

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DI KABUPATEN BUNGO**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

AFIZIRDA

NIM. 500001945

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

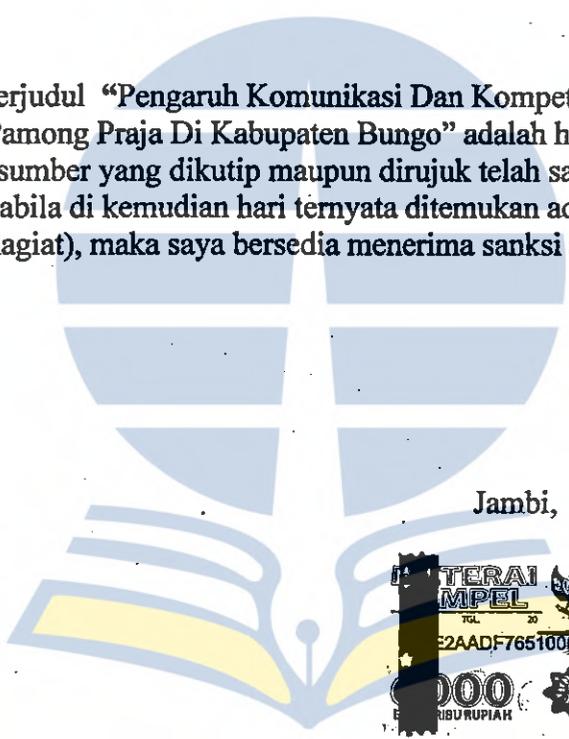
**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Di Kabupaten Bungo” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jambi,

2017


Mendaftar,
TERAI
MPEL
TGL. 20
E2AADF7651006Z
000
RIBU RUPIAH


Afizirda
NIM. 500001945

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Afizirda
NIM : 500001945
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM. : Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja
Satuan Polisi Pamong Praja Di Kabupaten Bungo.

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 8 April 2017
Waktu : 11.00 – 12.30 wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji
Dra. Hartinawati, M.Pd.

(.....)

Penguji Ahli
Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A.

(.....)

Pembimbing I
Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, M.M.

(.....)

Pembimbing II
Dr. Darmanto, M.Ed.

(.....)

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Di Kabupaten Bungo.

Penyusun TAPM : Afizirda

NIM : 500001945

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 8 April 2017

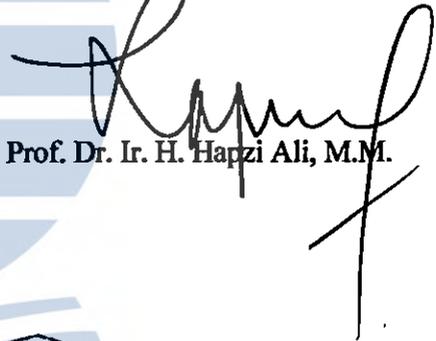
Menyetujui:

Pembimbing II,



Dr. Darmanto, M.Ed.

Pembimbing I,



Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, M.M.

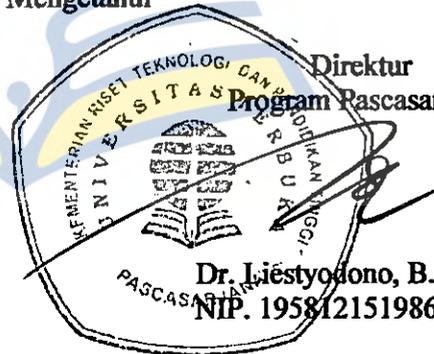
Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu
Program Pascasarjana



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 195910271986031003

Direktur
Program Pascasarjana



Dr. Liestyodono, B.I, M.Si.
NIP. 195812151986011009

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faks. 021-7415588

BIODATA

Nama : **AFIZIRDA**
NIM : 500001945
Tempat dan Tanggal Lahir: Muara Bungo, 11 November 1984
Registrasi Pertama : Tahun 2012

Riwayat Pendidikan :

- Lulus S1 STIA Setih Setio Muara Bungo (Tahun 2011)
- Lulus SMAN 1 Muara Bungo (Tahun 2002)
- Lulus SMPN 1 Muara Bungo (Tahun 1999)
- Lulus SDN 245/II Muara Bungo (Tahun 1996)

Riwayat Pekerjaan :

- PNS pada BPKAD Kab. Bungo (Thn. 2013 s.d sekarang)
- PNS pada Satpol PP Kab. Bungo (Thn. 2005 s.d 2013)

Alamat Tetap : Jln. H. Manaf Lrg. Apel RT. 06/02 Sungai Kerjan
Kecamatan Bungo Dani

No. Telp/ HP : 08117441184

Jambi, Februari 2017

Yang Mendaftar,



Afizirda
NIM. 500001945

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat terselesaikan . Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulisan Tesis ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM, selaku dosen pembimbing I Tesis dan Bapak Dr. Darmanto, M.Ed. selaku dosen pembimbing II Tesis yang penuh kesabaran telah memberikan dorongan dan bimbingan selama penyelesaian tesis ini. Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono, B.I, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
3. Ibu Dra. Hartinawati, M.Pd, selaku Kepala UPBJJ UT Jambi.
4. Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi yang telah memberikan ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
5. Ketua, Seluruh Staf Administrasi dan Karyawan Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi.

6. Seluruh pedagang kaki lima Kabupaten Bungo sebagai responden yang telah banyak memberikan sesuatu yang tak ternilai harganya.
7. Semua pihak yang tidak peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan dan terima kasih khusus kepada: Ayah dan Ibu, Istri tercinta, dan anak-anakku tersayang yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam membantu menyelesaikan studi ini, serta Saudara dan teman-teman sekalian. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikannya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhirnya semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jambi,

2017



AFIZIRDA

ABSTRAK**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI TERHADAP
KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DI KABUPATEN BUNGO**

Afizirda

afiz.hk.84@gmail.comProgram Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Abstrak : Tujuan penelitian adalah : 1) Untuk mendiskripsikan Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo; 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja Satpol PP; 3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja Satpol PP; dan 4) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Unit analisis penelitian ini adalah pedagang kaki yang berjualan pada pasar Bungur, pasar Seroja dan Semagor Kabupaten Bungo. Populasi penelitian 483 dengan sample 83 pedagang kaki lima dengan metode slovin. Metode analisisnya deskriptif kuantitatif dan verifikatif kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan Regresi Linear Berganda, dilanjutkan dengan analisis determinasi (*RSquare*), Pengujian hipotesis secara parsial (uji *t*) dan simultan (uji *F*) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.05. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji asumsi Klasik. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahap analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP, dimana besarnya sumbangan/kontribusi komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja sebesar 51,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 48,1 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Kata kunci : *Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja*

ABSTRACT**THE EFFECT OF COMMUNICATION AND COMPETENCE
PERFORMANCE OF SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
IN THE DISTRICT BUNGO**

Afzirda

afiz.hk.84@gmail.comGraduate Studies Program
Indonesia Open University

Abstract: Objective research is conducted are: 1) To describe Communications, Competency and Performance municipal police in enforcement efforts Bungo area; 2) To determine the effect of communication on the performance of the municipal police; 3) To determine the effect of employee competence on the performance of municipal police; and 4) To determine the effect of communication on the performance and competence of the municipal police in enforcement efforts Bungo regency. The unit of analysis of this study are street vendors who sell at the market Bungur, Seroja market and Semagor Bungo. The study population sample of 483 with 83 vendors with slovin method. Metode analisisnya quantitative descriptive and quantitative verification. Quantitative analysis using linear regression, followed by determination analysis (Rsquare), testing the hypothesis partially (t test) and simultaneous (test F) the error tolerance level of 5% or 0,05. Before the first regression has been in Classical assumption test. The result of all meet the criteria to be forwarded to stage multiple linear regression analysis. These results indicate that communication and competence affect the performance of municipal police, where besarya donation/contribution of communication and competence on the performance of 51.9 percent, while the remaining 48.1 percent is influenced by factors or other variables that are not included in this model.

Keywords: *Communication, Competence and Performance*

DAFTAR ISI

Pernyataan.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan TAPM	iii
Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	16
1. Komunikasi.....	16
a. Teori Komunikasi	16
b. Komponen Komunikasi.....	17
c. Jenis Komunikasi.....	19
d. Fungsi Komunikasi.....	20
e. Tinjauan Komunikasi Organisasi	27
f. Dimensi Komunikasi.....	28
2. Kompetensi.....	29
a. Definisi dan Konsep Kompetensi	29
b. Model Kompetensi	33
c. Karakteristik Kompetensi	35
d. Tujuan Kompetensi	36
e. Dimensi Kompetensi	39
3. Kinerja	41
a. Pengertian Kinerja	41
b. Tujuan dan Sasaran Kinerja.....	45
c. Metode Penilaian Kinerja	46

d. Indikator Kinerja	47
B. Penelitian Terdahulu (<i>Deductive Thinking</i>)	48
C. Kerangka Berpikir	51
D. Hipotesis.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	58
B. Populasi dan Sampel	60
C. Jenis dan Sumber Data	62
1. Sumber Primer	62
2. Sumber Sekunder.....	62
D. Instrumen Penelitian.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data	64
1. Kuesioner.....	64
2. Studi Dokumentasi	65
F. Definisi Operasional	65
G. Uji Kualitas Data.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas.....	81
H. Uji Asumsi Klasik.....	84
1. Uji Normalitas	84
2. Uji Multikolinearitas.....	85
I. Metode Analisis.....	86
1. Analisis Deskriptif.....	86
2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)	89
a. Persamaan Regresi Linear Berganda	89
b. Koefisien Determinasi (R^2)	90
c. Uji t (Parsial).....	91
d. Uji F (Simultan).....	92
J. Rancangan Uji Hipotesis	93
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Responden.....	95
1. Jenis Kelamin	95
2. Latar Belakang Usia Responden	96
3. Latar Belakang Lamanya Berdagang Responden.....	97
B. Hasil Penelitian.....	99
1. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Penelitian	99
a. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi.....	100
b. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi.....	105

c. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja	111
2. Hasil Analisis Kuantitatif	117
a. Hasil Uji Asumsi Klasik	117
1) Uji Normalitas	117
2) Uji Multikolinearitas	118
b. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda.....	119
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	121
d. Hasil Uji t (Parsial)	122
e. Hasil Uji F (Simultan).....	125
C. Analisa dan Pembahasan	126
1. Pembahasan Pertama	126
2. Pembahasan Kedua Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja	128
3. Pembahasan Ketiga Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja	129
4. Pembahasan Keempat Komunikasi dan Kompetensi secara bersama berpengaruh terhadap kinerja	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	132
B. Saran	132
1. Secara Praktis.....	132
2. Secara Akademis	133
DAFTAR PUSTAKA	134

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir.....	56
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Berdagang.....	96
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	97
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Berdagang.....	98
4.4. P-P Plot Uji Normalitas.....	118



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1. Latar Belakang Pendidikan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bungo Tahun 2014	10
2.1. Penelitian Terdahulu	49
3.1. Data Sampel	61
3.2. Operasional Variabel Y	67
3.3. Operasional Variabel X ₁	68
3.4. Operasional Variabel X ₂	69
3.5. KMO and Bartlett's Test Variabel Komunikasi	71
3.6. Communalities Variabel Komunikasi	71
3.7. Total Variance Explained Variabel Komunikasi	72
3.8. Component Matrix Variabel Komunikasi	73
3.9. Rotated Component Matrix Variabel Komunikasi	73
3.10. KMO and Bartlett's Test Variabel Kompetensi	75
3.11. Communalities Variabel Kompetensi	75
3.12. Total Variance Explained Variabel Kompetensi	76
3.13. Component Matrix Variabel Kompetensi	77
3.14. Rotated Component Matrix Variabel Kompetensi	77
3.15. KMO and Bartlett's Test Variabel Kinerja	79
3.16. Communalities Variabel Kinerja	79
3.17. Total Variance Explained Variabel Kinerja	80
3.18. Component Matrix Variabel Kinerja	81
3.19. Rotated Component Matrix Variabel Kinerja	81
3.20. Standar Penilaian Untuk Reability	83
3.21. Reliabilitas Variabel Penelitian	84
3.22. Skala Likert	88
3.23. Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal	89
4.1. Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian	99
4.2. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi	101
4.3. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi	106
4.4. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja	111
4.5. Hasil Uji Multikolinearitas	119
4.6. Hasil Estimasi Regresi	120
4.7. Koefisien Determinasi	122
4.8. Hasil Uji F Secara Simultan	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian
3. Hasil Perhitungan Uji Kualitas Data
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Pengujian Statistik Persamaan Regresi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Indonesia menggunakan asas dekonsentrasi untuk wilayah administrasi dan asas desentralisasi untuk daerah otonomi. Sistem penyelenggaraan kewenangan otonomi dari pemerintah pusat sampai daerah kabupaten dan kota didasarkan kepada asas desentralisasi, menurut Syaffie (2007:58) yang dimaksud desentralisasi adalah pelimpahan kekuasaan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Pendapat Rasyid dalam Labolo (2006:22) pemerintahan mempunyai empat fungsi yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pengaturan. Keempat fungsi ini tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena keempat fungsi pemerintahan ini diharapkan dapat mencapai tujuan bangsa dan negara. Pemerintah adalah alat atau aktor yang menjalankan kegiatan pemerintah, sedangkan pemerintahan adalah wadah atau tempat dimana pemerintah melaksanakan kegiatan memerintah.

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan dinamika kegiatan masyarakat seiring dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, maka kondisi ketenteraman dan ketertiban umum daerah yang kondusif merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat untuk meningkatkan mutu kehidupannya. Seorang Kepala Daerah dibantu oleh Satuan Polisi Pamong

Praja (Satpol PP) dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum serta penegakan peraturan daerah.

Pamong Praja sebagai aparatur pemerintah yang sekaligus inti dari masyarakat dituntut untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kemampuannya secara terus menerus dan berkesinambungan. Adapun pengertian Pamong Praja menurut Sadu Wasistiono dalam Rinawanti, (2009:4) adalah aparatur pemerintah (pusat maupun daerah) yang dididik secara khusus untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan kompetensi dasar koordinasi, kolaborasi dan konsensus (3K) dalam rangka memberikan pelayanan umum serta menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pamong Praja adalah pegawai negeri yang mengurus pemerintahan negara dan mengawasi serta mengamankan keputusan pemerintah di wilayahnya.

Dalam sejarah penyelenggaraan pemerintahan daerah, keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) selalu eksis dan tidak berubah. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan selanjutnya diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, selalu terdapat pasal yang mengatur keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja. Ini berarti ketika zaman terus berubah, keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja tidak berubah, dan selalu dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Hal tersebut sesuai dengan peran strategis Satuan Polisi Pamong Praja

dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu sebagaimana tercantum dalam Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa:”Untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Peraturan Daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat dibentuklah Satuan Polisi Pamong Praja”.

Bertitik tolak dari ketentuan Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah di atas, dapat ditegaskan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki 2 (dua) tugas yaitu :

1. Menegakkan Peraturan Daerah

Peran ini berkaitan erat dengan eksistensi Pemerintah Daerah, karena keberadaannya didukung dengan berbagai Peraturan Daerah yang ada, misalnya peraturan daerah yang mengatur tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Disamping itu kemampuan daerah juga ditentukan oleh berbagai peraturan daerah, seperti peraturan yang mengatur APBD, Peraturan Daerah yang mengatur pajak dan retribusi, Peraturan Daerah tersebut jelas mempengaruhi kapasitas daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2. Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.

Peran ini berkaitan dengan salah satu tugas pokok Pemerintah Daerah, yaitu menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Tanpa dikondisikan dengan baik, ketertiban umum dan ketentraman masyarakat akan mengganggu jalannya penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Tentu

tugas ini harus ada kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak kepolisian setempat secara berjenjang dari Polda, Polwil, Polres dan Polsek.

Untuk melaksanakan Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah ini, dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Didalam pelaksanaannya Satuan Polisi Pamong Praja tersebut mempunyai misi strategis dalam membantu Kepala Daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tenteram, tertib dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintah dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Oleh karena itu, disamping menegakkan Peraturan Daerah, Polisi Pamong Praja juga dituntut untuk menegakkan kebijakan Pemerintah Daerah lainnya yaitu Keputusan Kepala Daerah.

Upaya Polisi Pamong Praja sebagai aparat Pemerintah Daerah dalam penegakan Perda dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat tidak semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pamong praja, baik itu pengaruh internal maupun pengaruh eksternal. Hal itu dapat dilihat pada saat melaksanakan tugasnya baik dalam penegakan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum, dan ketenteraman masyarakat, tidak selalu mendapat sambutan positif dari masyarakat. Ada banyak pihak yang kurang setuju bahkan menolaknya dengan keras. Selain penolakan karena tidak disukai juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat tertentu.

Sebagaimana contoh dalam penertiban pada pedagang kaki lima, pembongkaran pada lokasi atau bangunan yang tanpa izin, penertiban dan razia penyakit masyarakat yaitu PSK (pekerja seks komersial), miras, gelandangan, pengemis, anak jalanan, pengamen dan lain-lain. Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk dapat mengatasi masalah di masyarakat, bekerjasama dan membina hubungan baik dengan masyarakat dalam mematuhi dan mentaati peraturan daerah dan bupati dengan semangat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mampu mengendalikan diri untuk tidak berperilaku agresif.

Namun dalam pelaksanaan tugas di lapangan, Polisi Pamong Praja seringkali harus menghadapi berbagai kendala ketika harus berhadapan dengan masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu dalam memperjuangkan kehidupannya, keberadaan petugas Satpol PP di lapangan seringkali mendapat respon yang negatif dan mendapat perlawanan bahkan cacian, ejekan dari masyarakat yang melanggar Perda, yang akhirnya berakibat munculnya konflik (bentrokan). Sebagaimana dalam media massa (televisi, koran, internet dan lain-lain) hampir tiap hari kita dapat melihat berita adanya kericuhan-kericuhan dan tindakan-tindakan agresif pada Satuan Polisi Pamong Praja yang ketika di hadapkan pada massa/masyarakat dalam penanganan masalah penertiban PKL (pedagang kaki lima), PSK, gelandangan, penertiban dan pembongkaran bangunan-bangunan yang tidak memiliki izin, serta penegakkan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah dan Keputusan Bupati

yang sering berujung pada bentrokan fisik, merupakan gambaran keseharian yang sering disuguhkan oleh aparat Polisi Pamong Praja.

Melihat begitu beratnya tugas yang harus diemban oleh Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya yang secara langsung harus berhadapan langsung dengan masyarakat, tentu aparat Satpol PP harus dibekali dengan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Agar ketika dalam melaksanakan tugasnya dapat meminimal kesalahpahaman dengan masyarakat ketika melakukan eksekusi.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan kepada 20 para pedagang kaki lima yang pernah dilakukan penertiban oleh aparat Satpol PP di ketahui bahwasanya aparat Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya kurang memiliki komunikasi yang efektif terhadap pedagang, hal ini berdasarkan jawaban responden yang sebagian besar menyatakan cukup setuju atas pernyataan yang diajukan. Hasil survey awal tersebut dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Hasil Survey Awal Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bungo.

No.	PERNYATAAN	Skor Hasil Jawaban					Jumlah
		STS	TS	CS	S	SS	
1	Adanya kejelasan informasi yang diberikan mengenai tata tertib dalam berjualan.	1	2	13	3	1	20
2	Adanya tahapan dalam penyampaian informasi.	1	1	14	4	0	20
3	Petugas Satpol PP memiliki keahlian komunikator dalam penyampaian pesan pada pedagang.	1	1	15	2	1	20
4	Memiliki kemampuan individu dalam memberikan informasi.	0	3	13	2	2	20

5	Memiliki keahlian dalam mencari cara-cara yang dapat dipergunakan dalam memberikan informasi kepada pedagang.	1	3	12	3	1	20
Jumlah Skor Pernyataan		4	10	67	14	5	100
Persentase		4%	10%	67%	14%	5%	100%

Sumber: Data diolah untuk keperluan penelitian, 2014.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan tentang komunikasi aparat Satpol PP Kabupaten Bungo menunjukkan bahwa dari 20 pedagang yang sampel pada survey awal ini yang dilakukan, sebagian besar responden menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 67 (67%). Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aparat Satpol PP Kabupaten Bungo belumlah memiliki komunikasi yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Pada dasarnya dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang efektif. Para anggota organisasi mutlak perlu berkomunikasi satu sama yang lain. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Nitisemito, 2015).

Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi organisasi, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi (Goris, 2006). Organisasi apapun bentuknya harus mampu menaungi kegiatan antar karyawan dalam pengerjaan tugasnya. Tujuan komunikasi itu sendiri adalah menyamakan persepsi atau pengertian baik antar pegawai maupun atasan dengan pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan. Kualitas manajemen sebuah organisasi dinilai dari proses pegawainya berkomunikasi (Razi dan

More, 2008). Komunikasi yang efektif yang terjalin dapat ditunjukkan dengan peningkatan kinerja pegawai karena telah berhasil menunjukkan kerjasama yang baik (Garnet *et al*, 2008).

Beberapa hasil penelitian juga mendukung kinerja dipengaruhi oleh komunikasi. Diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siswandi (2010), Wisnu, A dan Mulyantomo, E (2012) dan Prabasari dan Netra (2013) yang menyatakan secara signifikan dan positif komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Seperti yang dikatakan pula oleh Terry (2015) bahwa komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan motivasi efektif, usaha-usaha komunikatif berpengaruh terhadap antusiasme kerja. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para pegawai, karena komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam organisasi.

Menurut Rathakrishnan (2006) komunikasi merupakan aspek dan elemen yang penting dalam sebuah organisasi. Apalagi bila melihat pekerjaan yang di lakoni oleh para aparat Satpol PP, aparat haruslah memiliki komunikasi yang bila berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan memberikan pengertian dan penjelasan yang baik untuk menghindari terjadinya bentrok saat menjani eksekusi dilapangan. Selain itupula komunikasi ini juga berlaku dalam

lingkungan organisasi, sebagai contoh jika hubungan antara pimpinan dan bawahan kurang baik maka para pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan semakin malas. Tetapi sebaliknya jika hubungan atasan dan bawahan baik maka mereka juga dalam melaksanakan pekerjaan akan semakin baik pula.

Berkaitan dengan hal tersebut selain komunikasi setiap organisasi tidak terlepas dari peran pemimpinnya baik organisasi publik maupun swasta, Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemampuan kerja (produktivitas) para pegawai, organisasi harus menjalankan usaha-usaha pengembangan pegawai atau karyawannya. Jadi, pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan.

Peranan sumber daya manusia terhadap lembaga negara tergantung kepada jumlahnya secara kuantitatif dan kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri yang disifati dengan tinggi rendahnya kemampuan sumber daya manusia yang berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki, menurut Standar Nasional Indonesia 19-9004-2002 terdiri dari unsur pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman. Oleh karena itu penyediaan pendidikan dan pelatihan bagi para personil dimaksudkan untuk memastikan bahwa personil sadar akan relevansi dan kegiatan mereka serta bagaimana sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran mutu *Quality objectives*.

Kompetensi menurut Boulter et al. dalam Rosidah (2006:11) adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Sedangkan menurut Pramudyo dalam

Linawati dan Suhaji (2012) menyatakan bahwa kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku yang harus dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya sehingga memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya.

Beberapa hasil penelitian juga mendukung kinerja dipengaruhi oleh kompetensi. Howanitz, Peter J., Valenstein, Paul N., Fine, Glen. (2000) dan Hakim, L (2008) menyatakan secara signifikan dan positif kinerja dipengaruhi oleh kompetensi. Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat (causal) dan mengomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan (Dessler, 2007).

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi pegawai terhadap organisasinya (Watson Wyatt dalam Ruky, 2007:106).

