan Komunikasi Politik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik (Y), sehingga adanya peningkatan Komunikasi Politik (X) akan meningkatkan Pelayanan Publik (Y).

Koefisien Determinasi Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependent. Hasil koefisien determinasi antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 ^a	.182	.176	3,24122

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,176. Berdasarkan nilai Adjusted R Square bahwa Komunikasi Politik (X) mampu mempengaruhi Pelayanan Publik (Y) sebesar 17,6 %.

Hasil uji-t Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependent. Apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ bahwa hipotesis dapat diterima. Nilai $t\text{-hitung}$ dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai $t\text{-tabel}$ didapat melalui signifikansi $\alpha=0.05$ dengan $df=n-k$. Hasil uji-t antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji-t Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	2,769	0,006
	X1	5,734	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer diolah, 2013

Nilai $t\text{-hitung}$ Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) sebesar 5,734 sementara untuk $t\text{-tabel}$ dengan sign $\alpha=0.05$ $p=0.000 < 0.05$ dan $df=n-k$, yaitu $150-2=148$, maka didapat $t\text{-tabel}$ sebesar 1.976. Nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Hal ini menunjukkan diterimanya H_{a1} bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Politik (X) terhadap Pelayanan Publik (Y).

KESIMPULAN

Kesimpulan penulisan ini bahwa komunikasi politik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y). Jadi, pelayanan publik dapat meningkat, apabila komunikasi politik meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminulloh, Akhirul Jurnal Ilmu Komunikasi (terakreditasi), 2010.. Vol. 8, No. 1, April 2010, Hal. 26-35. *Komunikasi Politik Dakwah Partai Keadilan Sejahtera (PKS) pada Pemilu Legislatif 2009*. Diterbitkan UPN-Veteran Yogyakarta.
- Dan Nimmo. 2005. *Komunikasi Politik. Komunikator, Pesan, dan Media*. Bandung: RemajaRosdakarya.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance, Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gajah Mada University Press.



- Graber, Doris A. 1984. *Mass Media and American Politics*. Washington DC: CQ Press.
- Hasniati, 2007. *Perilaku Pelayanan Birokrat Garis-Depan*, Disertasi, tidak dipublikasikan. Malang: Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Littlejohn, Stephen W and Karen A. Foss. 2005. *Theories of Human Communication*. New Mexico: Wadsworth, Thomson Learning.
- Nasution, Zulkarimen, 2002. *Komunikasi Pembangunan, Pengembangan Teori dan Penerapannya*, Edisi Refisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Pawito. 2009. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS Pelangi
- Aksara Ricoeur, Paul, 1990. *Soi-meme comme un autre*. Paris: Esprit-Seuil
- Rush dan Althoff, 1997, *Pengantar Sosial Politik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Rusmiwari, Sugeng Jurnal Reformasi, 2011. Volume 01 Nomer 01, Hal. 1. *Korelasi Perilaku Arogansi Legislatif terhadap sikap apatisisme masyarakat*. Diterbitkan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Thoha, Miftah, 2010. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulianto, Muchamad. Jurnal Komunikator, 2009.. Vol. 1, No. 1, Mei 2009, Hal. 55-64. *Grapevine, Demokrasi dan Komunikasi Politik dalam Pilkada*. Diterbitkan Univ. Muhammadiyah Yogyakarta, ISSN 1979-6765.