Pada umumnya kompetensi yang dimiliki oleh seseorang dapat dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang tersebut, jika seseorang memiliki latar belakang pendidikan yang baik biasanya pegawai tersebut dapat bekerja lebih baik pula karena memiliki pengetahuan pekerjaan

yang lebih baik. Pada Tabel 1.1 berikut ini dapat dilihat latar belakang pendidikan Satuan Polisi Pamong Praja pada Kabupaten Bungo.

Tabel 1.12
Latar Belakang Pendidikan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bungo Tahun 2014

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Strata Dua	3	6.82%
2	Strata Satu	8	18.18%
3	Diploma	3	6.82%
4	SMA Sederajat	30	68.18%
Jumlah		44	100%

Sumber: Bagian Organisasi Satpol PP Kabupaten Bungo (2014)

Dari Tabel 1.2 diatas tampak bahwasanya latar pendidikan Satpol PP Kabupaten Bungo di dominasi oleh aparat yang memiliki latar belakang pendidikan SMA. Jika dipersentasekan jumlah aparat yang latar belakang pendidikannya SMA sederajat sebesar 68,18 persen atau sebanyak 30 orang dari total jumlah pegawai sebanyak 44 orang. Untuk Strata Dua (S2) sebanyak 3 orang atau sebesar 6,82 persen, Strata Satu (S1) sebanyak 8 orang atau sebesar 18,18 persen dan untuk Diploma sebanyak 3 orang atau sebesar 6,82 persen.

Bila dilihat dari informasi Tabel 1.2 tersebut tampak bahwasanya latar belakang pendidikan aparat Satpol PP pada Kabupaten Bungo masih tergolong rendah, karena sebagian besar pendidikannya masih berlatar belakang SMA sederajat. Padahal bila dilihat dari pekerjaan yang dilaksanakannya, sudah semestinya aparat Satpol PP berlatar belakang pendidikan Strata Satu (S1) khususnya untuk ilmu hukum dan sosial. Karena mengingat pekerjaan Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah, tentu saja mereka sedikit

banyaknya harus memiliki pengetahuan ilmu hukum dan sosial, karena mereka dalam melaksanakan pekerjaannya sering bersentuhan langsung dengan masyarakat, apalagi saat mereka melakukan penertipan dilapangan, tentu saja mereka harus memiliki pengetahuan mengenai norma-norma hukum yang berlaku mapun mengenai norma-norma yang berlaku pada sosial masyarakat.

Kompetensi yang ada dalam diri seseorang adalah salah satu unsur kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman, sehingga berguna untuk melaksanakan pekerjaan dan memperoleh hasil yang optimal. Kompetensi pegawai merupakan aspek penting dalam organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi berupa kemampuan kerja dalam melaksanakan tugas akan senantiasa bekerja percaya diri dan siap untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi.

Komunikasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan mempengaruhi kinerja yang diberikan dengan ditandai oleh tingkat produktivitas, kestabilan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas, kedisiplinan yang kuat, loyalitas yang tinggi, tanggung jawab serta efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas. Kedua aspek tersebut jika bersatu secara utuh dalam kondisi baik akan menjadikan pegawai berperilaku sesuai dengan tuntutan organisasi yang dikehendaki. Oleh karena itu apapun bentuk organisasinya aspek kemampuan kerja dan komunikasi perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pimpinan organisasi tersebut, termasuk di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bungo.

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas Satuan Polisi Pamong Praja sebagaimana di atur dalam Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang berbentuk Tesis dengan judul *“Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Bungo.”*

B. Identifikasi Masalah

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan dinamika kegiatan masyarakat seirama dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, maka kondisi ketenteraman dan ketertiban umum daerah yang kondusif merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat untuk meningkatkan mutu kehidupannya. Seorang Kepala Daerah dibantu oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum serta pengakuan peraturan daerah.

Pamong Praja sebagai aparatur pemerintah yang sekaligus inti dari masyarakat dituntut untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kemampuannya secara terus menerus dan berkesinambungan. Hal ini dalam rangka untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Peraturan Daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, hal tersebut sesuai dengan peran strategis Satuan Polisi Pamong Praja dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu sebagaimana tercantum dalam Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Namun dalam pelaksanaannya upaya Polisi Pamong Praja sebagai aparat Pemerintah Daerah dalam penegakan Perda dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat tidak semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang mempengaruhinya, baik itu pengaruh internal maupun pengaruh eksternal. Hal itu dapat dilihat pada saat melaksanakan tugasnya baik dalam penegakan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum, dan ketentraman masyarakat, tidak selalu mendapat sambutan positif dari masyarakat. Ada banyak pihak yang kurang setuju bahkan menolaknya dengan keras. Selain penolakan karena tidak disukai juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat tertentu, hal ini diindikasikan oleh:

1. Kurangnya komunikasi yang baik dari aparat Satpol PP sehingga seringkali terjadi benturan dilapangan.
2. Kurangnya pegawai yang mengerti hukum sehingga sering terlihat tindakan yang arogan dari petugas dilapangan
3. Fasilitas yang tidak lengkap dan tidak memadai, seperti kendaraan Operasional yang kurang, gedung yang sempit, banyak anggota yang tidak memiliki meja kerja sehingga anggota berkeliaran di luar kantor.
4. Penerimaan anggota tidak melalui seleksi khusus sehingga tidak memenuhi Kriteria sebagai anggota Satpol PP, sehingga berdampak terhadap kompetensi yang berhubungan dengan kemampuan kerja yang dimiliki oleh aparat Satpol PP.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah:

1. Bagaimanakah Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo?
4. Apakah komunikasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendiskripsikan Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

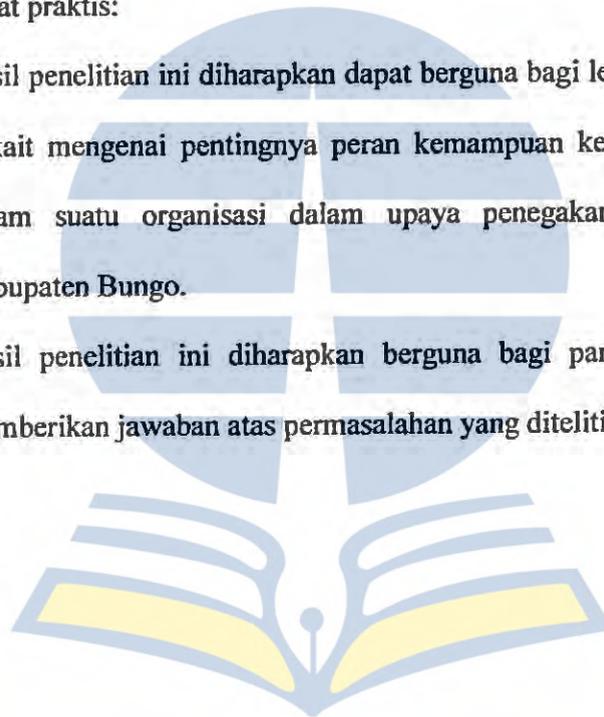
E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis:

- a. Sebagai bahan pembanding antara praktik dan teori yang telah diperoleh selama kuliah dan merupakan media untuk mempraktikkan teori-teori atau ilmu yang telah dipelajari.
- b. Menambah wawasan dibidang kehumasan sesuai dengan bidang yang telah dipilih.

2. Manfaat praktis:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi lembaga atau instansi terkait mengenai pentingnya peran kemampuan kerja dan komunikasi dalam suatu organisasi dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi para pihak dalam hal memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Komunikasi

a. Teori Komunikasi

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri harus terkait satu dengan orang lain dilingkungannya. Satu-satunya alat untuk berhubungan dengan orang lain adalah dengan komunikasi baik secara verbal maupun non verbal (bahasa tubuh dan isyarat yang banyak dimengerti oleh suku bangsa). Oleh karena itu manusia diharapkan memiliki ketrampilan komunikasi yang baik dalam hidup mengingat dalam setiap gerak langkah manusia dapat terjadi komunikasi dengan siapapun. Komunikasi digunakan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain agar dapat memiliki kesamaan persepsi terhadap sesuatu.

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar maupun salah, seperti juga model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang mendefinisikan dan mengevaluasinya. Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik, atau terlalu luas, misalnya, komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih, sehingga para peserta komunikasi ini mungkin termasuk hewan, tanaman, dan bahkan jin. Walaupun beragam

sebenarnya komunikasi mempunyai inti sebagai proses penyampaian pesan atau makna dari komunikator kepada komunikan menggunakan media maupun langsung, hal ini sesuai dengan definisi dari Tubbs dan Moss yaitu komunikasi sebagai “proses penciptaan makna antara dua orang (komunikator 1 dan komunikator 2) atau lebih, sedangkan menurut Gudykunst dan Kim mendefinisikan komunikasi sebagai “proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang. Sedangkan menurut Raymond V. Lesikar dalam Handoko (2009:269) mengatakan bahwa komunikasi merupakan penyampaian informasi kebijakan diantara para pelaksana secara jelas konsisten dan efektif sehingga dapat mencapai tujuan program.

b. Komponen Komunikasi

Ada lima komponen atau unsur penting dalam komunikasi yang harus kita perhatikan yaitu:

1) Pengirim pesan (*sender*)

Pengirim pesan disebut juga komunikator. Komunikator adalah orang yang mempunyai motif komunikasi dan komunikator mempunyai 3 unsur yaitu manusia, yang mempaikan pesan, dan untuk mewujudkan motif komunikannya. Komunikator dapat terdiri dari 1 orang namun bisa juga banyak orang yang memiliki satu kesamaan dan kuat ikatan emosionalnya (kelompok kecil) dan bahkan terdiri dari banyak orang yang tidak kuat ikatan emosionalnya (publik) namun memiliki satu tujuan.

2) Pesan yang disampaikan (*message*)

Pesan adalah segala hasil penggunaan akal budi manusia yang di sampaikan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Pesan itu bisa berupa kata-kata ataupun yang bersifat abstrak yaitu lambang - lambang komunikasi yang dimaknai oleh manusia.

3) Bagaimana pesan tersebut dikirimkan (*delivery channel*)

Channel adalah jalan yang dilalui pesan komunikator oleh sampai kekomunikannya. Terdapat dua jalan agar pesan komunikator sampai kekomunikannya, yaitu tanpa media atau dengan media. Media yang dimaksud adalah media komunikasi, media adalah bentuk jamak dari medium. Medium komunikasi yaitu alat perantara yang sengaja dipilih komunikator untuk menghantarkan pesannya agar sampai kekomunikannya. Saluran komunikasi terbagi menjadi dua yaitu :Tatap Muka yang Menyampaikan isi pertanyaan yang berkaitan dengan kepentingannya (aktivitas komunikasi) berupa pertemuan tatap muka, forum, Diskusi panel, Rapat, Ceramah .sedangkan dengan Media Terdiri dari media massa yaitu periodik (terbit atau berharap) seperti elektronik dan cetak sedangkan non media massa yaitu Manusia seperti kurir atau massanger dan benda yaitu elektronik dan non elektronik.

4) Penerima pesan (*receiver*)

Penerima pesan disebut juga Komunikan atau orang yang menerima pesan dan memaknai pesan tersebut, komunikan juga dapat berbentuk manusia, kelompok bahkan publik.

5) Umpan balik (*feed back*).

Umpan balik adalah Efek komunikasi yaitu sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikan yaitu: kognitif (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu), afektif (sikap seseorang terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu), dan konatif (tingkah laku, yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu). dan Umpan Balik dimaknai sebagai jawaban komunikan atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya.

c. Jenis Komunikasi

Menurut Roben J.G. komunikasi adalah kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 jenis komunikasi yaitu :

- ✓ Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata. Komunikasi verbal juga mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi yaitu perbedaan kata, kecepatan komunikasi, intonasi suara, humor, pesan singkat dan jelas dan waktu yang tepat.

- ✓ Komunikasi Non Verbal adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata namun memberikan arti pada pesan tersebut. Yang termasuk dalam komunikasi non verbal adalah ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, postur tubuh dan gaya, sound, dan gerak isyarat.

d. Fungsi Komunikasi

Komunikasi memiliki berbagai fungsi dalam hidup kita selain murni untuk mengirimkan makna, menurut William I. Gordon (2006:147) komunikasi memiliki empat fungsi yaitu :

1) Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi social setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, Desa, Kota, dan Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

2) Fungsi Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi social adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian maupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi

tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan emosi kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan non verbal. perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah, dan benci dapat dilakukan dengan kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal.

3) Fungsi Komunikasi Ritual

Erat hubungannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai rites of passage, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulangtahun, pertunangan, siraman, pernikahan, hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik. Mereka yang berpartisipasi dalam komunikasi ritual tersebut menegaskan kembali komitmen mereka kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, Negara, ideology, atau agama mereka.

4) Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka semua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). komunikasi yang berfungsi

memberitahukan atau menerangkan (to inform) mengandung muatan persuasive dalam arti bahwa pembicaraan menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui (Deddy Mulyana 2007:5).

Menurut Thomas Leech dalam bukunya "*say it like shakepeare, Leech*" juga menambahkan bahwa untuk membangun komunikasi yang efektif setidaknya kita harus menguasai empat jenis keterampilan dasar dalam berkomunikasi, yaitu membaca, menulis, mendengar dan berbicara. Begitu pentingnya, banyak orang menghabiskan waktunya untuk melakukan paling tidak salah satu dari empat keterampilan tersebut agar mampu berkomunikasi dengan baik sesuai dengan perannya.

Di samping itu Stephen Covey (2005:93) juga mengusulkan lima hukum komunikasi efektif utama yang dapat menambah kemudahan dalam mewujudkan efektifitas dalam komunikasi:

1) *Respect*

Hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita bahkan harus mengkritik atau memarahi seseorang, lakukan dengan penuh respek terhadap harga diri seseorang. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling

menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang akan menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim, bahkan menurut mahaguru komunikasi Dale Carnegie dalam bukunya *how to win friends and influence people*, rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang tulus dan jujur. Seorang ahli psikologi yang sangat terkenal William James juga mengatakan "Prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai". Dia mengatakan ini sebagai suatu kebutuhan (bukan harapan ataupun keinginan yang bisa ditunda atau tidak harus dipenuhi), yang harus dipenuhi. Ini adalah suatu rasa lapar manusia yang tak terperikan dan tak tergoyahkan. Lebih jauh Carnegie mengatakan bahwa setiap individu yang dapat memuaskan kelaparan hati ini akan menggenggam orang dalam telapak tangannya. Charles Schwabb, salah seorang pertama dalam sejarah perusahaan Amerika yang mendapatkan gaji lebih tinggi dari satu juta dolar setahun, mengatakan bahwa aset paling besar yang dia miliki adalah kemampuannya dalam membangkitkan antusiasme pada orang lain. Dan cara untuk membangkitkan antusiasme dan mendorong orang lain melakukan hal-hal terbaik adalah dengan memberi penghargaan yang tulus.

2) Empati

Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengar atau mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimenegerti oleh orang lain. Secara khusus Covey menaruh kemampuan untuk mendengarkan sebagai salah satu dari 7 kebiasaan manusia yang sangat efektif, yaitu kebiasaan untuk mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti ; "*Seek first to understand- understand then be understood to build the skills of emphatetic listening that inspires openness and trust,*". Kata Covey inilah yang disebutnya dengan komunikasi empatic. Dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama atau sinergi dengan orang lain. Rasa empati akan memampukan kita untuk dapat menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang memudahkan penerima pesan menerimanya. Oleh karena itu dalam ilmu pemasaran memahami perilaku konsumen merupakan keharusan. Dengan memahami perilaku konsumen maka kita dapat empati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan dan kesenangan dari konsumen. Demikian halnya dengan bentuk komunikasi lainnya, misalnya komunikasi dalam membangun kerjasama tim. Kita perlu saling memahami dan mengerti keberadaan orang lain dalam tim kita.

Rasa empati akan menimbulkan respek atau penghargaan, dan rasa respek akan membangun kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam membangun teamwork dan komunikasi yang seimbang tim. Jadi sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, kita perlu mengerti dan memahami dengan empatik calon penerima pesan kita, sehingga nantinya pesan kita akan dapat tersampaikan tanpa ada halangan. Empati bisa juga berarti kemampuan untuk mendengar dan bersikap perspektif atau siap menerima masukan ataupun umpan balik apapun dengan sikap yang positif. Banyak sekali dari kita yang tidak mau mendengarkan saran, masukan apalagi kritik dari orang lain. Padahal esensi dari komunikasi adalah aliran dua arah. Komunikasi satu arah tidak akan efektif karena komunikator hanya menerima saja tanpa bisa membalas.

3) *Audible*

Makna dari audible antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka audible berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh orang lain dengan baik. Hukum ini mengatakan bahwa pesan harus disampaikan melalui media atau delivery channel sedemikian hingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. Hukum ini mengacu pada kemampuan kita untuk menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat bantu audio visual yang akan membantu kita

agar pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik. Dalam komunikasi personal, hal ini berarti bahwa pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima.

4) *Clarity*

Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum keempat yang terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan tersebut, sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim kita, karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim kita.

5) *Humble*

Hukum kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Rendah hati tidak sama dengan rendah diri. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa saling menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Sikap rendah hati pada intinya mencakup pengertian: sikap yang penuh melayani, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, dan tidak sombong dan memandang rendah orang lain serta rela memaafkan dengan lemah

lembut dan penuh pengendalian diri (Dedy Mulyana 2007:62). Jika komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima hukum pokok komunikasi yang efektif ini, maka kita dapat menjalin komunikasi yang efektif.

e. Tinjauan Komunikasi Organisasi

Pada sub bab sebelumnya kita telah membahas definisi komunikasi dan ragam tentang komunikasi. Pada sub bab ini penulis akan menjelaskan tentang komunikasi organisasi menurut para ahli.

Definisi komunikasi organisasi secara fungsional dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Deddy Mulyana 2006:31). Organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun setidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu pertunjukan.

Definisi interpretif komunikasi Organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Proses interaksi tersebut tidak mencerminkan organisasi; ia adalah organisasi. Komunikasi organisasi adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi. Lebih jelasnya komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang

menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi (Deddy Mulyana 2007:33).

Komunikasi menurut sudut pandang subjektif komunikasi organisasi dapat dilihat sebagai proses mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan komunikasi yang memungkinkan organisasi berfungsi (Farace, Monge, dan Russell dalam Deddy Mulyana 2007:34). Ketika organisasi dianggap sebagai orang-orang yang berinteraksi dan memberi makna pada interaksi tersebut, komunikasi menjadi suatu fungsi pembentuk organisasi alih-alih sekedar fungsi pemelihara organisasi. Komunikasi tidak hanya sekedar melayani organisasi, ia adalah organisasi. Sedangkan pandangan objektif menganggap organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang jabatan atau kedudukan yang memungkinkan semua individu tersebut memiliki perbedaan posisi yang jelas seperti pimpinan, staf pimpinan dan pegawai. Disamping itu disebut institusi baik yang komersial maupun social, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

f. Dimensi Komunikasi

Menurut Raymond V. Lesikar dalam Handoko (2009:277-278)

bahwa komunikasi yang efektif dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor yaitu :

1) Saluran Komunikasi Formal

- ✓ Liputan saluran formal semakin melebar sesuai perkembangan dan pertumbuhan organisasi

- ✓ Saluran komunikasi formal dapat menghambat aliran komunikasi antar tingkat-tingkat organisasi.

2) Struktur Organisasi

- ✓ Sumber komunikasi dari pejabat yang berwenang.
- ✓ Informasi ditujukan pada pihak yang berkepentingan.
- ✓ Tingkatan / hirarki dalam penyampaian informasi.

3) Spesialisasi Jabatan

- ✓ Keahlian komunikator dalam menyampaikan tujuan pada komunikan.
- ✓ Keahlian dalam mengelola informasi.

4) Pemilikan Informasi

- ✓ Tingkat kemampuan individu dalam memperoleh informasi.
- ✓ Cara – cara yang dapat dipergunakan dalam memperoleh informasi.

2. Kompetensi

a. Definisi dan Konsep Kompetensi

Istilah Kompetensi menurut Spencer and spencer dalam Moehriono (2009:4) kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan atau *jobs task*.

Palan (2008:5) mengatakan bahwa Istilah kompetensi yang dalam bahasa Inggrisnya disebut "*competencies, competence dan competent*" dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kompetensi, kecakapan dan keberdayaan merujuk pada keadaan atau kualitas mampu dan sesuai.

Kamus bahasa Inggris menjelaskan kata "*competence*" sebagai keadaan yang sesuai, memadai, atau cocok. Selanjutnya dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary, Fifth Edition, 1995, dalam Palan (2008:5) mengatakan bahwa "*Competence is being ability todo something well*" yang dalam bahasa Indonesia diartikan Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik. Kompetensi merupakan perpaduan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Dengan demikian bahwa kompetensi merupakan sebuah indikator yang dapat menunjukkan adanya perbuatan yang dapat diamati dan sebagai konsep yang mencakup aspek-aspek pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang dilaksanakan secara utuh.

Menurut Milkovich et al (2008:159), "*Early conceptions of competencies focused on five areas: skills (demonstration of expertise), knowledge (accumulated information), self concepts (attitudes, values, self image), traits (general disposition to behave in a certain way), and motives (recurrent thoughts that drive behaviours)*" atau dengan kata lain "Sekarang ini konsep kompetensi fokus pada 5 hal yaitu keterampilan, pengetahuan, konsep diri, perilaku dan motif."

Adapun makna yang terkandung dari defenisi kompetensi ini adalah:

- 1) Karakteristik dasar (*uderlying characteristic*) kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang

serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.

- 2) Hubungan kasual (*causally related*) berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula (sebagai akibat).
- 3) Kriteria (*criteria referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksi seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

Memiliki SDM adalah keharusan bagi perusahaan. Mengelola SDM berdasarkan kompetensi diyakini bisa lebih menjamin keberhasilan mencapai tujuan. Sebagian besar perusahaan memakai kompetensi sebagai dasar dalam memilih orang, mengelola kinerja, pelatihan dan pengembangan serta pemberian kompensasi.

Secara umum kompetensi lebih menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta diperagakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dalam pekerjaannya (Hutapea, 2008:19).

Konsep kompetensi diterapkan dalam berbagai aspek dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Awalnya kompetensi dimanfaatkan dalam bidang pelatihan dan pengembangan (*Competency Based Training*), rekrutmen dan seleksi (*Competency Based Recruitmen and Selection*) dan sistem remunerasi (*Competency Based Payment*).

Kemudian terakhir kompetensi diintegrasikan ke dalam konsep *Competency Based Human Resource Management* (Ruky, 2007:51).

Melalui konsep ini kompetensi pegawai akan terdokumentasikan dengan baik dan dapat dilakukan pengembangan searah dengan pengembangan kompetensi utama (*core competencies*) organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Dengan demikian, dengan mudah dapat diidentifikasi kebutuhan kompetensi pegawai, sehingga arah kebijakan pengembangan pegawai dapat ditentukan.

Kompetensi adalah spesifikasi dari pengetahuan dan keterampilan serta penerapan dari pengetahuan dan keterampilan tersebut dalam suatu pekerjaan atau perusahaan atau lintas industri, sesuai dengan standar kinerja yang disyaratkan. Kompetensi adalah rumusan kewenangan berdasarkan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang diakui secara resmi oleh lembaga yang berwenang, yang ditinjau secara berkala. Standar kompetensi adalah bakuan kemampuan minimal. Bakuan tersebut memuat pernyataan yang menguraikan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang harus dimiliki saat bekerja serta penerapannya, sesuai dengan standar yang ditetapkan lapangan pekerjaan (Meylin, 2008:18).

Menurut Raymond J. Stone (2007:32) bahwa *competency profiling is a job analysis method that focuses on the skills and behaviours needed to successfully perform a job* (suatu metode analisis

jabatan yang menitikberatkan pada keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik).

Berhasil tidaknya kinerja seseorang tergantung dari kompetensi yang dimilikinya, apakah sesuai atau *matching* dengan kompetensi yang menjadi persyaratan minimal dari jabatan yang dipangkunya. Kompetensi terdiri atas lima kompetensi meliputi, integritas, kepemimpinan, perencanaan dan pengorganisasian, kerjasama, serta fleksibilitas. Kompetensi dasar, oleh Ruky (2007:51) disebut kompetensi inti (*core competencies*) yaitu kelompok kompetensi yang harus dimiliki oleh semua orang dalam organisasi.

Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kerja yang diharapkan. Keterampilan (*Skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan sikap (*attitude*) merupakan faktor yang menentukan penilaian terhadap kompetensi sumber daya manusia dalam menghasilkan tingkat kinerja pada suatu organisasinya (Watson Wyatt dalam Fuad,N., 2009:19).

b. Model Kompetensi

Model kompetensi menurut Hay Mc. Ber yang dialihbahasakan oleh Sedarmayanti (2010:127) yaitu:

- 1) Orientasi Pencapaian (*Achievement Orientation*), pandangan yang mendasari pemikiran untuk selalu berusaha untuk mencapai target/sasaran.

- 2) Berpikir Analitis (*Analytical Thinking*), berpikir yang menggunakan sebuah tahapan atau langkah-langkah logis. Langkah berpikir analitis ialah dengan menguji sebuah pernyataan atau bukti dengan standar objektif, melihat bawah permukaan sampai akar-akar permasalahan, menimbang atau memutuskan atas dasar logika.
- 3) Berpikir konseptual (*Conceptual Thinking*), berpikir dengan/berdasarkan konsep-konsep yang telah ada atau terencana.
- 4) Orientasi Layanan Pelanggan (*Customer Service Orientation*), pandangan yang mendasari pemikiran untuk selalu memberikan yang terbaik untuk orang lain.
- 5) Mengembangkan Lainnya (*Developing Other*), tuntutan yang diberikan kepada individu untuk mampu meningkatkan segala kemampuan atau potensi-potensi yang dimilikinya.
- 6) Penginstruksian (*Directiveness*), pemberian arahan dan perintah kepada individu.
- 7) Fleksibilitas (*Flexibility*), penyesuaian diri secara mudah dan cepat, keluwesan, ketidakkanggungan.
- 8) Dampak dan Pengaruh (*Impact and Influence*), suatu hal yang berhubungan dengan akibat yang akan mempengaruhi hal lainnya.
- 9) Pencarian Informasi (*Information Seeking*), usaha yang dilakukan untuk mengetahui suatu hal berkaitan dengan kepentingan yang diperlukan.

- 10) **Inisiatif (*Initiative*)**, inisiatif berarti usaha sendiri, langkah awal, ide baru. Berinisiatif berarti mengembangkan dan memberdayakan sector kreatifitas daya pikir manusia, untuk merencanakan ide atau buah pikiran menjadi konsep yang baru yang pada gilirannya diharapkan dapat berdaya guna dan bermanfaat.
- 11) **Integritas (*Integrity*)**, sebuah konsep konsistensitindakan, nilai-nilai, metode, langkah-langkah, prinsip, harapan, dan hasil.
- 12) **Pemahaman Antar Pribadi (*Interpersonal Understanding*)**, sikap saling memahami sesama individu.
- 13) **Rasa Percaya Diri (*Self Confidence*)**, merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri.

c. Karakteristik Kompetensi

Karakteristik Kompetensi menurut Mc Clelland, Boyatzis, & Spencer yang dialih bahasakan oleh Pribadi (2004 :92) yaitu:

- 1) **Motif** adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan.
- 2) **Karakter Pribadi** adalah watak yang membuat seseorang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.

- 3) Konsep diri adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang
- 4) Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.
- 5) Keterampilan adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas.

d. Tujuan Kompetensi

Tujuan kompetensi bagi suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja pegawainya dan untuk meningkatkan pencapaian target dari perusahaan itu sendiri. Menurut Hutapea dan Nurianna (2008:16) kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya bertujuan untuk:

1) Pembentukan pekerjaan (*job design*)

Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi. Besarnya fungsi, peran, dan tanggung jawab tersebut tergantung dari tujuan perusahaan, besar kecilnya perusahaan, tingkat atau level pekerjaan dalam organisasi serta jenis usaha. Sedangkan kompetensi perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atas perilaku pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi luar biasa.

2) Evaluasi pekerjaan (*job evaluation*)

Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot pekerjaan, yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan

pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentuk kompetensi.

3) Rekrutmen dan seleksi (*recruitment and selection*)

Pembentukan organisasi biasanya diikuti dengan pembentukan pekerjaan serta penentuan persyaratan atau kualifikasi orang yang layak melaksanakan pekerjaan tersebut. Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.

4) Pembentukan dan pengembangan organisasi (*organization design and development*)

Organisasi yang kukuh adalah organisasi yang mempunyai kerangka fondasi yang kuat. Kekuatan kerangka dan fondasi ditentukan oleh kemampuan teknis, nilai atau budaya organisasi serta semangat kerja atau motivasi orang-orang yang bekerja dalam organisasi. Kompetensi dapat menjadi fondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang produktif dan kreatif apabila semua orang kearah organisasi.

5) Membentuk dan memperkuat nilai dan budaya perusahaan (*company culture*)

Peran kompetensi prilaku sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya perusahaan (culture) system budaya kerja yang produktif. Pembentukan nilai-nilai produktif dalam organisasi akan mudah tercapai apabila pemilihan nilai-nilai budaya perusahaan sesuai dengan kompetensi inti perusahaan.

6) Pembelajaran organisasi (*organizational learning*)

Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan, melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang akan menopang proses pembelajaran yang berkesinambungan.

7) Manajemen karier dan penilaian potensi pegawai (*career management & employee's assessment*)

Kerangka dan tindakan kompetensi dapat digunakan untuk membantu perusahaan atau organisasi menciptakan pengembangan ruang karir bagi pegawai untuk mencapai jenjang karir yang sesuai dengan potensi yang dimiliki. Melalui *assessment centre* (pusat penilaian potensi pegawai), penggunaan kompetensi dapat mendorong pengembangan karier yang lebih terpolakan dan sejalan dengan kebutuhan perusahaan.

8) Sistem imbal jasa (*reward system*)

Sistem imbal jasa akan memperkuat dan diperkuat oleh kerangka pekerjaan yang berbasis kompetensi. Artinya, pemberian imbalan jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi

individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi yang digunakan oleh perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya, sistem kompetensi yang baik akan membantu mengefektifkan sistem imbal jasa yang berlaku dalam perusahaan.

e. Dimensi Kompetensi

Menurut peneliti, subvariabel-subvariabel tersebut dapat digunakan untuk menentukan dimensi kompetensi pegawai. Dimensi Kompetensi beberapa cara untuk melihat kompetensi sebagai karakteristik utama yang diperlukan oleh seorang untuk menghasilkan kinerja yang superior dalam pekerjaannya. pengertian kompetensi mencakup beberapa aspek dimensi seperti berikut (Boulter et al. dalam Sulistiyani, A. T. dan Rosidah, 2007:11):

- 1) *Motives*, yaitu konsistensi berpikir mengenai sesuatu yang diinginkan atau dikehendaki oleh seseorang, sehingga menyebabkan suatu kejadian. Motif tingkah laku seperti mengendalikan, mengarahkan, membimbing, memilih untuk menghadapi kejadian atau tujuan tertentu.
- 2) *Traits and Attitude*, yaitu karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten terhadap informasi atau situasi tertentu.
- 3) *Self-Concept*, yaitu sikap, nilai, atau imaginasi seseorang.
- 4) *Knowledge*, informasi seseorang dalam lingkup tertentu. Komponen kompetensi ini sangat kompleks. Nilai dari *knowledge test*, sering gagal untuk memprediksi kinerja karena terjadi kegagalan dalam

mengukur pengetahuan dan kemampuan sesungguhnya yang diperlakukan dalam pekerjaan.

- 5) *Skills or Behaviour*, yaitu kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas fisik atau mental tertentu.

Sedangkan menurut Hutapea, et.al, (2008:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu.

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.
- 2) Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang *Administrator Networking*. Disamping pengetahuan dan kemampuan pegawai, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap dan perilaku pegawai.
- 3) Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi. Apabila pegawai mempunyai sifat mendukung

pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

Knowledge, skill, dan attitude cenderung lebih nyata dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Kompetensi menurut (Taylor dalam Hadijah, S., dan Hady, 2008). Kompetensi dapat dijelaskan sebagai sebuah pedoman dari organisasi yang diberikan kepada setiap individu untuk menghasilkan kinerja yang diharapkan. Organisasi memberikan setiap individu sebuah indikator dari sikap atau perilaku yang akan dievaluasi dan dihubungkan dengan penentuan insentifnya. Kompetensi dapat diartikan sebagai indikator kinerja suatu organisasi yang diuraikan dalam kinerja masing-masing individu di dalamnya.

3. Kinerja

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi instansi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi.

a. Pengertian Kinerja

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau

perusahaan tersebut. Berikut adalah pengertian-pengertian kinerja menurut para ahli diantaranya yaitu :

Hasibuan (2008:94) bahwa :

“Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.”

Mangkunegara (2006:67) bahwa :

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

Menurut Sedarmayanti (2008:174) bahwa :

“Kinerja merupakan memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, hasil para pekerja, proses organisasi, terbukti secara konkrit, menyempurnakan tanggung jawab, dapat diukur, dapat dibandingkan dengan standar yang sudah ditentukan.”

Menurut Samsudin (2007:159) bahwa:

Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

Menurut Soedjono (2005:97) bahwa:

Kinerja merupakan prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran.

Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. Seperti yang diungkapkan oleh Prawirosentono (2006:2) yang mengartikan kinerja sebagai, "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika".

Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini Jones (2005:92) mengatakan bahwa "Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain: (1) kemampuan pribadi, (2) kemampuan manajer, (3)

kesenjangan proses, (4) masalah lingkungan, (5) situasi pribadi, (6) motivasi”. Wood, et. al. (2001:91) melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu (*job performance*) sebagai suatu fungsi dari interaksi atribut individu (*individual atribut*), usaha kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi (*organizational support*).

Sementara itu Zainun (2006:51) mengemukakan “ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu : (1) ciri seseorang, (2) lingkungan luar, dan (3) sikap terhadap profesi pegawai”. Berkaitan dengan dimensi kinerja yang diungkapkan Wood, Wallace & Zeffane (2004:65), Schermerhorn, Hunt dan Osborn (1982:76) lebih jauh mengungkapkan bahwa pengelolaan kinerja akan berdampak terhadap manajemen organisasi secara umum.

Dari uraian di atas, jelaslah bahwa kinerja pegawai harus dikelola, terutama rangka merancang bangun kesuksesan, baik secara individu maupun organisasi. Dengan demikian, manajemen kinerja merupakan suatu pendekatan untuk mencapai visi, misi, tujuan, dan target yang akan dicapai melalui kerja tim. Tim yang memiliki kinerja baik, maka anggotanya akan menetapkan standar kualitas target, mencapai target, memahami perbedaan, saling menghormati, berimbang dalam peran, berorientasi pada klien, mengevaluasi kinerja, dan bekerja sama. Seperti yang diungkapkan oleh O’Leary (dalam Jacobus, 2007:57) bahwa “aspek penting dari kinerja tim adalah tingkat keyakinan mereka terhadap kepemimpinan, sasaran, dan pekerjaan mereka sendiri”.

b. Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan Evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi, dalam penilaian kinerja tidak hanya semata-mata menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya semua layak untuk dinilai. Tujuan penilaian kinerja karyawan menurut

Rivai (2006:552), Pada dasarnya meliputi:

- 1) Meningkatkan etos kerja.
- 2) Meningkatkan motivasi kerja.
- 3) Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan selama ini.
- 4) Untuk mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
- 5) Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.
- 6) Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lainnya.
- 7) Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan lagi ke dalam Penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi perusahaan, kenaikan jabatan, pelatihan.
- 8) Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

- 9) Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.
- 10) Untuk mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- 11) Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, dan rencana karier selanjutnya.
- 12) Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi ataupun hadiah.
- 13) Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
- 14) Sebagai penyaluran keluhan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan.

c. Metode Penilaian Kerja

Metode penilaian kinerja karyawan bisa dibedakan menjadi metode penilaian yang berorientasi masa lalu dan masa depan. Mengevaluasi kinerja dimasa lalu, karyawan dapat memperoleh umpan balik dari usaha-usaha mereka. Umpan balik ini selanjutnya akan mengarah kepada perbaikan prestasi. Menurut Rivai (2006:163), Teknik-teknik penilaian kinerja meliputi :

- 1) Skala peringkat (*Rating Scale*).
- 2) Daftar pertanyaan.
- 3) Metode catatan prestasi.
- 4) Metode dengan pilihan terarah (*Forced Choice Methode*).
- 5) Metode peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*).

- 6) Skala peringkat yang dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally Anchored Rating Scale*).
- 7) Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*).
- 8) Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test and Observation*).
- 9) Pendekatan evaluasi komparatif (*Comparative Evaluation Approach*).

Metode penilaian berorientasi masa depan, menggunakan asumsi bahwa karyawan tidak lagi sebagai objek penelitian yang tunduk dan tergantung kepada penyelia, tetapi karyawan dilibatkan dalam proses penilaian. Menurut Rivai (2006:173), Adapun teknik-teknik yang digunakan yaitu :

- 1) Penilaian diri sendiri (*Self Appraisal*).
- 2) Manajemen berdasarkan sasaran (*Management By Objective*).
- 3) Penilaian secara psikologis.
- 4) Pusat penilaian (*Assesment Center*).

d. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2006:91), Kinerja karyawan dapat dinilai dari :

1) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

2) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

3) Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

4) Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

5) Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

B. Penelitian Terdahulu (*Deductive Thinking*)

Pada tinjauan penelitian sebelumnya akan dibahas secara lengkap jurnal dan artikel yang mendukung sebagai dasar pembahasan interpretasi

pada bahan sebelumnya. Berikut ini akan dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dan pertimbangan dalam penelitian ini. Sesuai dengan topik, maka penelitian terdahulu yang dikemukakan berkaitan dengan:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5
1	Siswandi (2010)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.	Dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Wisnu, A dan Mulyantomo, E (2012)	Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kresnatel Indonesia Semarang	Dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3	Howanitz, Peter J;Valenstein, Paul N;Fine, Glen. (2000)	Employee competence and performance-based assessment: A College of American Pathologists Q-Probes study of laboratory personnel in 522 institutions	Penelitian ini menggunakan metode survey dengan melakukan penyebaran kuesioner tentang praktek penilaian kompetensi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memberikan partisipasi atas kinerja. Kompetensi umum telah direview oleh pengamatan langsung (87,5%), review uji atau kontrol kualitas hasil (77,4%), review instrumen perawatan pencegahan (60,0%), tes tertulis (52,2%), dan / atau metode lain (20,8%) .

1	2	3	4	5
4	Prabasari dan Netra (2013)	Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Bali	Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.	Hasil analisis menunjukkan ada variabel motivasi, disiplin kerja, dan komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan.
5	Hakim, L (2008)	Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan teknik analisis regresi linear berganda.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, kompensasi dan kompetensi sangat signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. dimana kompetensi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kepemimpinan dan kompensasi.
6	Claudia Schlegel, MME, RN., Ulrich Woermann, MD, MME., Maya Shaha, PhD, RN., Jan-Joost Rethans, MD, PhD., and Cees van der Vleuten, PhD (2012)	Effects of Communication Training on Real Practice Performance: A Role-Play Module Versus a Standardized Patient Module	Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode survey	Hasil penelitian menunjukkan bahwa modul pelatihan komunikasi termasuk pasien standar dan OSCE lebih unggul modul pelatihan komunikasi dengan rekan role-playing.

1	2	3	4	5
7	Pandey, Sanjay K., Garnett, James L. (2006)	Exploring Public Sector Communication Performance: Testing a Model and Drawing Implications	Metode peneltian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode survey	Hasil penelitian menunjukkan kendala birokrasi terhadap kinerja komunikasi dapat diatasi jika kondisi meningkatkan kinerja kunci - kejelasan sasaran tanpa kekakuan dan budaya yang mendukung komunikasi - berada di tempat. kedua, komunikasi eksternal menimbulkan tantangan lebih dan mungkin memerlukan upaya tambahan.
8	Saari, H.A., and Rasyid, A.M (2013)	Competency Level of Employability Skills among the Apprentices of the National Dual Training System: A Comparative Analysis of Industry Perception by Company Status	Metode peneltian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode survey	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kompetensi keseluruhan keterampilan kerja para murid 'terbukti berada pada tingkat yang moderat. Konstruksi sub untuk rata-rata keterampilan dasar 3,23, rata-rata untuk keterampilan pribadi 3.66 dan rata-rata untuk bekerja sebagai tim 3.35 dari 5 skala poin.

C. Kerangka Berpikir

Kinerja merupakan sesuatu yang penting bagi instansi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para

pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Banyak para ahli memberikan definisi mengenai kinerja namun menurut penulis definisi kinerja yang cocok dalam penelitian ini yaitu menurut Mangkunegara (2006:67) yang mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Artinya kinerja merupakan gambaran seberapa baiknya seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan selama waktu tertentu yang tinggi rendahnya dipengaruhi oleh individu yang melaksanakannya.

Selanjutnya Mangkunegara (2006:91) mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat dinilai dari Kuantitas Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Pengetahuan Pekerjaan, Kerjasama, Tanggung Jawab, serta Inisiatif yang merupakan indikator dari kinerja.

Banyak faktor yang mempengaruhi turun dan naiknya kinerja seseorang, namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis turunnya kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) pada Kabupaten Bungo yang paling dominan yaitu dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi dan kompetensi yang dimiliki. Kemampuan komunikasi yang baik dirasa penting dikarenakan Satpol PP sering kali dalam melaksanakan tugasnya berhadapan langsung dengan masyarakat. Pentingnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik, agar dalam melaksanakan tugasnya, aparat Satpol PP dapat meminimal kesalahanpahaman dengan masyarakat ketika melakukan eksekusi.

Pada dasarnya dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang efektif. Para anggota organisasi mutlak perlu berkomunikasi satu sama yang lain. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Nitisemito, <http://www.scribd.com> dikutip tanggal 15 Feb 2015).

Sedangkan menurut Raymond V. Lesikar dalam Handoko (2009:269) mengatakan bahwa komunikasi merupakan penyampaian informasi kebijakan diantara para pelaksana secara jelas konsisten dan efektif sehingga dapat mencapai tujuan program. Pada dasarnya ada lima komponen atau unsur penting dalam komunikasi yang harus diperhatikan, yaitu pengirim pesan; pesan yang disampaikan; Bagaimana pesan tersebut dikirimkan; Penerima pesan; serta Umpan balik. Selanjutnya Raymond V. Lesikar dalam Handoko (2009:277-278) bahwa komunikasi yang efektif dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor yaitu 1) saluran komunikasi formal; 2) Struktur Organisasi; 3) Spesialisasi Jabatan; dan 4) Pemilikan Informasi.

Banyak penelitian yang telah dilakukan mencatat bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wisnu, A dan Mulyantomo, E (2012), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu pula Siswandi (2010) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa adanya korelasi antara komunikasi dengan kinerja pegawai. Artinya apabila seorang pegawai memiliki kemampuan komunikasi

yang baik dalam bekerja, maka akan mampu meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Peranan sumber daya manusia terhadap lembaga negara tergantung kepada jumlahnya secara kuantitatif dan kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri yang disifati dengan tinggi rendahnya kemampuan sumber daya manusia yang berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki, menurut Standar Nasional Indonesia 19-9004-2002 terdiri dari unsur pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman. Oleh karena itu penyediaan pendidikan dan pelatihan bagi para personil dimaksudkan untuk memastikan bahwa personil sadar akan relevansi dan kegiatan mereka serta bagaimana sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran mutu *Quality objectives*.

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya (Watson Wyatt dalam Ruky, 2007:106). Kompetensi Menurut Boulter et al. dalam Rosidah (2006:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Selain itu pula kompetensi juga dapat diartikan sebagai perilaku-perilaku yang ditunjukkan mereka yang memiliki kinerja yang sempurna, lebih konsisten dan efektif, dibandingkan dengan mereka yang memiliki kinerja rata-rata. Menurut Mc.Clelland dalam Hakim, L (2008), dengan mengevaluasi kompetensi-kompetensi yang dimiliki seseorang, kita akan dapat memprediksi kinerja orang tersebut.

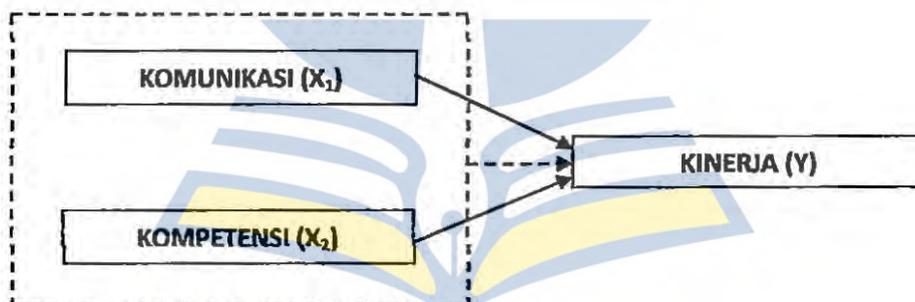
Selain itu pula Hutapea (2008:19) mengungkapkan secara umum pada dasarnya kompetensi lebih menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta diperagakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dalam pekerjaannya. Selanjutnya Hutapea, et.al, (2008:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki seseorang, Keterampilan (*skill*), dan Sikap (*attitude*).

Knowledge, skill, dan attitude cenderung lebih nyata dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.

Banyak penelitian yang telah dilakukan mencatat bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Howanitz, Peter J; Valenstein, Paul N; Fine, Glen. (2000), yang menyatakan bahwa bahwa kompetensi pegawai memberikan partisipasi atas kinerja. Artinya apabila pegawai memiliki kompetensi yang baik dengan bidang

pekerjaannya, maka akan mampu meningkatkan kinerja pegawai tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu Hakim, L (2008) juga mengungkapkan bahwasanya kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas tampak bahwa kemampuan komunikasi dan kompetensi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja, artinya apabila kinerja pegawai didukung dengan kemampuan komunikasi serta didukung pula dengan kompetensi yang baik pula, maka akan mampu memberikan kontribusi yang baik dalam meningkatkan kinerja. Kerangka pemikiran ini dikaitkan dengan kemampuan komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP. Penelitian ini ingin menguji kemampuan komunikasi dan kompetensi serta pengaruhnya terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang diteliti dan diuji kebenarannya secara empiris. Oleh karena itu hipotesa masih dugaan

yang dianggap benar untuk sementara dan perlu dibuktikan kebenarannya.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yakni:

1. Komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP diduga baik.
2. Komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP.
3. Diduga Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP.
4. Diduga Komunikasi dan Kompetensi secara bersama memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada dasarnya untuk menjawab permasalahan yang ada mengenai komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP Kabupaten Bungo dalam upaya penegakan peraturan daerah. Dari permasalahan yang ada tersebut penulis mencoba untuk mencoba untuk memformulasikan masalah penelitian dan membuat hipotesis.

Mengingat begitu banyaknya peraturan daerah yang harus ditegakan oleh Satpol PP, maka dalam penelitian ini penulis akan fokus pada penegakan peraturan daerah penertiban pedagang kaki lima. Sehingga unit analisis dalam penelitian ini sendiri yakni pedagang kaki lima yang ada pada Kabupaten Bungo yang akan menilai komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP dalam melakukan penertiban.

Pengamatan menggunakan cakupan waktu bersifat *cross section/one shoot*, yang berarti informasi atau data yang diperoleh adalah hasil pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu (Sugiyono, 2008:16). Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini yakni pedagang kaki lima yang cukup banyak, maka dalam penelitian ini penulis melakukan penarikan sampel dengan menggunakan teori yang dikembangkan oleh Slovin. Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin diperoleh jumlah sampelnya (n) sebanyak 83 pedagang dengan nilai $e = 10\%$.

Untuk menjawab semua hipotesis yang telah tersusun tersebut peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk memperoleh informasi, kemudian memberikan tanggung jawab kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan serta memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat bersifat tertutup yaitu pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban dengan skala 1 sampai 5 sesuai dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan spesifikasi sangat setuju (5), setuju (4), kurang setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Setelah semua informasi yang diperoleh dari kuesioner terkumpul langkah selanjutnya yakni dengan melakukan uji kualitas data, tujuannya yaitu untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan sudah layak/handal dan konsisten untuk dilakukan pengujian berikutnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan verivikatif dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai variabel penelitian (Ferdinand, 2006:39), dalam penelitian ini tentang komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP Kabupaten Bungo. Sedangkan penelitian verivikatif adalah untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis hipotesis berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji komunikasi dan kompetensi sebagai variabel independen terhadap kinerja sebagai variabel

dependen. Dimana pengujian ini dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi linear berganda serta melakukan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t dan secara secara simultan menggunakan uji F dengan alat bantu SPSS 20.0.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007:57). "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Sedangkan dalam Arikuntoro (2006:21) dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah pedagang kaki lima yang berjualan di Kabupaten Bungo yang terdapat pada pasar Bungur, pasar Seroja dan Semagor (Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo 2014). Penentuan sampel digunakan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Oleh karena itu teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan *random sampling* untuk menentukan pedagang yang menjadi anggota sampel, dan menggunakan teknik *proportionate random sampling* untuk menentukan ukuran sampel pada masing-masing kategori pedagang. Sedangkan untuk menentukan anggota sampel pada masing-masing kategori pedagang menggunakan cara acak murni/random. Ukuran atau jumlah sampel

dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Slovin, Umar (2008:141) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = % toleransi kesalahan sampling

$$n = \frac{483}{1+(483.10\%^2)} = \frac{483}{5.83} = 82.85 = 83$$

Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin di atas didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 82,85 di bulatkan menjadi 83 dengan nilai e = 5 %.

Tabel. 3.1. Data Sampel

No	Lokasi Pedagang	Total Pedagang Kaki Lima (orang)	Jumlah Sampel		Pembulatan
1	Pasar Bungur	296	(296/483) x 83	50.87	51
2	Pasar Seroja	114	(114/483) x 83	19.59	20
3	Semagor	73	(73/483) x 83	12.54	12
Jumlah		483		83	83

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2014).

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *convenience sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi berdasarkan kemudahan atau menyenangkan peneliti karena data diperoleh dengan cepat caranya dengan menanyakan secara langsung kepada orang yang sedang berada di tempat objek penelitian tersebut (Hapzi dan Limakrisna, 2013). Dengan kata lain sampel diambil/dipilih karena ada ditempat dan waktu yang tepat. Adapun kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian adalah nasabah yang telah melakukan beberapa kali yang ditemui secara langsung pada bank BRI sebelum melakukan transaksi.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus yang diperoleh secara langsung di lapangan yang bersumber dari hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu melalui Metode Survey, melakukan penyebaran kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden, kemudian responden sepenuhnya diberikan tanggung jawab untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diberikan.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian sangat erat kaitannya dengan teknik pengumpulan data. Setiap teknik pengumpulan data akan memiliki bentuk instrumen yang berbeda pula. (<http://www.ayobukasaja.com/2013/06/cara-menyusun-instrumen-penelitian.html>).

Adapun langkah-langkah dalam menyusun instrumen penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Analisis Variabel Penelitian

Menganalisis setiap variabel menjadi subvariabel kemudian mengembangkannya menjadi indikator-indikator merupakan langkah awal sebelum instrumen itu dikembangkan.

2. Menetapkan jenis instrumen

Jenis instrumen dapat ditetapkan manakala peneliti sudah memahami dengan pasti tentang variabel dan indikator penelitiannya. Satu variabel mungkin hanya memerlukan satu jenis instrumen atau mungkin memerlukan lebih dari satu jenis instrumen.

3. Menyusun kisi-kisi atau layout Instrumen

Kisi-kisi instrumen diperlukan sebagai pedoman dalam merumuskan item instrumen. Dalam kisi-kisi itu harus mencakup ruang lingkup materi variabel penelitian, jenis-jenis pertanyaan, banyaknya pertanyaan, serta waktu yang dibutuhkan. Selain itu, dalam kisi-kisi juga harus tergambar indikator atau abilitas dari setiap variabel. Misalnya, untuk menentukan prestasi belajar atau kemampuan subjek penelitian, diukur dari tingkat pengetahuan, pemahaman, aplikasi, dan sebagainya.

4. Menyusun item konsumen

Berdasarkan kisi-kisi yang telah disusun, langkah selanjutnya adalah menyusun item pertanyaan sesuai dengan jenis instrumen yang akan digunakan.

5. Menguji coba instrumen

Uji coba instrumen perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat reabilitas dan validitas serta keterbacaan setiap item. Mungkin saja berdasarkan hasil uji coba ada sejumlah item yang harus dibuang dan diganti dengan item yang baru, setelah mendapat masukan dari subjek uji coba.

E. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan guna untuk memperoleh temuan-temuan yang relevan yang ditemukan peneliti saat melakukan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari jawaban yang diberikan responden berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala *Likert* dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti “Tidak Pernah” sampai dengan “Selalu”, “Sangat Rendah” sampai dengan “Sangat Puas”, dan sebagainya (Idriantono dan Supomo 2007:147). Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan

demikian, peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi merupakan cara yang dilakukan dengan menelaah dan mengkaji catatan/laporan dan dokumen-dokumen lain dari berbagai organisasi yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti, yang dalam hal ini adalah komunikasi, kemampuan kerja dan kinerja Satpol PP melalui kajian teori yang diperoleh melalui internet dan kunjungan ke pustakaan.

F. Definisi Operasional

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis bersifat metode *survey* dengan membuat angket kepada responden yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang pengaruh komunikasi, kemampuan kerja dan kinerja Satpol PP di Kabupaten Bungo. Angket atau kuesioner yang dirancang merupakan pengembangan dari teori yang telah dibahas pada BAB II sebelumnya, yang merupakan pengembangan dari masing-masing indikator tiap variabel dan disesuaikan dengan pokok permasalahan pada objek penelitian. Adapun langkah awal yang dilakukan dalam pembuatan kuesioner ini yaitu dengan menyusun pernyataan-pernyataan berdasarkan masing-masing indikator dalam bentuk operasional variabel; membuat kisi-kisi angket/kuesioner dengan cara menentukan indikator yang akan diteliti; serta mengkonsultasikan butir-butir angket yang telah disusun dengan pembimbing.

Menurut Singarimbun & Effendi (2007:46), definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel dapat diukur. Menurut Azwar (2006:74), definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati dan memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu obyek atau fenomena. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Variabel bebas pertama Komunikasi (X_1). Komunikasi adalah penyampaian informasi kebijakan diantara para pelaksana secara jelas konsisten dan efektif sehingga dapat mencapai tujuan program.

Variabel bebas kedua Kompetensi (X_2). Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik. Kompetensi merupakan perpaduan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Dengan demikian bahwa kompetensi merupakan sebuah indikator yang dapat menunjukkan adanya perbuatan yang dapat diamati dan sebagai konsep yang mencakup aspek-aspek pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang dilaksanakan secara utuh.

Variabel terikat kinerja (Y), Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi instansi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi.

Setelah kita membicarakan beberapa pengertian dasar tentang beberapa definisi variabel dalam penelitian ini, berikut dapat kita lihat operasional

variabel yang di rancang untuk kuesioner dan skala data adalah seperti yang disajikan pada tabel berikut:

1. Variabel Terikat (*Dependent*)

Untuk variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah Kinerja Indikator yang mempengaruhi kinerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, Tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif (Mangkunegara, 2006:67). Untuk lebih rinci variabel dependent, dimensi dan indikator-indikator dibuat dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Operasional Variabel Y

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
1	Kinerja (Y). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	Kuantitas Kerja	Kemampuan menyelesaikan berbagai permasalahan dalam pekerjaan	Ordinal	1,2
		Kualitas Kerja	Kemampuan memberikan hasil kerja dengan baik	Ordinal	3,4
		Kerjasama	Kemampuan menjalin komunikasi	Ordinal	5,6
			Kemampuan dalam bekerjasama	Ordinal	7,8
		Tanggung jawab	Bekerja sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab	Ordinal	14,15
			Bertanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan	Ordinal	16,17
		Inisiatif	Mampu menyelesaikan masalah yang terjadi dilapangan	Ordinal	18,19

1	2	3	4	5	6
			Mampu memberikan solusi dalam menghadapi permasalahan dalam bekerja	Ordinal	20,21

Sumber: Mangkunegara (2006:91)

2. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel independent, variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel sebagaimana pada Tabel 3.3 dan Tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.3. Operasional Variabel X_1

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item	
1	2	3	4	5	6	
2	Komunikasi (X1). Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau makna dari komunikator kepada komunikan baik secara langsung maupun tidak langsung	Saluran Komunikasi Formal	Komunikator/sumber yang jelas	Ordinal	1	
				Kelengkapan media yang digunakan	Ordinal	2
				Penggunaan Bahasa	Ordinal	3
				Kejelasan Informasi	Ordinal	4
		Struktur Organisasi	Sumber Informasi	Ordinal	5	
			Tujuan Informasi	Ordinal	6	
			Tingkatan dalam Penyampaian informasi	Ordinal	7	
		Spesialisasi Jabatan	Tingkat keahlian komunikator	Ordinal	8	
				Tingkatan keahlian dalam mengelola informasi	Ordinal	9
		Pemilikan Informasi	Tingkat kemampuan individu dalam memperoleh informasi.	Ordinal	10	

1	2	3	4	5	6
			Cara-cara yang dapat dipergunakan dalam memperoleh informasi.	Ordinal	11

Sumber: Raymond V. Lesikar dalam Handoko (2009:277-278)

Tabel 3.4. Operasional Variabel X₂

No	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
2	Kompetensi (X ₂) merupakan gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.	Pengetahuan (knowledge)	Memiliki pengetahuan yang baik	Ordinal	1
			Memahami semua aturan yang berkaitan terhadap pekerjaan dengan baik.	Ordinal	2
			Memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan yang baik dalam bidang pekerjaan yang dilakukan.	Ordinal	3
			Dapat memberikan memberikan pemahaman.	Ordinal	4
		Keterampilan (skill)	Mampu bekerjasama dengan baik dengan rekan kerja.	Ordinal	5
			Mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam pekerjaan.	Ordinal	6
			Memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan rekan kerja.	Ordinal	7
			Memiliki kemampuan dalam melakukan pendekatan secara persuasif	Ordinal	8
		Sikap (attitude)	Memiliki sikap yang baik dan tidak arogan	Ordinal	9
			Dapat mematuhi norma-norma sosial dalam melaksanakan tugas	Ordinal	10
			Tingkah laku seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.	Ordinal	11

1	2	3	4	5	6
			Tidak semena-mena dalam melaksanakan tugas	Ordinal	12
			Adanya sikap untuk melaksanakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik.	Ordinal	13

Sumber: Hutapea, et.al (2008:28).

G. Uji Kualitas Data

Untuk mengetahui bahwa instrument yang digunakan sudah valid sehingga akan menghasilkan data yang akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian maka perlu dilakukan pengujian.

1. Uji Validitas

Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan kata lain instrumen tersebut dapat mengukur konstruk sesuai dengan yang diharapkan. Dalam menguji keakurasian pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah dibagi, maka akan digunakan uji validitas (Indriantoro & Supomo, 2006:142). Uji validitas konstruk menggunakan pengujian statistik analisis faktor (*factor analysis*).

Batas muatan faktor (*factor loading*) $\pm 0,5$ akan digunakan sebagai dasar analisis dalam pengujian validitas. Butir pertanyaan yang valid harus memiliki muatan faktor yang mencapai nilai minimum $\pm 0,5$ (Hair *et al.*, 2006:112). Hasil uji validitas data dari penelitian ini akan diuraikan per variabel sebagai berikut ini.

a. Hasil Analisis Faktor Variabel Komunikasi (X_1)

Kuesioner penelitian Variabel X_1 (Komunikasi) terdiri atas 4 dimensi dengan 11 item pernyataan. Hasil uji validitas konstruktif menggunakan pengujian statistik analisis faktor (*factor analysis*) untuk setiap dimensi variabel komunikasi dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.5. KMO and Bartlett's Test Variabel Komunikasi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,877
Approx. Chi-Square		537,676
Bartlett's Test of Sphericity	Df	55
	Sig.	,000

Sumber: Output SPSS 21.0 for windows

Dari hasil analisis variabel pelayanan pada Tabel 3.5 diperoleh nilai KMO-MSA sebesar 0,877 berarti proses analisis boleh dilanjutkan.

Tabel 3.6. Communalities Variabel Komunikasi

	Initial	Extraction
X11	1,000	,729
X12	1,000	,638
X13	1,000	,720
X14	1,000	,627
X15	1,000	,645
X16	1,000	,721
X17	1,000	,622
X18	1,000	,714
X19	1,000	,600
X110	1,000	,677
X111	1,000	,608

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Selain itu pula pada Tabel 3.6 *Communalities* menunjukkan sumbangan efektif tiap item terhadap faktor yang terbentuk. Misalnya

item X1_1, item tersebut memberikan sumbangan sebesar 72,9% terhadap faktor yang terbentuk. Dapat dikatakan item ini cukup baik karena mampu menjelaskan sebagian besar varian didalam faktor 1. Begitu pula untuk item berikutnya sampai dengan item X1_11.

Tabel 3.7. Total Variance Explained Variabel Komunikasi

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,093	55,388	55,388	6,093	55,388	55,388	3,982	36,198	36,198
2	1,208	10,979	66,366	1,208	10,979	66,366	3,319	30,169	66,366
3	,761	6,915	73,281						
4	,573	5,208	78,489						
5	,503	4,574	83,063						
6	,458	4,168	87,231						
7	,426	3,873	91,103						
8	,348	3,166	94,269						
9	,252	2,290	96,559						
10	,216	1,960	98,519						
11	,163	1,481	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dari Total Variance Explained Variabel Komunikasi pada Tabel 3.7 diketahui bahwasanya dari 11 pertanyaan untuk variabel komunikasi yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi dua faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 55,388% variasi dan untuk faktor 2 mampu menjelaskan 10,979% variasi

Tabel 3.8. Component Matrix Variabel Komunikasi

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
X11	,585	,622
X12	,731	,322
X13	,785	,322
X14	,788	,081
X15	,736	,322
X16	,778	-,340
X17	,734	-,289
X18	,842	-,067
X19	,738	-,235
X110	,798	-,199
X111	,634	-,454

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Tabel 3.9. Rotated Component Matrix Variabel Komunikasi

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
X11	,033	,853
X12	,339	,723
X13	,380	,759
X14	,541	,579
X15	,343	,726
X16	,810	,256
X17	,743	,264
X18	,679	,503
X19	,710	,308
X110	,732	,375
X111	,776	,075

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with
Kaiser Normalization.

Dengan melihat Component Matrix dan Rotated Component Matrix pada Tabel 3.8 dan 3.9 diketahui bahwasanya ada 2 dimensi yg membentuk variabel Komunikasi (X_1) yang diuraikan sebagai berikut.

- Dimensi 1 = loading > 0.5 yaitu : , X1_7, , X1_9, X1_10, dan X1_11.
- Dimensi 2 = loading > 0.5 yaitu : X1_1, X1_2, X1_3, , X1_5 dan .
- “X1_4” masuk dimensi 1 & 2, dengan memilih *loading factor* yang paling besar → *loading factor* “X1_4” > pada dimensi 2 (0.579 > 0.541), jadi X1_4 masuk pada dimensi 2.
- “X1_8” masuk dimensi 1 & 2, dengan memilih *loading factor* yang paling besar → *loading factor* “X1_8” > pada dimensi 1 (0.679 > 0.503), jadi X1_8 masuk pada dimensi 1.

Dari hasil Component Matrix dan Rotated Component Matrix pada Tabel 3.8 dan 3.9 diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi (X_1) dibentuk oleh 1 dimensi 1 dan 2 dengan masing-masing kuesioner (1= X1_7, X1_8, X1_9, X1_10, dan X1_11) dan (2= X1_1, X1_2, X1_3, X1_4 dan X1_5). Dimensi dan kuesioner ini yang dapat diteruskan pada analisis selanjutnya.

b. Hasil Analisis Faktor Variabel Kompetensi (X_2)

Kuesioner penelitian Variabel X_2 (Kompetensi) terdiri atas 3 dimensi dengan 13 item pernyataan. Hasil uji validitas kongsruk

menggunakan pengujian statistik analisis faktor (*factor analysis*) untuk setiap dimensi variabel kompetensi dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.10. KMO and Bartlett's Test Variabel Kompetensi

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,765
Approx. Chi-Square	392,943
Bartlett's Test of Sphericity Df	78
Sig.	,000

Sumber data: Output SPSS 20.0 diolah.

Dari hasil analisis variabel pelayanan pada Tabel 3.10 diperoleh nilai KMO-MSA sebesar 0,765 berarti proses analisis boleh dilanjutkan.

Tabel 3.11. Communalities Variabel Kompetensi

Communalities		
	Initial	Extraction
X21	1,000	,691
X22	1,000	,637
X23	1,000	,710
X24	1,000	,671
X25	1,000	,675
X26	1,000	,577
X27	1,000	,734
X28	1,000	,770
X29	1,000	,526
X210	1,000	,591
X211	1,000	,689
X212	1,000	,762
X213	1,000	,722

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Selain itu pula pada Tabel 3.11 *Communalities* menunjukkan sumbangan efektif tiap item terhadap faktor yang terbentuk. Misalnya item X2_1, item tersebut memberikan sumbangan sebesar 69,1% terhadap faktor yang terbentuk. Dapat dikatakan item ini cukup baik

karena mampu menjelaskan sebagian besar varian didalam faktor 1.

Begitu pula untuk item berikutnya sampai dengan item X2_13.

Tabel 3.12. Total Variance Explained Variabel Kompetensi

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,546	34,966	34,966	4,546	34,966	34,966	2,591	19,927	19,927
2	1,877	14,439	49,405	1,877	14,439	49,405	2,541	19,549	39,476
3	1,315	10,112	59,517	1,315	10,112	59,517	2,055	15,808	55,284
4	1,015	7,809	67,327	1,015	7,809	67,327	1,565	12,042	67,327
5	,791	6,083	73,410						
6	,707	5,437	78,847						
7	,616	4,736	83,583						
8	,568	4,372	87,955						
9	,398	3,062	91,017						
10	,375	2,884	93,901						
11	,299	2,298	96,199						
12	,270	2,075	98,274						
13	,224	1,726	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dari Total Variance Explained Variabel Pelayanan pada Tabel 3.12 diketahui bahwasanya dari 13 pertanyaan untuk variabel kompetensi yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi empat faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 34,966% variasi, faktor 2 mampu menjelaskan 14,439% variasi, faktor 3 mampu menjelaskan 10,112% variasi, dan untuk faktor 4 mampu menjelaskan 7,809% variasi.

Tabel 3.13. Component Matrix Variabel Kompetensi

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
X21	,561	-,086	-,584	-,165
X22	,663	-,179	-,351	-,205
X23	,632	-,244	-,144	,480
X24	,522	-,167	-,102	,600
X25	,728	-,330	-,175	-,069
X26	,729	-,109	-,121	-,136
X27	,455	-,518	,501	,088
X28	,561	-,376	,499	-,253
X29	,640	,236	,128	-,209
X210	,596	,188	,443	-,065
X211	,574	,575	,137	-,097
X212	,375	,640	,157	,432
X213	,549	,622	-,131	-,128

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Tabel 3.14. Rotated Component Matrix Variabel Kompetensi

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
X21	,107	,805	-,108	,142
X22	,135	,758	,160	,138
X23	,084	,358	,194	,733
X24	,094	,198	,115	,781
X25	,078	,670	,364	,295
X26	,274	,608	,311	,189
X27	-,083	,057	,798	,295
X28	,102	,220	,843	,003
X29	,567	,336	,303	,002
X210	,565	,064	,510	,091
X211	,808	,162	,096	,016
X212	,741	-,194	-,113	,402
X213	,778	,318	-,128	-,003

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

Dengan melihat Component Matrix dan Rotated Component Matrix pada Tabel 3.13 dan 3.14 diketahui bahwasanya ada 4 dimensi yg membentuk variabel Kompetensi (X_2) yang diuraikan sebagai berikut.

- Dimensi 1 = loading > 0.5 yaitu : X2_9, X2_11 dan X2_13.
- Dimensi 2 = loading > 0.5 yaitu : X2_1, X2_2, X2_5 dan X2_6.
- Dimensi 3 = loading > 0.5 yaitu : X2_7, X2_8 dan X2_10.
- Dimensi 4 = loading > 0.5 yaitu : X2_3 dan X2_4.
- “X2_10” masuk dimensi 1 & 3, dengan memilih *loading factor* yang paling besar → *loading factor* “X2_10” > pada dimensi 1 (0.565 > 0.510), jadi X2_10 masuk pada dimensi 1.

Dari hasil Component Matrix dan Rotated Component Matrix pada Tabel 3.13 dan 3.14 diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi (X_2) dibentuk oleh 4 dimensi dengan masing-masing kuesioner (1= X2_9, X2_10, X2_11 dan X2_13), (2= X2_1, X2_2, X2_5 dan X2_6), (3= X2_7 dan X2_8) dan (4= X2_3 dan X2_4). Dimensi dan kuesioner ini yang dapat diteruskan pada analisis selanjutnya.

c. Hasil Analisis Faktor Variabel Kinerja (Y)

Kuesioner penelitian Variabel Y (Kinerja) terdiri atas 5 dimensi dengan 16 item pernyataan. Hasil uji validitas konstruktif menggunakan pengujian statistik analisis faktor (*factor analysis*) untuk setiap dimensi variabel kinerja dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 3.15. KMO and Bartlett's Test Variabel Kinerja

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,781
Approx. Chi-Square		637,423
Bartlett's Test of Sphericity	Df	120
	Sig.	,000

Sumber data: Output SPSS 21.0 diolah.

Dari hasil analisis variabel pelayanan pada Tabel 3.15 diperoleh nilai KMO-MSA sebesar 0,781 berarti proses analisis boleh dilanjutkan.

Tabel 3.16. Communalities Variabel Kinerja

Communalities		
	Initial	Extraction
Y1	1,000	,810
Y2	1,000	,725
Y3	1,000	,635
Y4	1,000	,648
Y5	1,000	,552
Y6	1,000	,649
Y7	1,000	,614
Y8	1,000	,499
Y9	1,000	,508
Y10	1,000	,470
Y11	1,000	,742
Y12	1,000	,733
Y13	1,000	,587
Y14	1,000	,811
Y15	1,000	,746
Y16	1,000	,748

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Selain itu pula pada Tabel 3.16 *Communalities* menunjukkan sumbangan efektif tiap item terhadap faktor yang terbentuk. Misalnya item Y₁, item tersebut memberikan sumbangan sebesar 81% terhadap faktor yang terbentuk. Dapat dikatakan item ini cukup baik karena

mampu menjelaskan sebagian besar varian didalam faktor 1. Begitu pula untuk item berikutnya sampai dengan item Y₁₆.

Tabel 3.17. Total Variance Explained Variabel Kinerja

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,853	36,578	36,578	5,853	36,578	36,578	3,324	20,775	20,775
2	2,071	12,943	49,521	2,071	12,943	49,521	2,980	18,625	39,401
3	1,457	9,108	58,629	1,457	9,108	58,629	2,210	13,815	53,216
4	1,095	6,842	65,472	1,095	6,842	65,472	1,961	12,256	65,472
5	,991	6,195	71,667						
6	,820	5,124	76,791						
7	,687	4,294	81,085						
8	,613	3,829	84,914						
9	,522	3,261	88,176						
10	,431	2,692	90,868						
11	,372	2,326	93,195						
12	,327	2,045	95,239						
13	,237	1,484	96,723						
14	,204	1,272	97,995						
15	,173	1,082	99,078						
16	,148	,922	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dari Total Variance Explained Variabel kinerja pada Tabel 3.17 diketahui bahwasanya dari 16 pertanyaan untuk variabel kinerja yang dianalisis ternyata hasil ekstraksi komputer menjadi empat faktor (nilai eigen value > 1 menjadi faktor). Faktor 1 mampu menjelaskan 36,578% variasi, faktor 2 mampu menjelaskan 12,943% variasi, faktor 3 mampu menjelaskan 9,108% variasi, dan untuk faktor 4 mampu menjelaskan 6,842% variasi.

Tabel 3.18. Component Matrix Variabel Kinerja

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Y1	,458	,250	,718	,152
Y2	,638	,134	,546	,050
Y3	,651	,123	,442	-,010
Y4	,606	,369	-,009	-,380
Y5	,408	,539	-,091	-,293
Y6	,761	-,026	-,126	-,230
Y7	,738	,018	-,144	-,220
Y8	,537	,413	-,190	,067
Y9	,566	,213	-,374	,055
Y10	,659	,071	-,173	-,007
Y11	,553	,035	-,329	,572
Y12	,547	,284	-,075	,590
Y13	,659	-,266	-,255	-,132
Y14	,544	-,695	,096	,153
Y15	,663	-,547	-,016	-,084
Y16	,581	-,627	,098	-,083

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Tabel 3.19. Rotated Component Matrix Variabel Kinerja

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Y1	,016	,080	,891	,097
Y2	,232	,237	,774	,126
Y3	,259	,305	,678	,119
Y4	,092	,751	,272	,015
Y5	-,165	,701	,170	,070
Y6	,490	,597	,163	,161
Y7	,441	,605	,149	,175
Y8	-,022	,542	,155	,425
Y9	,166	,523	-,041	,453
Y10	,332	,477	,132	,339
Y11	,246	,124	,021	,816
Y12	,029	,155	,300	,786

Y13	,620	,403	-,033	,198
Y14	,856	-,150	,168	,167
Y15	,835	,162	,120	,093
Y16	,847	,037	,168	,003

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Dengan melihat Component Matrix dan Rotated Component Matrix pada Tabel 3.18 dan 3.19 diketahui bahwasanya ada 4 dimensi yg membentuk variabel kinerja (Y) yang diuraikan sebagai berikut.

- Dimensi 1 = loading > 0.5 yaitu : Y_13, Y_14, Y_15 dan Y_16.
- Dimensi 2 = loading > 0.5 yaitu : Y_4, Y_5, Y_6, Y_7, Y_8 dan Y_9.
- Dimensi 3 = loading > 0.5 yaitu : Y_2 dan Y_3.
- Dimensi 4 = loading > 0.5 yaitu : Y_11 dan Y_12.

Dari hasil Component Matrix dan Rotated Component Matrix pada Tabel 3.18 dan 3.19 diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja (Y) dibentuk oleh 4 dimensi 1, 2, 3 dan 4 dengan masing-masing kuesioner (1= Y_13, Y_14, Y_15 dan Y_16); (2= Y_4, Y_5, Y_6, Y_7, Y_8 dan Y_9); (3= Y_2 dan Y_3); dan (4= Y_11 dan Y_12). Dimensi dan kuesioner ini yang dapat diteruskan pada analisis selanjutnya. Sedangkan Indikator yg minus atau < 0.5, di buang yakni untuk Y_10.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008:183) reliabilitas adalah derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu. Berdasarkan definisi tersebut maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik

tekait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistensian. Suatu alat disebut reliable apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini relative sama berarti tetap ada toleransi perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Tabel 3.20. Standar Penilaian Untuk Reability

Category	Reability
<i>Good</i> (Baik)	0,80
<i>Acceptable</i> (Bisa Diterima)	0,70
<i>Marginal</i> (Kecil)	0,60
<i>Poor</i> (Jelek)	0,50

Sumber: Sugiyono (2008:185)

Secara umum pengujian reliabilitas dilihat dari dua pandangan, yaitu *internal consistency and without bias error*. Dengan menggunakan program *Statistic Program Social Science* (SPSS) Versi 21.0 sebuah variabel dependen dan independen mempunyai *internal consistency* dan *without bias error* apabila angka *alpha Cronbach's* menunjukkan angka diatas 0.60 atau lebih besar dari 0.60 atau dinyatakan *reliabel*. Karena dianggap mempunyai jawaban responden yang konsisten dan stabil (*stability and consistency*). Konsisten atau stabil dari waktu kewaktu, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat *reliabilitas* yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas variabel penelitian dengan menggunakan alat bantu SPSS 21.0 sebagai berikut.

Tabel 3.21. Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batasan Pengukuran	Keterangan
1	2	3	4	5
Komunikasi (X ₁)	11	0.915	0.8	Reliabel dengan kondisi Baik (<i>good</i>)
Kompetensi (X ₂)	13	0.835	0.8	Reliabel dengan kondisi Baik (<i>good</i>)
Kinerja (Y)	16	0.878	0.8	Reliabel dengan kondisi Baik (<i>good</i>)

Sumber: Data diolah dari Output SPSS 21.0.

Berdasarkan Tabel 3.21 terlihat bahwa nilai reliabilitas yang diperoleh di atas 0,8. Menurut Barker, *et. al.* (2005:70) mengatakan apabila nilai skor yang diperoleh di atas 0,8 maka instrumen untuk menjangkau variabel komunikasi, kompetensi dan kinerja satpol PP memiliki nilai reliabilitas yang baik atau layak digunakan sebagai instrument penelitian.

H. Uji Asumsi Klasik

Model regresi (Algifari, 2008:89) yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Squares/OLS*). Merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best Linear Unbias Estimator/BLUE*), akan dibahas pada bab 4 berikutnya. Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhinya beberapa uji asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009:110).

Ada 2 cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2009:110). Adapun untuk menguji normalitas dengan analisis statistik yaitu menguji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Priyatno, 2012:83). Sedangkan untuk menguji suatu data berdistribusi normal dengan menggunakan grafik normal plot (Ghozali, 2009:112). Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas, dimana akan diukur tingkat pengaruh antar variabel bebas Komunikasi (X_1) dan variabel bebas Kompetensi (X_2). Persamaan regresi yang baik apabila tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan dengan membandingkan: 1) *Nilai*

Tolerance (a) adalah besarnyatingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik, 2) *Nilai Variance Inflation Factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

Menurut Sunyoto dan Priyatno (2012:82) bahwa:

1. Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika $a_{hitung} < a$ dan $VIF_{hitung} > VIF$,
2. Tidak mengalami multikolinieritas jika $a_{hitung} > a$ dan $VIF_{hitung} < VIF$.

Selanjutnya untuk melihat ada tidaknya multikolinieritas antar variabel bebas dapat diukur dengan membandingkan tingkat toleransi variansnya 0,10 maka $VIF = 10\%$.

I. Metode Analisis

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2008:21). Analisis statistik *deskriptif* bertujuan untuk menyajikan informasi profil responden seperti demografi responden, yang terdiri dari: nama, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lamanya bekerja. Uji statistic deskriptif ini bertujuan untuk menyajikan informasi seperti rata-rata, minimum, maksimum dan lainnya.

Suatu objek mempunyai ciri atau sifat. Jika kita mengukur suatu objek, yang diukur sebenarnya bukanlah objek tersebut, bukan pula sifatnya tetapi yang diukur adalah indikan dari sifat tersebut. Indikan maksudnya adalah sesuatu yang menunjukan pada sesuatu yang lain. Angka diberikan kepada indikator dari sifat perilaku. Kemudian mengadakan pengamatan terhadap indikator-indikator, angka-angka disubsitusikan dengan indikator, dan kemudian dianalisis secara statistik (Nazir, 2005:128-129). Terdapat 4 jenis skala pengukuran dalam penelitian, yaitu skala nominal, ordinal, interval dan rasio. Skala nominal digunakan untuk mengklasifikasi objek, individual atau kelompok yang ada dalam variabel ke dalam kategori yang berbeda. Skala ordinal memberikan informasi tentang kehadiran karakteristik tertentu serta peringkat *relative* karakteristik berbeda yang dimiliki oleh obyek atau individu. Skala interval mempunyai karakteristik seperti yang dimiliki oleh skala nominal dan ordinal dengan ditambah karakteristik lain, yaitu berupa adanya interval tetap. Sedangkan skala ratio mempunyai semua karakteristik yang dimiliki oleh skala nominal, ordinal, interval dengan kelebihan skala ini mempunyai nilai 0 empiris absolute atau mempunyai titik awal nol yang berkaitan dengan ketidakhadiran variabel yang sedang diukur (Sarwono, 2012:68).

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui sikap para responden terhadap tanggapan yang mereka berikan, penulis menggunakan skala

likert dengan skor 1-5 yang diekspresikan mulai dari yang paling negative, netral sampai ke yang paling positif, seperti di bawah ini.

Tabel 3.22. Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup Setuju	CS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2008)

Menurut Umar (2010:225): perhitungan skor setiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobot. Skor terendah dapat diperoleh dari bobot terendah dikali dengan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi dapat diperoleh dari bobot tertinggi dikalikan dengan jumlah sampel.

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS : Rentang Skala

n : Jumlah sampel/populasi

m : Jumlah alternatif item jawaban

Berdasarkan formula tersebut maka diperoleh rentang skala dalam penelitian ini diperoleh untuk 44 responden dan skor 1 sampai 5:

$$RS = \frac{83(5-1)}{5} = 66,4$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.23 : Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	83 - 149,39	Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk
2	149,40 - 215,79	Tidak Setuju/Buruk
3	215,80 - 282,19	Cukup Setuju/Cukup Baik
4	282,20 - 348,59	Setuju/Baik
5	348,60 - 415	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber: Umar (2010:225)

Berdasarkan Tabel 3.23. setiap satu rentang skala mewakili tiga variabel yaitu X_1 , X_2 dan Y .

2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)

Narimawati (2007:61) metode Verifikatif ialah “Pengujian hipotesis penelitian melalui alat analisis statistik”. Analisis Kuantitatif menurut Rosgandika (2005:8) adalah: Analisis kuantitatif merupakan metode ilmiah untuk pencapaian validitas yang tinggi reabilitasnya dan mempunyai peluang kebenaran ilmiah yang tinggi, sifat kuantitatif memberi bobot (*rating*), peringkat (*rangking*), atau skor (*scoring*).

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan dengan cara melakukan pengukuran secara cermat terhadap fenomena tertentu dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

a. Persamaan Regresi Linear Berganda

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel Komunikasi (X_1) dan Variabel Kompetensi (X_2) terhadap variabel Kinerja (Y) Satpol PP di Kabupaten Bungo, persamaan regresi linier berguna untuk

melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dituliskan dengan menggunakan pendekatan *Ordinary Least Squaare* (OLS) Menurut Sugiyono (2008:96) Pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dituliskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \quad (1)$$

Keterangan:

- X_1 = Komunikasi
- X_2 = Kompetensi
- Y = Kinerja
- a = Konstanta
- e = Standar error

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro, 2010:68). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas. Koefisien determinasi disebut koefisien penentu, karena varian yang terjadi pada varian dependent dapat dijelaskan melalui varian yang terjadi pada varian independent (Sugiyono, 2008:216).

Koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (R^2). Korelasi yang digunakan adalah korelasi ganda yaitu korelasi untuk dua variabel independent dan satu variabel dependent. Rumus korelasi ganda (untuk uji R). Dari hasil uji R maka R^2 adalah koefisien determinasinya. Dan untuk dapat memberikan

penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Bila $R = 0$ berarti diantara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) tidak ada hubungannya, sedangkan bila $R = 1$ berarti antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) mempunyai hubungan kuat. Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

c. Uji t (Parsial)

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2009:117). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha=0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Uji parsial (Uji t) untuk menjawab hipotesis satu dan dua. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya (X) memberi pengaruh terhadap terikat (Y). Sebaliknya Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$,

maka variabel bebasnya (X) tidak memberikan pengaruh terhadap terikat (Y).

Kriteria pengujian pada tingkat signifikansi 0,05 (5%). Sebagai berikut:

✓ Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $\alpha < 5\%$ (0,05) maka tolak H_0 dan terima

H_1

Artinya hipotesis diterima, Variabel X mempunyai pengaruh terhadap Y

✓ Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau $\alpha > 5\%$ (0,05) maka terima H_0 dan tolak

H_1

Artinya Hipotesis ditolak, variabel X tidak mempunyai pengaruh terhadap Y .

d. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model *regresi* dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Tingkat probabilitas $< 0,05$ dianggap signifikan atau model *regresi* tersebut dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2009:125).

Uji simultan atau uji F adalah untuk menjawab hipotesis tiga. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas (X_1 dan X_2) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai $F_{hitung} >$ dari nilai

F_{tabel} , berarti bahwa beberapa variabel bebas Komunikasi (X_1) dan kompetensi (X_2) secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat Kinerja (Y). Apabila nilai $F_{\text{hitung}} <$ dari nilai F_{tabel} , berarti bahwa beberapa variabel bebasnya (X) secara simultan tidak memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya (Y).

Uji F dapat juga dilakukan dengan melihat alphanya, apabila $\alpha < 0.05$ berarti beberapa variabel bebas komunikasi (X_1) dan kompetensi (X_2) berpengaruh terhadap variabel terikat Kinerja (Y). Sebaliknya apabila $\alpha > 0.05$ berarti beberapa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikatnya.

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan untuk menentukan nilai signifikan dapat dengan melihat nilai F-hitung dan nilai α dengan ketentuan sebagai berikut:

- ✓ Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, atau $\alpha < 0.05$, maka tolak H_0 dan terima H_1 . Artinya hipotesis diterima bahwa Variabel independent X_1 dan X_2 secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Y .
- ✓ Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, atau $\alpha > 0.05$, maka terima H_0 dan tolak H_1 . Artinya Hipotesis ditolak bahwa variabel independent X_1 dan X_2 secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap Y .

J. Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai sesuatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris, untuk mengetahui apakah

pernyataan (dugaan/jawaban) itu dapat diterima atau tidak. Rancangan uji hipotesis untuk deskriptif (Hipotesis 1) berdasarkan rentang skala diatas. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh komunikasi (X_1) dan Kompetensi terhadap kinerja (Y) dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji berdasarkan perumusan hipotesis, yaitu:

1. Komunikasi, kompetensi dan kinerja pegawai berada dalam kondisi baik.

Ho: Komunikasi, kompetensi dan kinerja pegawai berada dalam kondisi tidak baik.

H1: Komunikasi, kompetensi dan kinerja pegawai berada dalam kondisi baik.

2. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

Ho: Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja.

H1: Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

3. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja.

Ho: Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja.

H1: Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja.

4. Komunikasi dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

Ho: Komunikasi dan kompetensi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja.

H1: Komunikasi dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja.

BAB IV

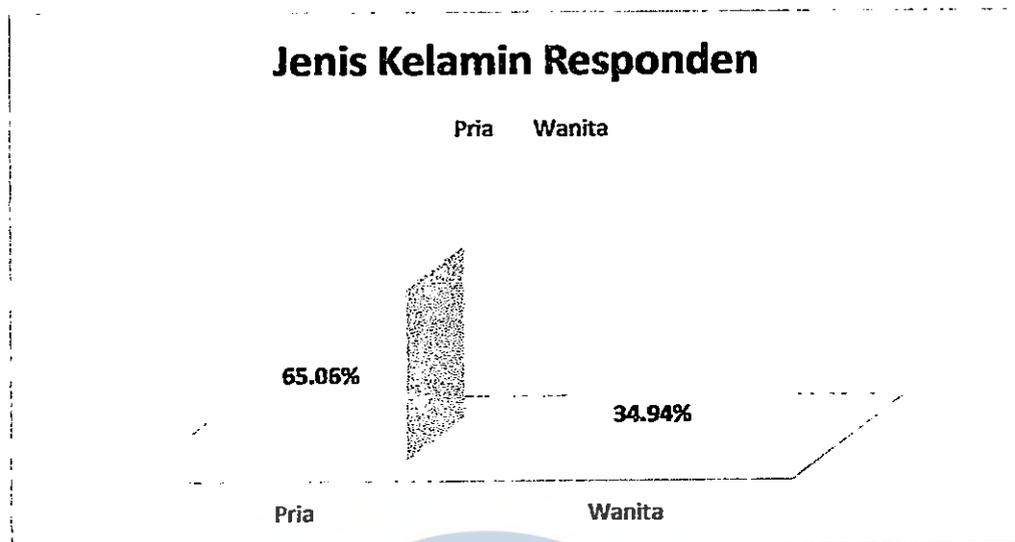
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Respoden

Berikut ini akan dijelaskan profil dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan lamanya berdagang, yang telah disebarkan kepada 83 orang responden. Kuesioner disebarkan kepada pedagang kaki lima yang terdapat pada tiga pasar pada Kabupaten Bungo secara acak. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pedagang kaki lima yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden dengan harapan agar informasi ini dapat dijadikan masukan yang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin pada dasarnya dapat menentukan aktivitas seseorang dalam melaksanakan kegiatannya, berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pedagang kaki lima yang ada pada pasar di Kabupaten Bungo, jumlah responden Pria lebih banyak dari responden wanita, untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.

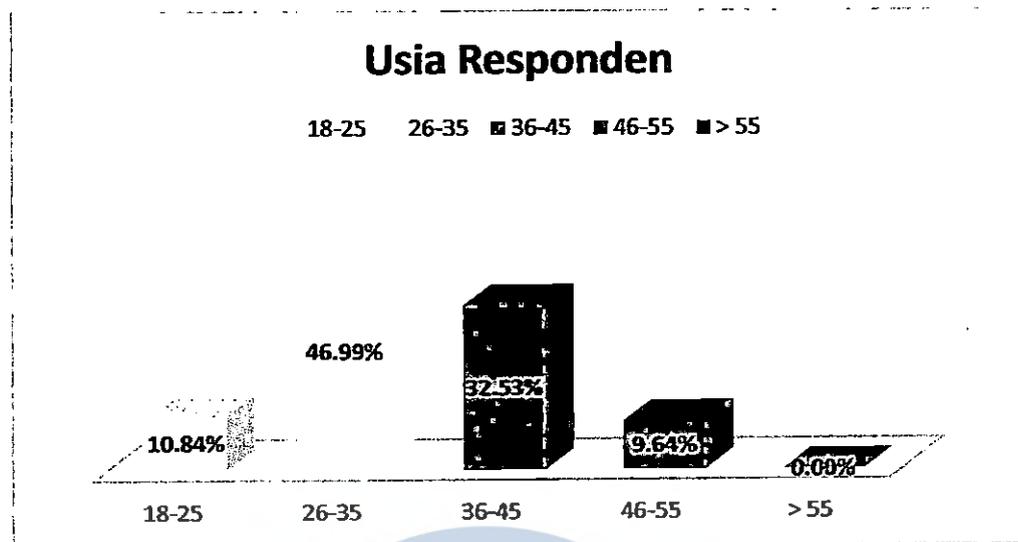


Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data Gambar 4.1 dapat kita ketahui bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin pedagang kaki lima pada Kabupaten Bungo diperoleh informasi jumlah responden pria lebih banyak dibanding wanita, dimana jumlah responden pria sebanyak 54 orang atau jika di persentasekan sebesar 65,06% dan wanita sebanyak 29 orang atau jika di persentasekan sebesar 34,94%.

2. Latar Belakang Usia Responden

Responden yang diikuti sertakan dalam penelitian ini ini sebanyak 83 orang yang merupakan sampel dari penelitian ini. Berdasarkan kelompok umur pada penelitian ini dibagi menjadi 5 kelompok yaitu yang berumur 18-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun dan > 55 tahun. Berikut ini merupakan gambaran tingkat usia responden yaitu pedagang kaki lima pada Kabupaten Bungo yang ditampilkan dalam bentuk grafik, lihat Gambar 4.2.



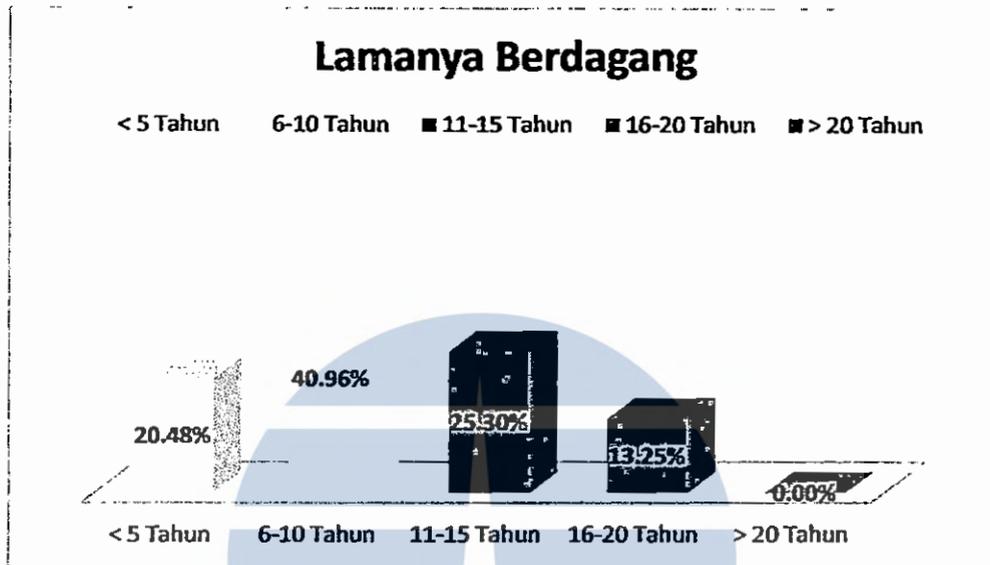
Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Dari Gambar 4.2 diperoleh karakter responden berdasarkan tingkat usia dengan hasil sebagai berikut: responden yang berumur 18–25 tahun adalah sebanyak orang atau 10,84 persen. responden yang berumur 26–35 tahun adalah sebanyak 39 orang atau 46,99 persen, responden yang berumur 36–45 tahun adalah sebanyak 27 orang atau 32,53 persen, responden yang berumur 46–55 tahun adalah sebanyak 8 orang atau 9,64 persen dan untuk usia > 55 tahun tidak ada.

3. Latar Belakang Lamanya Berdagang Responden

Lamanya masa berdagang seseorang dalam lingkungan pasar, sangat memahami sekali karakter pasar, kondisi permasalahan yang terjadi dipasar serta sangat memahami kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dan penertiban yang selama ini berlangsung. Lamanya masa berdagang seseorang akan mampu memberikan penilaian yang objektif mengenai kinerja Satpol PP selama ini. Berikut ini

merupakan gambaran dari lamanya masa berdagang responden yaitu pedagang kaki lima yang berjualan pada Kabupaten Bungo yang ditampilkan dalam bentuk grafik, lihat Gambar 4.3.



Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Berdagang

Gambar 4.3 memperlihatkan Lamanya responden berdagang. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya responden yang telah berdagang < 5 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 20,48 persen, 6-10 tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 40,96 persen, 11-15 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 25,30 persen, dan untuk lamanya berdagang 16-20 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 13,25 persen, sedangkan untuk lamanya berdagang yang > 20 tahun tidak terjaring.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul semua, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data. Untuk membuat tingkatan jawaban responden mengenai Komunikasi, Kompetensi serta Kinerja Satpol PP di mana setiap butir pertanyaan berentang 1 sampai 5 sesuai dengan *Skala Likert* yang digunakan sebagai skala pengukuran butir instrumen penelitian dengan jumlah responden 83 orang, akan dihitung menggunakan interval. rata-rata tertinggi adalah 5 dan rata-rata terendah 1. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 83 = 415$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 83 = 83$. Klasifikasi skor jawaban responden dari variabel penelitian dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 66,4 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian

No.	Skor	Kriteria
1	83 - 149,9	Sangat Buruk
2	149,40 - 215,79	Buruk
3	215,80 - 282,19	Cukup Baik
4	282,20 - 348,59	Baik
5	348,60 - 415	Sangat Baik

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2014)

Adapun kriteria penafsiran pada Tabel 4.1 berlaku untuk memperoleh gambaran ketiga variabel penelitian yaitu Komunikasi, Kompetensi serta Kinerja Satpol PP dari 83 responden yang akan diuraikan satu persatu berikut ini.

a. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi

Pada dasarnya dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang efektif. Para anggota organisasi mutlak perlu berkomunikasi satu sama yang lain. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Nitisemito, [http:// www.scribd.com](http://www.scribd.com) dikutip tanggal 15 Feb 2015).

Komunikasi pada dasarnya menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan motivasi efektif, usaha-usaha komunikatif berpengaruh terhadap antusiasme kerja. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para pegawai, karena komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam organisasi.

Menurut Rathakrishnan (2006) komunikasi merupakan aspek dan elemen yang penting dalam sebuah organisasi. Apalagi bila melihat pekerjaan yang di lakoni oleh para aparat Satpol PP, aparat haruslah memiliki komunikasi yang baik bila berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan memberikan pengertian dan penjelasan yang baik untuk menghindari terjadinya bentrok saat menjani eksekusi dilapangan.

Selain itu pula komunikasi ini juga berlaku dalam lingkungan organisasi, sebagai contoh jika hubungan antara pimpinan dan bawahan kurang baik maka para pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan semakin malas. Tetapi sebaliknya jika hubungan atasan dan bawahan baik maka mereka juga dalam melaksanakan pekerjaan akan semakin baik pula.

Untuk melihat secara umum variabel Komunikasi Satpol PP dalam melaksanakan penagakan peraturan daerah Kabupaten Bungo dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi

No.	Pernyataan	Persepsi					Total Skor	Ket.
		STS	TS	CS	S	SS		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Adanya sumber informasi yang jelas dalam melakukan penertiban	2	12	57	10	2	247	Cukup Baik
2	Adanya kelengkapan media informasi yang diberikan, sehingga sangat membantu sekali dalam memperoleh informasi.	0	11	42	27	3	271	Cukup Baik
3	Bahasa yang digunakan dalam memberikan informasi sangat mudah di fahami.	3	17	39	22	2	252	Cukup Baik
4	Adanya kejelasan informasi yang diberikan mengenai tata tertib dalam berjualan.	1	18	33	30	1	261	Cukup Baik
5	Adanya sumber informasi dan komunikasi dari pejabat yang berwenang mengenai ketentuan dalam berdagang	2	9	54	17	1	255	Cukup Baik
6	Adanya kejelasan mengenai informasi ditujukan pada pihak yang berkepentingan.	17	9	24	26	7	246	Cukup Baik
7	Adanya tahapan dalam penyampaian informasi.	0	6	21	47	9	308	Baik
8	Petugas Satpol PP memiliki keahlian komunikator dalam menyampaikan pesan pada pedagang.	5	13	37	22	6	260	Cukup Baik
9	Memiliki keahlian dalam mengelola pesan	6	16	46	14	1	237	Cukup Baik
10	Memiliki kemampuan individu dalam memberikan informasi.	6	10	38	23	6	262	Cukup Baik

1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Memiliki keahlian dalam mencari cara-cara yang dapat dipergunakan dalam memberikan informasi kepada pedagang.	1	11	40	26	5	272	Cukup Baik
Rata-rata Jawaban Variabel Komunikasi		3,91	12,00	39,18	24,00	3,91	261,0	Cukup Baik
Rata-rata Persentase Variabel Komunikasi		5%	14%	47%	29%	5%		

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2014)

Tabel 4.2 diatas dari sebelas pernyataan variabel Komunikasi yang diajukan kepada responden diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 261, apabila dilihat kriteria penafsiran kondisi variabel penelitian Tabel 4.1 diatas tampak bahwasanya variabel komunikasi termasuk pada range 215,80 – 282,19 berada pada kriteria Cukup Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Komunikasi yang dimiliki oleh Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya dalam rangka penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo sudah cukup baik.

Hasil temuan ini mengungkapkan bahwasanya Satpol PP Kabupaten Bungo cukup mampu dalam melakukan komunikasi dengan pedagang kaki lima dalam rangka penegakan peraturan daerah. Artinya Satpol PP dalam melaksanakan penertiban memiliki sumber informasi yang jelas dalam melakukan penertiban, adanya kelengkapan media informasi yang diberikan sehingga sangat membantu sekali dalam memperoleh informasi, bahasa yang digunakan dalam memberikan informasi sangat mudah di fahami, serta adanya kejelasan informasi yang diberikan mengenai tata tertib dalam berjualan.

Selain itu pula dalam melaksanakan tugas adanya sumber informasi dan komunikasi dari pejabat yang berwenang mengenai

ketentuan dalam berdagang, adanya kejelasan mengenai informasi ditujukan pada pihak yang berkepentingan, serta adanya tahapan dalam penyampaian informasi. Sehingga saat melakukan penertipan pedagang kaki lima tidak kaget lagi saat eksekusi di berlangsung, karena pada dasarnya sudah ada pemberian informasi sebelumnya yang disampaikan.

Selain itu dari hasil survey yang dilakukan responden juga mengungkapkan bahwasanya di dalam melaksanakan pekerjaannya Satpol PP juga memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengelola informasi yang diberikan kepada masyarakat. Yakni yang berhubungan dengan Petugas Satpol PP memiliki keahlian komunikator dalam menyampaikan pesan pada pedagang serta Satpol PP memiliki keahlian dalam mengelola pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat dengan lebih mudah memahami pesan informasi yang disampaikan.

Kemudian dari hasil survey dengan sebaran kuesioner yang diberikan kepada pedagang kaki lima juga diperoleh informasi bahwasanya Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya cukup mampu dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat serta memiliki keahlian dalam mencari cara-cara yang dapat dipergunakan dalam memberikan informasi kepada pedagang.

Secara keseluruhan dari empat dimensi variabel komunikasi yang telah dipaparkan diatas ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya Komunikasi Satpol PP Kabupaten Bungodalam melaksanakan tugasnya

dikategorikan cukup baik. Artinya aparat Satpol PP sudah cukup mampu untuk dalam menjalin komunikasi dengan pedagang kaki lima sehingga mampu menghindari terjadinya bentrokan antara aparat dengan pedagang kaki lima disaat penertiban yang berlangsung.

Dimana skor tertinggi berada pada pernyataan ketiga dimensi kedua yaitu "Adanya tahapan dalam penyampaian informasi". Hal ini menjelaskan bahwasanya dalam pelaksanaan penertiban yang berlangsung terlebih dahulu Satpol PP sudah memberikan himbauan dan teguran terlebih kepada pedagang kaki lima agar mematuhi peraturan daerah yang berlaku, agar tidak berjualan pada area yang telah ditentukan pada jadwal tertentu.

Sedangkan untuk skor yang paling rendah berada pada pernyataan keduadimensi ketga yakni "Memiliki keahlian dalam mengelola pesan". Hal ini menjelaskan bahwasanya Satpol PP dalam melakukan penertiban kepada pedagang kaki lima kurang begitu bisa dalam mengelola pesan yang ingin disampaikan kepada pedagang, sehingga terkesan agak memaksa dalam melaksanakan penertiban. Hal ini tentu saja sangat tidak baik, karena sebagai aparatur pemerintah yang sering bersentuhan langsung dengan masyarakat, sudah semestinya Satpol PP memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola pesan, agar pesan yang ingin disampaikan mudah dimengerti, sederhana dan terkesan tidak memaksa.

b. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (skill), pengetahuan (knowledge), dan perilaku (attitude) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya (Watson Wyatt dalam Ruky, 2007:106). Menurut Boulter et al. dalam Rosidah (2006:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Palan (2008:5) mengatakan bahwa istilah kompetensi yang dalam bahasa Inggrisnya disebut "*competencies, competence dan competent*" dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kompetensi, kecakapan dan keberdayaan merujuk pada keadaan atau kualitas mampu dan sesuai. Kamus bahasa Inggris menjelaskan kata "*competence*" sebagai keadaan yang sesuai, memadai, atau cocok. Selanjutnya dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary, Fifth Edition, 1995, dalam Palan (2008:5) mengatakan bahwa "*Competence is being ability todo something well*" yang dalam bahasa Indonesia diartikan Kompetensi adalah kemampuan

untuk melakukan sesuatu dengan baik. Kompetensi merupakan perpaduan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Dengan demikian bahwa kompetensi merupakan sebuah indikator yang dapat menunjukkan adanya perbuatan yang dapat diamati dan sebagai konsep yang mencakup aspek-aspek pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang dilaksanakan secara utuh.

Untuk memperoleh gambaran variabel Kompetensi Satpol PP pada Kabupaten Bungo dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi

No.	Pernyataan	Persepsi					Total Skor	Ket.
		STS	TS	CS	S	SS		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Memiliki pengetahuan yang baik berkaitan dengan pekerjaan yang dilaksanakan.	0	16	45	20	2	257	Cukup Baik
2	Memahami semua aturan yang berkaitan dengan pekerjaan dengan baik	1	11	46	24	1	262	Cukup Baik
3	Memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan yang baik dalam bidang pekerjaan yang dilakukan	1	8	48	26	0	265	Cukup Baik
4	Dapat memberikan pemahaman dan penjelasan yang baik mengenai aturan berdagang berdasarkan peraturan daerah kepada pedagang kaki lima.	3	17	38	24	1	252	Cukup Baik
5	Mampu bekerjasama dengan baik dengan pedagang ketika melakukan penertiban	1	19	46	17	0	245	Cukup Baik
6	Mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam melakukan penertiban tanpa melakukan kekerasan	2	18	45	18	0	245	Cukup Baik
7	Memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan para pedagang.	2	22	38	21	0	244	Cukup Baik

1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Memiliki kemampuan dalam melakukan pendekatan secara persuasif kepada pedagang agar tidak terjadi kekerasan dalam melakukan penertiban.	1	11	32	37	2	277	Cukup Baik
9	Memiliki sikap yang baik dan tidak arogan dalam melaksanakan tugas.	0	11	46	23	3	267	Cukup Baik
10	Dapat mematuhi norma-norma sosial dalam melaksanakan tugas	0	12	35	34	2	275	Cukup Baik
11	Memiliki tingkah laku yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya	0	13	33	36	1	274	Cukup Baik
12	Tidak semena-mena dalam melaksanakan tugas	1	8	43	30	1	271	Cukup Baik
13	Adanya sikap untuk melaksanakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik	0	14	37	30	2	269	Cukup Baik
Rata-rata Jawaban Variabel Kompetensi		0,9	13,8	40,9	26,2	1,2	261,8	Cukup Baik
Rata-rata Persentase Variabel Kompetensi		1%	17%	49%	32%	1%		

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2014)

Dari Tabel 4.3 di atas dapat dilihat tiga belas pernyataan variabel Kompetensi Satpol PP yang diajukan kepada responden diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 261,8, apabila dilihat kriteria penafsiran kondisi variabel penelitian Tabel 4.1 di atas tampak bahwasanya variabel kompetensi termasuk pada range 215,80 – 282,19 berada pada kriteria Cukup Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Kompetensi yang dimiliki oleh Satpol PP berupa Pengetahuan (knowledge); Keterampilan (skill); serta Sikap (attitude) dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik dalam upaya menegakan peraturan daerah pada Kabupaten Bungo.

Hasil temuan ini menjelaskan bahwasanya Satpol PP pada Kabupaten Bungo memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam upaya menegakan peraturan daerah. Artinya Satpol PP dalam melaksanakan pekerjaan memiliki pengetahuan yang cukup baik berkaitan dengan pekerjaan yang dilaksanakan; cukup memahami semua aturan yang

berkaitan dengan pekerjaan; Memiliki pengetahuan cukup baik dalam bidang pekerjaan yang dilakukan; serta memiliki pemahaman dan penjelasan yang cukup baik mengenai aturan berdagang berdasarkan peraturan daerah kepada pedagang kaki lima. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu) (Hutapea, et.al, 2008:28).

Selain itu berdasarkan hasil survey yang dilakukan diperoleh informasi bahwasanya Satpol PP juga memiliki Keterampilan (*skill*) yang cukup baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Artinya Satpol PP dalam melaksanakan pekerjaannya untuk menegakan peraturan daerah Cukup mampu bekerjasama dengan baik dengan pedagang ketika melakukan penertiban; cukup mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam melakukan penertiban tanpa melakukan kekerasan; memiliki kemampuan berkomunikasi cukup baik dengan para pedagang; serta memiliki kemampuan cukup baik dalam melakukan pendekatan secara persuasif kepada pedagang agar tidak terjadi kekerasan dalam melakukan penertiban. Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal (Hutapea, et.al, 2008:28).

Kemudian dari hasil sebaran kuesiner diketahui pula bahwasanya responden juga menilai bahwasanya Satpol PP juga memiliki Sikap

(*attitude*) yang cukup baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dapat dirasakan oleh para pedagang dari sikap Satpol PP yang cukup baik dan tidak terlalu arogan dalam melaksanakan tugas, dapat mematuhi norma-norma sosial dalam melaksanakan tugas; memiliki tingkah laku yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya; tidak semena-mena dalam melaksanakan tugas; serta adanya sikap untuk melaksanakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi (Hutapea, et.al, 2008:28).

Secara keseluruhan berdasarkan hasil jawaban responden dari sebaran kuesioner yang dilakukan dapat disimpulkan bahwasanya komunikasi yang dimiliki oleh Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah sudah cukup baik. Dimana skor tertinggi berada pada pernyataan keempat dimensi kedua yaitu "Memiliki kemampuan dalam melakukan pendekatan secara persuasif kepada pedagang agar tidak terjadi kekerasan dalam melakukan penertiban". Hal ini menjelaskan bahwasanya aparat Satpol PP memiliki cukup kemampuan dalam melakukan pendekatan secara persuasif kepada pedagang agar tidak terjadi kekerasan dalam melakukan penertiban, dengan memberikan penjelasan dan pengertian kepada pedagang agar mereka bisa memahami dan mau mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Sedangkan untuk skor yang paling rendah berada pada pernyataan ketiga dimensi kedua yakni “Memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan para pedagang”. Hal ini menjelaskan bahwasanya Satpol PP dalam melakukan penertiban kepada pedagang kaki lima kurang begitu bisa untuk berkomunikasi dengan baik kepada para pedagang, dalam hal mengelola pesan yang ingin disampaikan agar pedagang kaki lima mampu dan mudah dalam memahami apa yang disampaikan oleh aparat Satpol PP.

Secara umum kompetensi lebih menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta diperagakan oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dalam pekerjaannya (Hutapea, 2008:19).

Kompetensi adalah spesifikasi dari pengetahuan dan keterampilan serta penerapan dari pengetahuan dan keterampilan tersebut dalam suatu pekerjaan atau organisasi atau lintas industri, sesuai dengan standar kinerja yang diisyaratkan. Kompetensi adalah rumusan kewenangan berdasarkan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang diakui secara resmi oleh lembaga yang berwenang, yang ditinjau secara berkala. Standar kompetensi adalah bakuan kemampuan minimal. Bakuan tersebut memuat pernyataan yang menguraikan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang harus dimiliki saat bekerja serta penerapannya, sesuai dengan standar yang ditetapkan lapangan pekerjaan (Meylin, 2008:18).

c. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja

Kinerja adalah sesuatu yang penting bagi instansi, khususnya kinerja pegawai yang bisa membawa perusahaan pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya kinerja pegawai dapat berpengaruh pada baik buruknya kinerja instansi. Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawainya, karena dengan kinerja yang baik tentu akan membawa hasil yang baik pula. Agar aktivitas kinerja dapat berjalan dengan baik organisasi/instansi tentu harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola organisasi dengan optimal.

Untuk memperoleh gambaran variabel Kinerja Satpol PP pada Kabupaten Bungo dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi

No.	Pernyataan	Persepsi					Total Skor	Ket.
		STS	TS	CS	S	SS		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Mampu melaksanakan berbagai pekerjaan yang diberikan dengan baik.	0	6	28	43	6	298	Baik
2	Mampu untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan dengan baik.	0	2	41	39	1	288	Baik
3	Memahami dengan baik pekerjaan yang dilaksanakan	1	5	29	47	1	291	Baik

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Menguasai dengan baik pekerjaan yang dilaksanakan	0	11	30	42	0	280	Baik
5	Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dengan pedagang	1	7	38	35	2	279	Cukup Baik
6	Kemampuan memberikan bimbingan dan penjelasan mengenai aturan berdagang kepada pedagang berdasarkan peraturan daerah	0	4	26	48	5	303	Baik
7	Mampu bekerjasama dengan baik dengan pedagang dalam melakukan penertiban	2	3	27	47	4	297	Baik
8	Mampu bekerjasama dan mencari solusi dalam melaksanakan pekerjaan dengan pedagang.	1	3	28	51	0	295	Baik
9	Mampu bekerja sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja	1	9	31	35	7	287	Baik
10	Mampu menyelesaikan beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.	1	5	39	35	3	283	Baik
11	Senantiasa bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan	0	7	25	43	8	301	Baik
12	Mampu bertanggung jawab atas hasil kerja yang dilaksanakan	1	6	33	38	5	289	Baik
13	Mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan dengan baik tanpa harus menunggu instruksi dari atasan	1	19	35	28	0	256	Cukup Baik
14	Memiliki inisiatif pribadi dalam mengambil tindakan untuk menghindari hal-hal buruk yang terjadi	7	8	33	35	0	262	Cukup Baik
15	Memiliki kemampuan untuk memberikan ide-ide ataupun gagasan dalam melaksanakan tugas	10	7	31	35	0	257	Cukup Baik
16	Memiliki kemampuan dalam memberikan solusi kepada pedagang terhadap permasalahan yang terjadi	13	5	32	33	0	251	Cukup Baik
Rata-rata Jawaban Variabel Kinerja		7,75	9,75	32,75	32,75	0	282,3	Baik
Rata-rata Persentase Variabel Kinerja		9%	12%	39%	39%	0%		

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2014)

Dari Tabel 4.4 dapat dilihat dari enam belas pernyataan variabel Kinerja Satpol PP yang diajukan kepada responden diperoleh nilai skor rata-rata sebesar 282,3, apabila dilihat kriteria penafsiran kondisi variabel

penelitian Tabel 4.1 diatas tampak bahwasanya variabel kinerja termasuk pada range 282,20 – 348,59 berada pada kriteria Baik.

Hasil temuan ini mengungkapkan berdasarkan hasil jawaban responden dari sebaran kuesioner yang dilakukan diketahui bahwasanya, Kinerja Satpol PP pada Kabupaten Bungo dalam upaya penegakan peraturan daerah sudah berjalan dengan baik. Artinya Satpol PP sudah mampu memberikan Kualitas kerja; Kuantitas kerja; Kerjasama; Tanggung jawab;serta Inisiatif yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Kuantitas kerja yang dimaksud yakni yang berhubungan dengan kemampuan Satpol PP melaksanakan berbagai pekerjaan yang diberikan dengan baik serta mampu untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan dengan baik. Kuantitas kerja pada dasarnya menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan organisasi (Mangkunegara, 2006:91).

Sedangkan Kualitas kerja yang dimaksud yakni yang berhubungan dengan tingkat pemahaman Satpol PP dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik serta dapat menguasai dengan baik pekerjaan yang dilaksanakan. Kualitas kerja pada dasarnya menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan (Mangkunegara, 2006:91).

Sedangkan kerjasama yang dimaksud yakni yang berhubungan dengan kemampuan Satpol PP bekerjasama dalam menjalin komunikasi dengan pedagang; memberikan bimbingan dan penjelasan mengenai aturan berdagang kepada pedagang berdasarkan peraturan daerah; mampu bekerjasama dengan baik dengan pedagang dalam melakukan penertiban; serta mampu bekerjasama dan mencari solusi dalam melaksanakan pekerjaan dengan pedagang. Kerjasama merupakan Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik (Mangkunegara, 2006:91).

Selain itu pula berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang diberikan responden, responden juga mengungkapkan bahwasan Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya juga memiliki tanggung jawab baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Satpol PP memiliki tanggung jawab kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Yakni yang berhubungan dengan Mampu bekerja sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja; Mampu menyelesaikan beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki; Senantiasa bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan; serta Mampu bertanggung jawab atas hasil kerja yang dilaksanakan. Tanggung jawab pada dasarnya menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari (Mangkunegara, 2006:91).

Kemudian informasi yang terakhir diperoleh mengenai kinerja Satpol PP Kabupaten dalam upaya penegakan peraturan daerah, responden juga mengungkapkan bahwasan Satpol dalam melaksanakan pekerjaannya juga memiliki inisiatif yang baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Satpol PP dalam melaksanakan pekerjaannya cukup memiliki inisiatif dalam bekerja. Yakni yang berhubungan dengan kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan dengan baik tanpa harus menunggu instruksi dari atasan; memiliki inisiatif pribadi dalam mengambil tindakan untuk menghindari hal-hal buruk yang terjadi; memiliki kemampuan untuk memberikan ide-ide ataupun gagasan dalam melaksanakan tugas; serta memiliki kemampuan dalam memberikan solusi kepada pedagang terhadap permasalahan yang terjadi. Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai (Mangkunegara, 2006:91).

Setelah diuraikan secara keseluruhan berdasarkan hasil jawaban responden dari sebaran kuesioner yang dilakukan dapat disimpulkan bahwasanya kinerja yang dimiliki oleh Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah sudah berjalan dengan baik. Dimana untuk skor tertinggi berada pada pernyataan kedua dimensi ketiga yaitu "Kemampuan memberikan bimbingan dan penjelasan mengenai aturan berdagang kepada pedagang berdasarkan peraturan daerah". Hal ini menjelaskan

bahwasanya aparat Satpol PP memiliki kemampuan yang cukup baik dalam member bimbingan dan penjelasan mengenai aturan berdagang kepada pedagang berdasarkan peraturan daerah agar dapat dapat dipatuhi oleh para pedagang. Agar tidak terjadi perselisihan nantinya kedepan.

Sedangkan untuk skor yang paling rendah berada pada pernyataan keempat dimensi kelima yakni “Memiliki kemampuan dalam memberikan solusi kepada pedagang terhadap permasalahan yang terjadi”. Hal ini menjelaskan bahwasanya Satpol PP dalam melakukan penertiban kepada pedagang kaki lima kurang begitu mampu dalam memberikan solusi kepada pedagang terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga sering terjadinya perselisihan dalam melaksanakan penertiban pedagang kaki lima.

Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawainya, karena dengan kinerja yang baik tentu akan membawa hasil yang baik pula. Agar aktivitas kinerja dapat berjalan dengan baik, organisasi/instansi tentu harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola organisasi dengan optimal. Secara umum berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pegawai pada pedagang kaki lima pada Kabupaten Bungo menilai bahwa kinerja pegawai sudah baik. Kinerja pada dasarnya dapat mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi tersebut (Hasibuan,

2008:93). Diharapkan kedepannya hasil kinerja yang baik ini dapat dipertahankan dan tingkatkan lagi guna untuk memberikan hasil kerja yang optimal dalam pencapaian visi dan misi Satpol PP dalam menegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

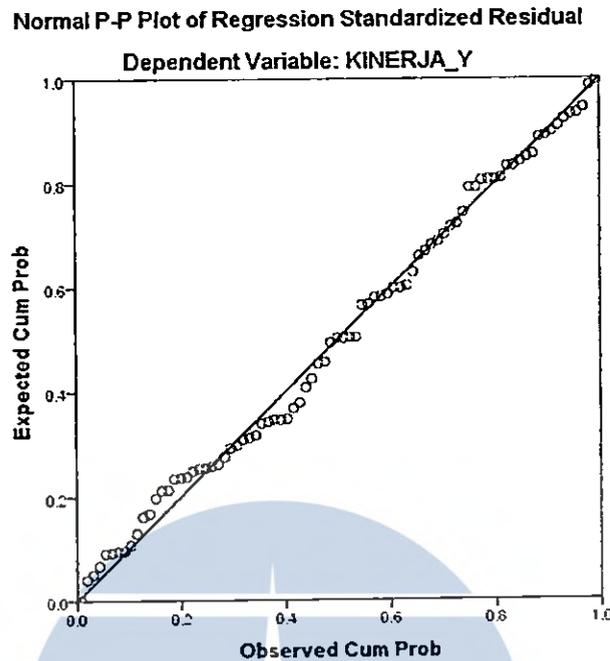
2. Hasil Analisis Kuantitatif

a. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian sebanyak tiga hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda, tetapi sebelum sampai kepada pengujian hipotesis penelitian terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Sebab aturan menggunakan regresi ganda harus melalui uji asumsi. Berikut ini akan ditampilkan hasil uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas dan multikolinearitas sebagai berikut.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas Komunikasi (X_1) dan variabel bebas Kompetensi (X_2) serta data variabel terikat kinerja Satpol PP (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali (Sunyoto dalam Priyatno, 2012:84). Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran data *print out* pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. P-P Plot Uji Normalitas

Gambar 4.4 menunjukkan nilai-nilai sebaran error yang berupa dot terletak di sekitar garis lurus dan tidak terpengaruh jauh dari garis lurus maka disimpulkan bahwa persyaratan asumsi normalitas terpenuhi, artinya uji regresi ganda tentang variabel kinerja layak digunakan dalam penelitian ini.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas, dimana akan diukur tingkat pengaruh antar variabel bebas Komunikasi (X_1) dan variabel bebas Kompetensi (X_2). Persamaan regresi yang baik apabila tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan dengan

membandingkan: 1) *Nilai Tolerance* (a) adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik, 2) *Nilai Variance Inflation Factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.916	.292		3.137	.002		
1 KOMUNIKASI_X1	.233	.068	.302	3.425	.001	.775	1.291
KOMPETENSI_X2	.576	.096	.527	5.980	.000	.775	1.291

a. Dependent Variable: KINERJA_Y

Sumber: Output SPSS Hasil Olahan Peneliti (2014)

Berdasarkan pada Tabel 4.5 diketahui nilai VIF kurang dari 10 atau hanya berada pada kisaran maksimal 1,291 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh variabel komunikasi dan kompetensi terhadap variabel kinerja Satpol PP pada Kabupaten Bungo. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinieritas terpenuhi.

b. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas. Dari analisis

sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Hasil Estimasi Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.916	.292		3.137	.002
1 KOMUNIKASI_X1	.233	.068	.302	3.425	.001
KOMPETENSI_X2	.576	.096	.527	5.980	.000

a. Dependent Variable: KINERJA_Y

Sumber: Output SPSS Hasil Olahan Peneliti (2014)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,916 + 0,233 X_1 + 0,576 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja

X₁ = Komunikasi

X₂ = Kompetensi

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa Nilai konstanta sebesar 0,916. Menjelaskan bahwasanya apabila variabel bebas yaitu Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) tidak dilaksanakan, maka variabel terikatnya yaitu kinerja satpol PP (Y) sebesar 0,916 atau 91,6%. Koefisien Komunikasi bernilai positif 0,233, hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Satpol PP. Hal ini menjelaskan bahwasanya apabila aparat Satpol PP mampu berkomunikasi dengan baik pada pedagang kaki lima dalam melaksanakan tugasnya, maka akan mampu meningkatkan nilai kinerja Satpol PP dalam melaksanakan penertipan. Sedangkan untuk nilai koefisien kompetensi bernilai positif sebesar 0,576, hal ini menunjukkan bahwa jika aparat Satpol PP memiliki Kompetensi berupa Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*) serta Sikap (*attitude*) yang baik selama melaksanakan tugas, maka akan mampu meningkatkan kinerja aparat Satpol PP dalam melaksanakan tugas.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah dari nol (0) dan satu (1), nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependent. Analisis Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.7:

Tabel 4.7
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.519	.507	.35839

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X2, KOMUNIKASI_X1
Sumber: Output SPSS Hasil Olahan Peneliti (2014)

Nilai R sebesar 0,721 menunjukkan korelasi Komunikasi dengan Kompetensi. Nilai R Square sebesar 0,519, yang menunjukkan bahwasanya variabel komunikasi dan kompetensi mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja sebesar 51,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 48,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sedangkan nilai Adjusted R Square, adalah R Square yang telah disesuaikan, nilainya sebesar 0,507.

d. Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent (Uji Parsial). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Uji t yaitu melihat nilai probabilitas atau *p-value* dari masing-masing koefisien regresi variabel

independent, uji t ini bertujuan untuk hipotesis kedua dan ketiga untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent yaitu variabel komunikasi dan kompetensi dalam model berpengaruh secara signifikan terhadap variable kinerja. Adapun caranya adalah membandingkan nilai probabilitas (*p-value*) dari masing-masing variabel independent dengan tingkat signifikansinya, apabila hasil *p-value* lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05 maka berarti variabel independent secara individu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (Y). Hal ini juga membuktikan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesa 1 (H_1) diterima. Berikut ini merupakan hasil uji secara parsial dengan menggunakan program SPSS 20.0.

1) Uji t Komunikasi Terhadap Kinerja Satpol PP

Dari hasil uji regresi pada Tabel 4.6 dengan menggunakan SPSS 20.0, menunjukkan bahwa t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel Komunikasi (X_1) berpengaruh sebesar 3.425 terhadap kinerja (Y) dan signifikan sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 3.425 > t_{tabel} = 1.6638$ atau signifikan $0,001 < 0,05$, maka sesuai dengan hipotesis pertama, hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu Komunikasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Satpol PP dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima pada Kabupaten Bungo. Dengan bentuk hipotesis penelitiannya:

$H_0: \rho = 0$: Komunikasi (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Satpol PP (Y).

$H_1: \rho \neq 0$: Komunikasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Satpol PP (Y).

Berdasarkan kriteria di atas, maka Hipotesis 2 diterima, artinya Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja Satpol dalam melaksanakan pekerjaan untuk menegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

2) Uji t Kompetensi Terhadap Kinerja

Dari hasil uji regresi pada Tabel 4.6 diatas dengan menggunakan SPSS 20.0, menunjukan bahwa t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel Kompetensi (X_2) berpengaruh sebesar 5.980 terhadap Kinerja (Y) Satpol PP dan signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukan bahwa $t_{hitung} = 5.980 > t_{tabel} = 1.6638$ atau signifikan $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan hipotesis kedua, hasil penelitian menunjukan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu Kompetensi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Satpol PP pada Kabupaten Bungo. Dengan bentuk hipotesis penelitiannya:

$H_0: \rho = 0$: Kompetensi (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) Satpol PP.

$H_1: \rho \neq 0$: Kompetensi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) Satpol PP.

Berdasarkan kriteria di atas, maka Hipotesis 3 diterima, artinya Kompetensi yang dimiliki oleh aparat Satpol PP memilikipengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam melaksanakan pekerjaan untuk menegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

e. Hasil Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistic Uji-F yang diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 melalui tabel anova seperti tertera pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji F Secara Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.094	2	5.547	43.186	.000 ^b
Residual	10.275	80	.128		
Total	21.369	82			

a. Dependent Variable: KINERJA_Y

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X2, KOMUNIKASI_X1

Sumber: Output SPSS Hasil Olahan Peneliti (2014)

Dari uji Anova atau F test dengan menggunakan SPSS 20.0 didapat F_{hitung} sebesar 43.186 dengan tingkat probabilitas p -value sebesar 0,000, dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($43.186 > 3.11$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesa alternatif (H_1) diterima, artinya ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi dan Kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja

Satpol PP. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi jauh lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesa alternatif (H_1) diterima artinya hal ini membuktikan variabel Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja (Y) Satpol PP. Dengan bentuk hipotesis penelitiannya:

$H_0: \rho = 0$: Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) Satpol PP.

$H_1: \rho \neq 0$: Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) Satpol PP.

Berdasarkan kriteria di atas, maka Hipotesis 4 diterima, artinya Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP pada Kabupaten Bungo.

C. Analisa dan Pembahasan

1. Pembahasan Pertama

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun deskriptif Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah pada Kabupaten Bungo adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi

Dari hasil pengujian deskriptif untuk variabel Komunikasi diperoleh nilai total skor dari dua puluh pernyataan sebesar 2.871, apabila dilihat pada rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel kinerja termasuk pada range 2.373,8–3.104,2 berada pada Kriteria Cukup Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Komunikasi Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya dalam rangka penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo sudah cukup baik.

b. Kompetensi

Dari hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kompetensi diperoleh nilai total skor dari tiga belas pernyataan sebesar 3.405, apabila dilihat pada rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel Kompetensi termasuk pada range 2.805,4 – 3.668,6 berada pada Kriteria Cukup Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Kompetensi Satpol PP berupa Pengetahuan (*knowledge*); Keterampilan (*skill*); serta Sikap (*attitude*) dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik dalam upaya menegakan peraturan daerah pada Kabupaten Bungo.

c. Kinerja

Dari hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kinerja diperoleh nilai total skor dari enam belas pernyataan sebesar 4.517, apabila dilihat pada rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel Kompetensi termasuk pada range 4.515,2 – 5.577,6 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Kinerja Satpol PP berupa Kualitas kerja;

Kuantitas kerja; Tanggung jawab; Kerjasama; serta Inisiatif dalam melaksanakan tugasnya dinilai baik dalam upaya menegakan peraturan daerah pada Kabupaten Bungo.

2. Pembahasan Kedua : Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

Komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Hal ini berdasarkan bahwa t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel Komunikasi (X_1) berpengaruh sebesar 3.425 terhadap kinerja (Y) dan signifikan sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 3.425 > t_{tabel} = 1.6638$ atau signifikan $0,001 < 0,05$, maka Komunikasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Satpol PP dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima pada Kabupaten Bungo. Semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh satpol PP maka akan semakin baik pula kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Komunikasi merupakan penyampaian informasi kebijakan diantara para pelaksana secara jelas konsisten dan efektif sehingga dapat mencapai tujuan program. Komunikasi memiliki dimensi: Saluran Komunikasi Formal, Struktur Organisasi, Spesialisasi Jabatan, dan Pemilikan Informasi. Raymond V. Lesikar dalam Handoko (2009:277-278).

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian Siswandi (2010) bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian Wisnu, A dan

Mulyantomo, E (2012) bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pembahasan Ketiga : Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja

Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Hal ini berdasarkan bahwa t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel Kompetensi (X_2) berpengaruh sebesar 5.980 terhadap kinerja guru (Y) dan signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 5.980 > t_{tabel} = 1.6638$ atau signifikan $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan hipotesis kedua, hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu Kompetensi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Satpol PP pada Kabupaten Bungo. Semakin baik kompetensi yang dilakukan oleh satpol PP maka akan semakin baik pula kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Kompetensi merupakan gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memiliki dimensi : Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*) dan Sikap (*attitude*), Hutapea, et.al (2008:28).

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian Hakim, L (2008), bahwa kompetensi sangat signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. dimana kompetensi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kepemimpinan dan kompensasi. Disamping ini sesuai pula dengan penelitian Howanitz, Peter J; Valenstein, Paul N; Fine, Glen. (2000), bahwa kompetensi pegawai memberikan partisipasi atas

kinerja. Kompetensi umum telah direview oleh pengamatan langsung (87,5%), *review* uji atau kontrol kualitas hasil (77,4%), review instrumen perawatan pencegahan (60,0%), tes tertulis (52,2%), dan/atau metode lain (20,8%) .

4. Pembahasan Keempat : Komunikasi dan Kompetensi secara bersama berpengaruh terhadap kinerja

Komunikasi dan Kompetensi secara bersama memiliki pengaruh terhadap terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Hal ini berdasarkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($43.186 > 3.11$) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi dan Kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja Satpol PP. Semakin baik komunikasi dan kompetensi Satpol PP maka akan semakin baik pula kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Jadi pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi dan Kompetensi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam menegakan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo. Selain itu pula untuk melakukan uji berdasarkan pengujian signifikansi, dapat dilihat dari output signifikansi sebesar 0,000, dikarenakan angka taraf signifikansi jauh lebih < 0.05 ($0.000 < 0.05$) hal ini membuktikan variabel Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja (Y) Satpol PP. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki Dimensi: Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Kerjasama, dan Tanggung jawab, Mangkunegara (2006:91).

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian Siswandi (2010) bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian Wisnu, A dan Mulyantomo, E (2012) bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disamping itu penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Hakim, L (2008), bahwa kompetensi sangat signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. dimana kompetensi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kepemimpinan dan kompensasi. Disamping ini sesuai pula dengan penelitian Howanitz, Peter J; Valenstein, Paul N; Fine, Glen. (2000), bahwa kompetensi pegawai memberikan partisipasi atas kinerja. Kompetensi umum telah direview oleh pengamatan langsung (87,5%), review uji atau kontrol kualitas hasil (77,4%), review instrumen perawatan pencegahan (60,0%), tes tertulis (52,2%), dan/atau metode lain (20,8%).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Secara umum komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah telah berlangsung dengan baik. Sehingga dapat memberikan manfaat bagi pemerintah daerah Kabupaten Bungo dalam mencapai visi dan misinya dalam upaya penegakan peraturan daerah.
2. Komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Komunikasi dibangun oleh dimensi saluran komunikasi formal, struktur organisasi, spesialisasi jabatan, dan pemilikan informasi. Semakin baik komunikasi yang dimiliki oleh pegawai maka akan semakin baik pula kinerja yang diberikan oleh Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
3. Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Kompetensi dibangun oleh dimensi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh pegawai maka akan semakin baik pula kinerja yang diberikan oleh Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
4. Komunikasi dan Kompetensi secara bersama memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten

Bungo. Kinerja diukur dari kuantitas kerja, kualitas kerja, kerjasama, tanggung jawab, dan inisiatif. Dimana indikator kemampuan menjalin komunikasi merupakan indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

B. Saran

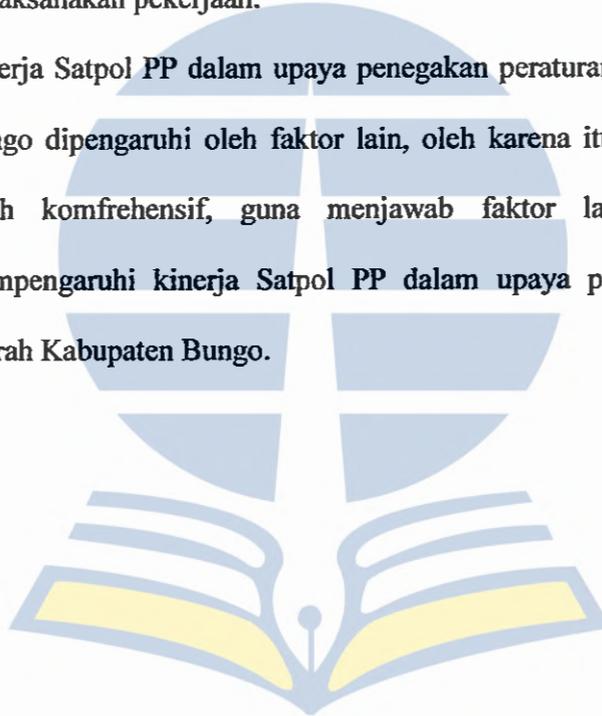
1. Secara Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran untuk lebih memperbaiki Kinerja kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo adalah sebagai berikut:

- a. Satpol PP perlu meningkatkan Komunikasi yang baik berupa Saluran Komunikasi Formal, Struktur Organisasi, Spesialisasi Jabatan, dan Pemilikan Informasi, dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
- b. Satpol PP perlu meningkatkan Kompetensi baik berupa Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*) dan Sikap (*attitude*,) dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
- c. Satpol PP perlu meningkatkan Kinerja baik yang berupa Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Kerjasama, dan Tanggung jawab, dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

2. Secara Akademis

- a. Penelitian ini perlu di tindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo selain komunikasi dan kompetensi. Dalam hal ini penulis menyarakan agar peneliti berikutnya memasaukan variabel gaya kepemimpinan. Karena pemimpin memiliki peranan penting dalam memberikan kebijakan-kebijakan penting dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komfrehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2008). *Analisis Regresi, Teori, Kasus & Solusi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Azwar, S. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Claudia Schlegel, MME, RN; Ulrich Woermann, MD, MME; Maya Shaha, PhD, RN; Jan-Joost Rethans, MD, PhD; and Cees van der Vleuten, PhD. (2012). Effects of Communication Training on Real Practice Performance: A Role-Play Module Versus a Standardized Patient Module. *Journal of Nursing Education*. Vol. 51, No. 1.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuad, N. (2009). *Konsep Pelatihan*. [Online]. <http://fuadadman.com/wp-content/upload/2009/08/KONSEP-PELATIHAN.doc> [11 Maret 2015]
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Cetakan Pertama. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadijah, S. H. (2008). Pengaruh kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Bina Marga Kota Bandung. *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesi*. Vol.6, No.12.
- Hakim, L. (2008). Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 2 Vol. 13
- Handoko, T. H. (2009). *Management Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, M. SP. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Howanitz, Peter J;Valenstein, Paul N;Fine, Glen. (2000). Employee competence and performance-based assessment: A College of American Pathologists Q-Probes study of laboratory personnel in 522 institutions. *ProQuest Nursing & Allied Health Source* pg. 195.
- Hutapea, P. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia.

- Indrianto dan Supomo. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks
- Kountur, R. D.M.S. (2007), *Metodologi Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kuncoro, M. (2010). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2006), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan pertama. Bandung: Penerbit: Refika Aditama.
- Meylin, D (2008). Standar Kompetensi Tenaga Kesehatan Dalam Rangka Pengembangan Kualitas Diknakes diadopsi Competency Based Training Laboratory Operations Project (Labops). *Media Pengembangan SDM Kesehatan*, Vol. 1 No. 1, Januari 2005.
- Milkovich, G.T dan Boudreau, J.W. (2008). *Human Resource Management*. Thirteenth Edition. Irwin Bokk Team.
- Moehriyono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Nitisemito, [http:// www.scribd.com](http://www.scribd.com) dikutip tanggal 15 Feb 2015
- Palan, R (2008). *Competency Management*. Jakarta: PPM Indonesia.
- Pandey, Sanjay K; Garnett, James L. (2006). Exploring Public Sector Communication Performance: Testing a Model and Drawing Implications. *Public Administration Review*. Volume 66 Nomor 1.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja
- Prabasari dan Netra. (2013). *Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Bali*. Diambil 17 Februari 2015 situs Word Wide Web <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=82443&val=989>.
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Rosgandika, M. (2005). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Revika Aditama.
- Ruky, A. S. (2007). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Saari, H.A., and Rasyid, A.M. (2013). Competency Level of Employability Skills among the Apprentices of the National Dual Training System: A Comparative Analysis of Industry Perception by Company Status. *International Journal of Educations and Research*. Vol 1 No. 11
- Sarwono, J. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Sedarmayanti, (2008). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2007). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Siswandi. (2010). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Diambil 17 Februari 2015 situs Word Wide Web pada <http://eprints.dinus.ac.id/5080/1/12350.pdf>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyani, A. T. dan Rosidah. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, H. (2010). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi kedua*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Wisnu, A dan Mulyantomo, E. (2012). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kresnatel Indonesia Semarang. *Jurnal Dinamika Manajemen Volume 1 Nomor 5*.

Artikel

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DI KABUPATEN BUNGO

Afizirda

afiz.hk.84@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Abstrak : Tujuan penelitian adalah : 1) Untuk mendeskripsikan Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo; 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja Satpol PP; 3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja Satpol PP; dan 4) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Unit analisis penelitian ini adalah pedagang kaki lima yang berjualan pada pasar Bungur, pasar Seroja dan Semagor Kabupaten Bungo. Populasi penelitian 483 dengan sample 83 pedagang kaki lima dengan metode slovin. Metode analisisnya deskriptif kuantitatif dan verifikatif kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan Regresi Linear Berganda, dilanjutkan dengan analisis determinasi (*RSquare*), Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) dengan tingkat toleransi *error* 5% atau 0.05. Sebelum proses regresi terlebih dahulu telah di uji asumsi Klasik. Hasilnya semua memenuhi kriteria untuk diteruskan pada tahap analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Satpol PP, dimana besarnya sumbangan/kontribusi komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja sebesar 51,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 48,1 persen dipengaruhi oleh faktor atau variable lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Kata kunci : *Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia menggunakan asas dekonsentrasi untuk wilayah administrasi dan asas desentralisasi untuk daerah otonomi. Sistem penyelenggaraan kewenangan otonomi dari pemerintah pusat sampai daerah kabupaten dan kota didasarkan kepada asas desentralisasi, menurut Syafiie (2007:58) yang dimaksud desentralisasi adalah pelimpahan kekuasaan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan dinamika kegiatan masyarakat seirama dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah, maka kondisi ketenteraman dan ketertiban umum daerah yang kondusif merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat untuk meningkatkan mutu kehidupannya. Seorang Kepala Daerah dibantu oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum serta penegakan peraturan daerah.

Pamong Praja sebagai aparat pemerintah yang sekaligus inti dari masyarakat dituntut untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kemampuannya secara terus menerus dan berkesinambungan. Adapun pengertian Pamong Praja menurut Sadu Wasistiono dalam Rinawanti, (2009:4) adalah aparat pemerintah (pusat maupun daerah) yang dididik secara khusus untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan kompetensi dasar koordinasi, kolaborasi dan konsensus (3K) dalam rangka memberikan pelayanan umum serta menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pamong Praja adalah pegawai negeri yang mengurus pemerintahan negara dan mengawasi serta mengamankan keputusan pemerintah di wilayahnya.

Bertitik tolak dari ketentuan Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah di atas, dapat ditegaskan bahwa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki 2 (dua) tugas yaitu :

1. Menegakkan Peraturan Daerah. Peran ini berkaitan erat dengan eksistensi Pemerintah Daerah, karena keberadaannya didukung dengan berbagai Peraturan Daerah yang ada, misalnya peraturan daerah yang mengatur tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Disamping itu kemampuan daerah juga ditentukan oleh berbagai peraturan daerah, seperti peraturan yang mengatur APBD, Peraturan Daerah yang mengatur pajak dan retribusi, Peraturan Daerah tersebut jelas mempengaruhi kapasitas daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
2. Menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Peran ini berkaitan dengan salah satu tugas pokok Pemerintah Daerah, yaitu menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Tanpa dikondisikan dengan baik, ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat akan mengganggu jalannya penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Tentu tugas ini harus ada kerjasama dan koordinasi yang baik dengan pihak kepolisian setempat secara berjenjang dari Polda, Polwil, Polres dan Polsek.

Untuk melaksanakan Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah ini, dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja. Didalam pelaksanaannya Satuan Polisi Pamong Praja tersebut mempunyai misi strategis dalam membantu Kepala Daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tenteram, tertib dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintah dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan aman. Oleh karena itu, disamping menegakkan Peraturan Daerah, Polisi Pamong Praja juga dituntut untuk menegakkan kebijakan Pemerintah Daerah lainnya yaitu Keputusan Kepala Daerah.

Upaya Polisi Pamong Praja sebagai aparat Pemerintah Daerah dalam penegakan Perda dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat tidak semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang mempengaruhinya, baik itu pengaruh internal maupun pengaruh eksternal. Hal itu dapat dilihat pada saat melaksanakan tugasnya baik dalam penegakan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum, dan ketenteraman masyarakat, tidak selalu mendapat sambutan positif dari masyarakat. Ada banyak pihak yang kurang setuju bahkan menolaknya dengan keras. Selain penolakan karena tidak disukai juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan masyarakat tertentu.

Sebagaimana contoh dalam penertiban pada pedagang kaki lima, pembongkaran pada lokasi atau bangunan yang tanpa ijin, penertiban dan razia penyakit masyarakat yaitu PSK (pekerja seks komersial), miras, gelandangan, pengemis, anak jalanan, pengamen dan lain-lain. Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk dapat mengatasi masalah di

masyarakat, bekerjasama dan membina hubungan baik dengan masyarakat dalam mematuhi dan mentaati peraturan daerah dan bupati dengan semangat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mampu mengendalikan diri untuk tidak berperilaku agresif.

Melihat begitu beratnya tugas yang harus diemban oleh Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya yang secara langsung harus berhadapan langsung dengan masyarakat, tentu aparat Satpol PP harus dibekali dengan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Agar ketika dalam melaksanakan tugasnya dapat meminimal kesalahpahaman dengan masyarakat ketika melakukan eksekusi.

Pada dasarnya Dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang efektif. Para anggota organisasi mutlak perlu berkomunikasi satu sama yang lain. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi yang efektif, kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Nitisemito, [http:// www.scribd.com](http://www.scribd.com) dikutip tanggal 15 Feb 2015).

Seperti yang dikatakan pula oleh Terry ([http:// www.scribd.com](http://www.scribd.com) dikutip tanggal 15 Feb 2015) bahwa komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan motivasi efektif, usaha-usaha komunikatif berpengaruh terhadap antusiasme kerja. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para pegawai, karena komunikasi berhubungan dengan keseluruhan proses pembinaan perilaku manusia dalam organisasi.

Menurut Rathakrishnan (2006) komunikasi merupakan aspek dan elemen yang penting dalam sebuah organisasi. Apalagi bila melihat pekerjaan yang di lakoni oleh para aparat Satpol PP, aparat haruslah memiliki komunikasi yang bila berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan memberikan pengertian dan penjelasan yang baik untuk menghindari terjadinya bentrok saat menjani eksekusi dilapangan. Selain itupula komunikasi ini juga berlaku dalam lingkungan organisasi, sebagai contoh jika hubungan antara pimpinan dan bawahan kurang baik maka para pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan semakin malas. Tetapi sebaliknya jika hubungan atasan dan bawahan baik maka mereka juga dalam melaksanakan pekerjaan akan semakin baik pula. Berkaitan dengan hal tersebut selain komunikasi setiap organisasi tidak terlepas dari peran pemimpinnya baik organisasi publik maupun swasta, Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemampuan kerja (produktivitas) para pegawai, organisasi harus menjalankan usaha-usaha pengembangan pegawai atau karyawannya. Jadi, pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan.

Peranan sumber daya manusia terhadap lembaga negara tergantung kepada jumlahnya secara kuantitatif dan kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri yang disifati dengan tinggi rendahnya kemampuan sumber daya manusia yang berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki, menurut Standar Nasional Indonesia 19-9004-2002 terdiri dari unsur pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman. Oleh karena itu penyediaan pendidikan dan pelatihan bagi para personil dimaksudkan untuk memastikan bahwa personil sadar akan relevansi dan kegiatan mereka serta bagaimana sumbangan mereka bagi pencapaian sasaran mutu *Quality objectives*.

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (skill), pengetahuan (knowledge), dan perilaku (attitude) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya (Watson Wyatt dalam Ruky, 2007:106). Kompetensi Menurut Boulter et al. dalam Rosidah (2006:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja



superior dalam pekerjaannya. Kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi yang ada dalam diri seseorang adalah salah satu unsur kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman, sehingga berguna untuk melaksanakan pekerjaan dan memperoleh hasil yang optimal. Kompetensi pegawai merupakan aspek penting dalam organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi berupa kemampuan kerja dalam melaksanakan tugas akan senantiasa bekerja percaya diri dan siap untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi. Komunikasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan mempengaruhi kinerja yang diberikan dengan ditandai oleh tingkat produktivitas, kestabilan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas, kedisiplinan yang kuat, loyalitas yang tinggi, tanggung jawab serta efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas. Kedua aspek tersebut jika bersatu secara utuh dalam kondisi baik akan menjadikan pegawai berperilaku sesuai dengan tuntutan organisasi yang dikehendaki. Oleh karena itu apapun bentuk organisasinya aspek kemampuan kerja dan komunikasi perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pimpinan organisasi tersebut, termasuk di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bungo. Berangkat dari latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas Satuan Polisi Pamong Praja berbentuk Tesis dengan judul *“Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Bungo.”*

Tujuan penelitian adalah : 1) Untuk mendiskripsikan Komunikasi, Kompetensi dan Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo; 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja Satpol PP; 3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja Satpol PP; dan 4) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

B. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi keberhasilan program, oleh karena itu oleh pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka kerjakan. Keputusan-keputusan penerapan harus disalurkan pada orang yang tepat, sehingga komunikasi harus akurat di terima oleh para pelaksana. Proses komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja. Melihat pentingnya faktor komunikasi, maka mengacu pada pendapat tersebut diatas variabel komunikasi sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja.

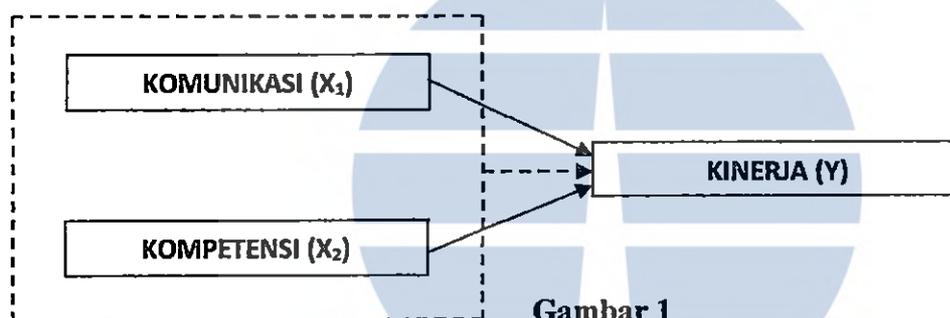
Selain itu pula kompetensi pegawai dalam suatu organisasi memiliki andil yang sangat besar dalam upaya melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (skill), pengetahuan (knowledge), dan perilaku (attitude) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya (Watson Wyatt dalam Ruky, 2003:106). Kompetensi Menurut Boulter et al. (dalam Rosidah, 2003:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi



mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Selain itu pula kompetensi juga dapat diartikan sebagai perilaku-perilaku yang ditunjukkan mereka yang memiliki kinerja yang sempurna, lebih konsisten dan efektif, dibandingkan dengan mereka yang memiliki kinerja rata-rata. Menurut Mc.Clelland dalam Hakim, L (2008), dengan mengevaluasi kompetensi-kompetensi yang dimiliki seseorang, kita akan dapat memprediksi kinerja orang tersebut. Kompetensi dapat digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja seorang. Pada umumnya kompetensi yang dimiliki oleh seseorang dapat dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang tersebut, jika seseorang memiliki latar belakang pendidikan yang baik biasanya pegawai tersebut dapat bekerja lebih baik pula karena memiliki pengetahuan pekerjaan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas tampak bahwasanya komunikasi dan kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu penulis menarik sumber-sumber daya dalam hal ini komunikasi dan kompetensi sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja, yang digambarkan dalam bentuk kerangka berpikir sebagai berikut.



Gambar 1
Kerangka Berpikir

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu: 1) Komunikasi, kompetensi dan kinerja Satpol PP diduga baik; 2) Komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP; 3) Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP; dan 4) Komunikasi dan Kompetensi secara bersama memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP.

C. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel.

Populasi penelitian ini adalah pedagang kaki yang berjualan pada Kabupaten Bungo yang terdapat pada pasar Bungur, pasar Seroja dan Semagor sebanyak 483 (Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo 2014). Teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan *random sampling* untuk menentukan pedagang yang menjadi anggota sampel, dan menggunakan teknik *proportionate random sampling* untuk menentukan ukuran sampel pada masing-masing kategori pedagang. Sedangkan untuk menentukan anggota sampel pada masing-masing kategori pedagang menggunakan cara acak murni/random. Ukuran atau jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Slovin, Umar (2008:141) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana : n = ukuran sampel; N = ukuran populasi; dan e = % toleransi kesalahan sampling.

$$n = \frac{483}{1+(483 \cdot 10\%^2)} = \frac{483}{5.83} = 82.85 = 83$$

Selanjutnya informasi/data tentang populasi dan sampel disajikan dalam Tabel berikut:

Tabel 1. Data Sampel

No.	Lokasi Pedagang	Total Pedagang Kaki Lima (orang)	Jumlah Sampel	Pembulatan
1	Pasar Bungur	296	$(296/483) \times 83$	50.87
2	Pasar Seroja	114	$(114/483) \times 83$	19.59
3	Semagor	73	$(73/483) \times 83$	12.54
Jumlah		483	83	83

Sumber: Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo 2014

Metode Analisis

Metode analysis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2008:21). Analisis statistik *deskriptif* bertujuan untuk menyajikan informasi profil responden seperti demografi responden, yang terdiri dari: nama, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lamanya bekerja. Uji statistic deskriptif ini bertujuan untuk menyajikan informasi seperti rata-rata, minimum, maksimum dan lainnya.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui sikap para responden terhadap tanggapan yang mereka berikan, penulis menggunakan skala *likert* dengan skor 1-5 yang diekspresikan mulai dari yang paling negative, netral sampai ke yang paling positif, seperti di bawah ini.

Tabel 2. Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup Setuju	CS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2008)

Menurut Umar (2010:225): perhitungan skor setiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobot. Skor terendah dapat diperoleh dari bobot terendah dikali dengan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi dapat diperoleh dari bobot tertinggi dikalikan dengan jumlah sampel. Selanjutnya dibuat skala perkalian untuk untuk masing-masing item pernyataan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya dengan rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Dimana: RK (Rentang Skala); n(Jumlah sampel); dan m(jumlah alternatif item jawaban).

Berdasarkan formula tersebut maka diperoleh rentang skala dalam penelitian ini diperoleh untuk 44 responden dan skor 1 sampai 5:

$$RK = \frac{83(5-1)}{5} = 66,4$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3 : Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	83 - 149,9	Sangat Tidak Bermanfaat / Sangat Tidak Setuju
2	149,40 - 215,79	Tidak Bermanfaat / Tidak Setuju
3	215,80 - 282,19	Cukup Bermanfaat / Cukup Setuju
4	282,20 - 348,59	Bermanfaat / Setuju
5	348,60 - 415	Sangat Bermanfaat / Sangat Setuju

Sumber: Umar (2010:225)

Analisis Kuantitatif

Untuk mengukur pengaruh variabel Komunikasi (X_1) dan Variabel Kompetensi (X_2) terhadap variabel Kinerja (Y) Satpol PP di Kabupaten Bungo, menggunakan alat regresi linier berganda untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan persamaan regresi linear berganda : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$. Dimana : X_1 (komunikasi); X_2 (kompetensi); Y(kinerja); a (konstanta); e (error)

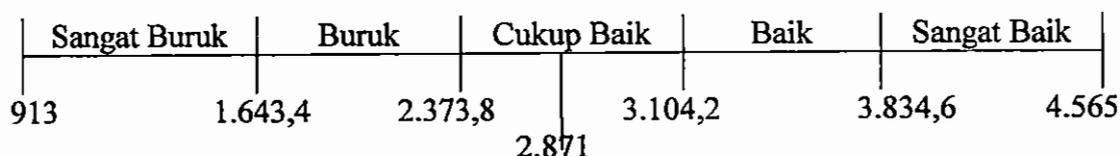
Analisi ini diteruskan dengan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur dan melihat seberapa jauh kemampuan model variable bebas dapat menerangkan atau menjelaskan variasi variabel terikat. Setelah itu diteruskan dengan menguji hipotesis baik secara parsial dengan uji t dan menguji hipotesis secara simultan dengan uji F. Sebelum meregresi terlebih dahulu telah dilakukan uji kualitas intrumen (validitas dan realibilitas) serta uji asumsi klasik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Deskriptif

Deskripsi Variabel Komunikasi

Hasil deskripsi komunikasi Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya pada Kabupaten Bungo secara umum dapat dilihat dari kriteria penilaian skor. Skor tertinggi adalah $5 \times 11 \times 83 = 4.565$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 11 \times 83 = 913$. Klasifikasi skor jawaban respon untuk variabel Komunikasi Satpol PP dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 730,4 sebagai berikut:

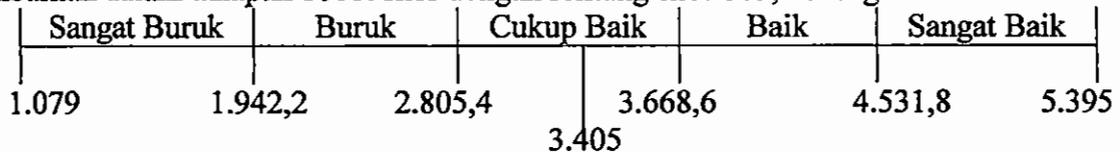


Dari dua puluh pernyataan variabel Komunikasi yang diajukan kepada responden diperoleh nilai total skor sebesar 2.871, apabila dilihat pada rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel kinerja termasuk pada range 2.373,8 – 3.104,2 berada pada Kriteria Cukup Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Komunikasi Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya

dalam rangka penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo sudah cukup baik. Untuk mengetahui lebih jelas secara rinci pernyataan responden berdasarkan per dimensi, berikut ini akan diuraikan satu persatu dari dimensi pertama variabel Komunikasi.

Deskripsi Variabel Kompetensi

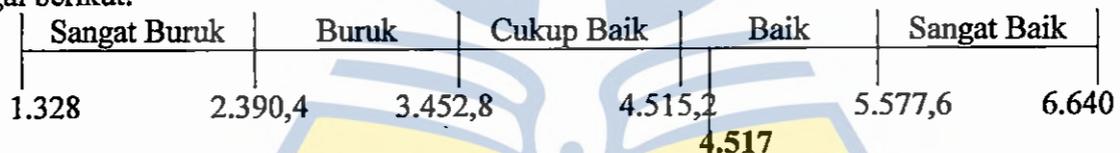
Hasil deskripsi variabel Kompetensi Satpol PP pada Kabupaten Bungo dalam melaksanakan tugasnya untuk menegakan peraturan daerah secara umum dapat dilihat dari kriteria penilaian skor. Skor tertinggi adalah $5 \times 13 \times 83 = 5.395$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 13 \times 83 = 1.079$. Klasifikasi skor jawaban responden untuk variabel Kompetensi dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 863,2 sebagai berikut:



Dari tiga belas pernyataan variabel Kompetensi Satpol PP yang diajukan kepada responden diperoleh nilai total skor sebesar 3.405, apabila dilihat pada rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel Kompetensi termasuk pada range 2.805,4 – 3.668,6 berada pada Kriteria Cukup Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Kompetensi Satpol PP berupa Pengetahuan (knowledge); Keterampilan (skill); serta Sikap (attitude) dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik dalam upaya menegakan peraturan daerah pada Kabupaten Bungo.

Deskripsi Variabel Kinerja

Untuk menilai kriteria variabel Kompetensi Satpol PP pada Kabupaten Bungo dalam melaksanakan tugasnya untuk menegakan peraturan daerah secara umum terlebih dahulu akan dibuat kriteria penilaian skor. Dengan jumlah skor tertinggi adalah $5 \times 16 \times 83 = 6.640$, dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 16 \times 83 = 1.328$. Klasifikasi skor jawaban responden untuk variabel Kompetensi dapat digambarkan dalam tahapan bobot skor dengan rentang skor 1.062,4 sebagai berikut:



Dari enam belas pernyataan variabel Kinerja Satpol PP yang diajukan kepada responden diperoleh nilai total skor sebesar 4.517, apabila dilihat pada rentang skala diatas tampak bahwasanya variabel Kompetensi termasuk pada range 4.515,2 – 5.577,6 berada pada Kriteria Baik. Hal ini menjelaskan bahwasanya Kinerja Satpol PP berupa Kualitas kerja; Kuantitas kerja; Tanggung jawab; Kerjasama; serta Inisiatif dalam melaksanakan tugasnya dinilai baik dalam upaya menegakan peraturan daerah pada Kabupaten Bungo.

2. Hasil Kuantitatif

Berdasarkan output dari regresi linear berganda dengan program SPSS 20.0 diperoleh hasil seperti Tabel 4 dibawah ini :

**Tabel 4. Coefficiene
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	.916	.292		3.137	.002
KOMUNIKASI_X1	.233	.068	.302	3.425	.001
KOMPETENSI_X2	.576	.096	.527	5.980	.000

a. Dependent Variable: KINERJA_Y

Sumber: Lampiran output SPSS

$$Y = 0,916 + 0,233 X_1 + 0,576 X_2 + e$$

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa Nilai konstanta sebesar 0,916. Menejelaskan bahwasanya apabila variabel bebas yaitu Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) tidak dilaksanakan, maka variabel terikatnya yaitu kinerja satpol PP (Y) sebesar 0,916 atau 91,6%. Koefisien Komunikasi bernilai positif 0,233, hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Satpol PP. Hal ini menjelaskan bahwasanya apabila aparat mampu berkomunikasi dengan baik pada pedagang kaki lima, maka akan mampu meningkatkan kinerja Satpol PP dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan untuk nilai koefisien kompetensi bernilai positif sebesar 0,576, hal ini menunjukkan bahwa jika aparat Satpol PP memiliki Kompetensi berupa Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*) serta Sikap (*attitude*) yang baik selama melaksanakan tugas, maka akan mampu meningkatkan kinerja aparat Satpol PP dalam melaksanakan tugas.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 5:

**Tabel 5. Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.519	.507	.35839

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X2, KOMUNIKASI_X1

Nilai R sebesar 0,721 menunjukkan korelasi Komunikasi dengan Kompetensi. Nilai R Square sebesar 0,519, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel komunikasi dan kompetensi mampu menjelaskan kinerja Satpol PP sebesar 51,9%, sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini, yaitu dapat berupa variabel gaya kepemimpinan, budaya kerja dan lain-lainnya. Sedangkan nilai Adjusted R Square, adalah R Square yang telah disesuaikan, nilainya sebesar 0,507.

Hasil hipotesis secara parsial (Uji t)

1) Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja

Dari Tabel 4 coefficient diatas diperoleh bahwa t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel komunikasi (X_1) berpengaruh sebesar 3.425 terhadap kinerja (Y) dan signifikan sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 3.425 > t_{tabel} = 1.6638$ atau signifikan $0,001 < 0,05$, maka sesuai dengan hipotesis pertama, hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu

komunikasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Satpol PP dalam melakukan penertiban pedagang kaki lima pada Kabupaten Bungo. Dengan bentuk hipotesis penelitiannya:
 $H_0: \rho = 0$: Komunikasi (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Satpol PP (Y).
 $H_1: \rho \neq 0$: Komunikasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Satpol PP (Y).

Berdasarkan kriteria di atas, maka Hipotesis 1 diterima, artinya Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja Satpol dalam melaksanakan pekerjaan untuk menegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian Siswandi (2010) bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian Wisnu, A dan Mulyantomo, E (2012) bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2) Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja

Dari Tabel 4 coefficient diperoleh bahwa t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel Kompetensi (X_2) berpengaruh sebesar 5.980 terhadap kinerja (Y) dan signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 5.980 > t_{tabel} = 1.6638$ atau signifikan $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan hipotesis kedua, hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu Kompetensi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) Satpol PP pada Kabupaten Bungo. Dengan bentuk hipotesis penelitiannya:

$H_0: \rho = 0$: Kompetensi (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) Satpol PP.

$H_1: \rho \neq 0$: Kompetensi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y) Satpol PP.

Berdasarkan kriteria di atas, maka Hipotesis 2 diterima, artinya Kompetensi yang dimiliki oleh aparat Satpol PP memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam melaksanakan pekerjaan untuk menegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian Hakim, L (2008), bahwa kompetensi sangat signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. dimana kompetensi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kepemimpinan dan kompensasi. Disamping ini sesuai pula dengan penelitian Howanitz, Peter J; Valenstein, Paul N; Fine, Glen. (2000), bahwa kompetensi pegawai memberikan partisipasi atas kinerja. Kompetensi umum telah direview oleh pengamatan langsung (87,5%), review uji atau kontrol kualitas hasil (77,4%), review instrumen perawatan pencegahan (60,0%), tes tertulis (52,2%), dan / atau metode lain (20,8%).

3) Hasil Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistic Uji-F yang diperoleh dengan menggunakan Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 : Anova
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.094	2	5.547	43.186	.000 ^b
	Residual	10.275	80	.128		
	Total	21.369	82			

a. Dependent Variable: KINERJA_Y

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_X2, KOMUNIKASI_X1

yang dilakukan oleh satpol PP maka akan semakin baik pula kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

- c. Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Kompetensi merupakan gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memiliki dimensi : Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*) dan Sikap (*attitude*). Semakin baik kompetensi satpol PP maka akan semakin baik pula kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
- d. Komunikasi dan Kompetensi secara bersama memiliki pengaruh terhadap kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki Dimensi : Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Kerjasama, dan Tanggung jawab. Semakin baik komunikasi dan kompetensi satpol PP maka akan semakin baik pula kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo dan begitu juga sebaliknya.

2. Saran

a. Secara Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran untuk lebih memperbaiki Kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo adalah sebagai berikut:

- 1) Satpol PP perlu meningkatkan Komunikasi yang baik berupa Saluran Komunikasi Formal, Struktur Organisasi, Spesialisasi Jabatan, dan Pemilikan Informasi, dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
- 2) Satpol PP perlu meningkatkan Kompetensi baik berupa Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*) dan Sikap (*attitude*.) dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.
- 3) Satpol PP perlu meningkatkan Kinerja baik yang berupa Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Kerjasama, dan Tanggung jawab, dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

b. Secara Akademis

- 1) Penelitian ini perlu di tindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Kinerja kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo selain komunikasi dan kompetensi.
- 2) Kinerja kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi Kinerja kinerja Satpol PP dalam upaya penegakan peraturan daerah Kabupaten Bungo.

Kepustakaan :

- Azwar, S. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Claudia Schlegel, MME, RN; Ulrich Woermann, MD, MME; Maya Shaha, PhD, RN; Jan-Joost Rethans, MD, PhD; and Cees van der Vleuten, PhD. (2012). Effects of Communication Training on Real Practice Performance: A Role-Play Module Versus a Standardized Patient Module. *Journal of Nursing Education*. Vol. 51, No. 1.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuad, N. (2009). *Konsep Pelatihan*. [Online]. <http://fuadadman.com/wp-content/upload/2009/08/KONSEP-PELATIHAN.doc> [11 Maret 2015]
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Cetakan Pertama. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, L. (2008). Hubungan Kepemimpinan, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 2 Vol. 13
- Handoko, T. H. (2009). *Management Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Hasibuan, M. SP. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Howanitz, Peter J;Valenstein, Paul N;Fine, Glen. (2000). Employee competence and performance-based assessment: A College of American Pathologists Q-Probes study of laboratory personnel in 522 institutions. *ProQuest Nursing & Allied Health Source* pg. 195.
- Hutapea, P. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia.
- Indrianto dan Supomo. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks
- Mangkunegara, A. P. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan pertama. Bandung: Penerbit: Refika Aditama.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja
- Ruky, A. S. (2007). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Siswandi. (2010). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Diambil 17 Februari 2015 situs Word Wide Web pada <http://eprints.dinus.ac.id/5080/1/12350.pdf>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyani, A. T. dan Rosidah. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, H. (2010). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi kedua*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Wisnu, A dan Mulyantomo, E. (2012). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kresnatel Indonesia Semarang. *Jurnal Dinamika Manajemen Volume 1 Nomor 5*.