

## PNS HARUS MAHIR BERKOMUNIKASI

Oleh : Zaenal Mutakin



**K**omunikasi adalah kunci keberhasilan berinteraksi dalam kehidupan dunia kerja. Bila komunikasi berjalan efektif, maka arus informasi dalam dinamika kerja pun akan berjalan lancar sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian suatu pekerjaan. Sebaliknya bila komunikasi terhambat, arus informasi pun tersendat, akibatnya akan membuat suatu pekerjaan terlambat penyelesaiannya.

Dalam konteks dunia kerja, arus komunikasi antara atasan, bawahan, dan sesama rekan sekerja (*peer*) bahkan dengan pihak lain yang terkait dalam kegiatan suatu pekerjaan akan sangat berdampak pada kinerja semua unsur yang ada di lingkungan dunia kerja tersebut. Oleh karena itu, siapa pun yang memasuki dunia kerja harus menyadari dan memahami pentingnya efektivitas komunikasi dalam menjalin hubungan yang sehat di lingkungan tempatnya bekerja termasuk Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Keberhasilan suatu negara, institusi, organisasi, kelompok atau individu tidak hanya ditentukan oleh tingkat kematangan intelektual dan kompetensinya, tetapi juga dari kemampuan berkoordinasi, berkolaborasi dan membangun jejaring kerja. Semua hal itu dapat tercipta apabila semua orang kompeten dan terampil berkomunikasi verbal maupun non-verbal, baik dalam situasi formal, informal, dan dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan komunikasi interpersonal maupun komunikasi organisasi merupakan keterampilan yang dapat diasah, dipelajari, dan ditingkatkan.

Para PNS baru golongan III sebagai calon pemimpin taktis, tentunya ke depannya dihadapkan kepada lingkup tugas di lingkungan pemerintahan yang tumbuh, berkembang, dan berubah cepat ke arah efektivitas dan efisiensi kerja. Dengan menguasai keterampilan berkomunikasi baik secara verbal maupun non-verbal, diharapkan lebih terampil dalam menyampaikan laporan, pemikiran, telaahan staf kepada pimpinan dan masyarakat umum, sehingga substansi dari apa yang dikomunikasikan benar-benar dimengerti oleh komunikan.

Berkaitan dengan kompetensi PNS, bahwa dari 4,7 juta Pegawai Negeri Sipil (PNS), sebanyak 95% PNS tidak kompeten, dan hanya 5% memiliki kompetensi dalam pekerjaannya (Harian Umum Pikiran Rakyat, 1 Maret 2015). Dalam konteks ini, termasuk di dalamnya adalah kompetensi di bidang komunikasi, karena dalam penyelenggaraan Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, kompetensi dikelompokkan atas 4 jenis, di antaranya adalah Kompetensi Sosial (*Social Competence*), yaitu PNS harus memiliki kemampuan melakukan komunikasi yang dibutuhkan oleh organisasi dalam pelaksanaan tugas pokoknya. Kompetensi sosial dapat terlihat di lingkungan internal seperti memotivasi SDM dan atau peran serta masyarakat guna meningkatkan produktivitas kerja, atau yang berkaitan dengan lingkungan eksternal seperti melaksanakan pola kemitraan, kolaborasi dan pengembangan jaringan kerja dengan berbagai lembaga dalam rangka meningkatkan citra dan kinerja organisasi, termasuk bagaimana menunjukkan kepekaan terhadap hak asasi manusia, nilai-nilai sosial budaya dan sikap tanggap terhadap aspirasi dan dinamika masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Menengah Nasional telah menetapkan bahwa visi pembangunan nasional adalah: (1) terwujudnya kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang aman, bersatu, rukun, dan damai; (2) terwujudnya masyarakat, bangsa, dan negara yang menjunjung tinggi hukum, kesetaraan dan hak asasi manusia; serta (3) terwujudnya perekonomian yang mampu menyediakan kesempatan kerja dan penghidupan yang layak serta memberikan pondasi yang kokoh bagi pembangunan yang berkelanjutan. Untuk mewujudkan visi ini, mutlak diperlukan peningkatan kompetensi PNS. Jadi, PNS memainkan peran dan tanggungjawabnya yang sangat strategis dalam mendorong dan mempercepat perwujudan visi tersebut.

Dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional tersebut, diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional. Untuk mewujudkan profesionalisme PNS ini, mutlak diperlukan peningkatan kompetensi, khususnya kompetensi kepemimpinan bagi para pejabat dan calon pejabat struktural baik di lingkungan pemerintah pusat maupun daerah. Sebagai pejabat struktural yang berada pada posisi paling depan atau ujung tombak, pejabat struktural eselon memainkan peran yang sangat penting karena bertanggung jawab dalam mensukseskan pelaksanaan kegiatan-kegiatan secara langsung, sehingga buah karyanya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Salah satu ketrampilan yang harus dimilikinya adalah ketrampilan berkomunikasi. Sebab komunikasi adalah alat terdepan dalam melayani masyarakat dan dalam merealisasikan tugas-tugas dan kewajibannya sebagai pelayan publik.

PNS sebagai abdi masyarakat yang salah satu tugasnya melayani publik, menyampaikan informasi kepada publik, memberikan sosialisasi, inspirasi, stimulus, pengarahan, pidato, sambutan, dan menggerakkan program/kebijakan instansinya melalui komunikasi, sudah seharusnya memiliki kompetensi berkomunikasi yang baik dan efektif. Lebih-lebih para pejabatnya yang selalu erat kaitannya dengan kegiatan komunikasi verbal dan non-verbal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya baik internal maupun eksternal.

Tetapi kenyataannya, masih banyak dijumpai PNS yang tidak memiliki kecakapan khusus dalam berkomunikasi. Meskipun mata Diklat 'Komunikasi yang Efektif', 'Teknik Komunikasi dan Presentasi yang Efektif' dan mata Diklat '*Public Speaking*' diajarkan pada Diklat Teknis Kehumasan dan Keprotokalan. Namun sayang sekali frekuensinya maupun kuantitasnya diklatnya tidak begitu memiliki porsi yang ideal. Itulah salah satu penyebab PNS tidak memiliki kecakapan yang baik di bidang komunikasi.

Untuk dapat mempraktikkan dengan baik berkomunikasi, diperlukan peran dan strategi khusus widyaiswara. Salah satunya dengan pemanfaatan multi media dengan pembelajaran teori dan praktik melalui *audio-visual*. Melalui media *audio-visual* peserta Diklat dapat melakukan kegiatan praktikum di klas/studio sebagai *public speaker* dengan berbagai tema tampilan dengan merekamnya melalui camera TV dan menayangkan secara langsung di klas/studio kemudian dievaluasi bersama-sama secara kontinyu antara siswa didik dan widyaiswara. Akan lebih mudah mengevaluasi diri sendiri, apabila siswa didik melihat hasil rekamannya sendiri, karena hal tersebut merupakan cermin diri. Upaya ini dilakukan agar siswa didik tidak mengulangi lagi kesalahan dalam melakukan praktik komunikasi. Kalau praktik ini dilakukan berulang-ulang, maka siswa didik diharapkan akan semakin mengurangi kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan komunikasi yang efektif.

Kemampuan berkomunikasi verbal dan non-verbal yang baik dan benar bagi PNS hendaknya dibina sejak awal. Tepatnya sejak peserta Diklat berada pada jenjang Diklat awal,

yakni prajabatan. Sebab selain baru menjadi calon PNS, peserta Diklat golongan III adalah para calon PNS yang notabene nantinya dikader menjadi calon pemimpin atau pejabat struktural maupun fungsional di kantornya masing-masing. Oleh karenanya merupakan keharusan bagi mereka untuk mengetahui cara berkomunikasi yang efektif. Sayang sekali dalam kurikulum pola baru Diklat Prajabatan tidak ada mata Diklat tentang komunikasi.

Banyak faktor penyebab kurang berhasilnya proses pembelajaran komunikasi terutama dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif. Oleh karena itu, di antaranya perlunya untuk mengembangkan model pembelajaran mata Diklat 'Komunikasi yang Efektif' atau mata Diklat 'Teknik Komunikasi dan Presentasi yang Efektif' atau mata Diklat '*Public Speaking*' pada Diklat Teknis Kehumasan dan Keprotokalan. Dengan demikian diharapkan dapat ditemukan cara-cara yang strategis dalam proses pembelajaran mata Diklat 'Komunikasi yang Efektif', mata Diklat 'Teknik Komunikasi dan Presentasi yang Efektif', atau mata Diklat '*Public Speaking*', agar lebih berkualitas bagi peningkatan kompetensi komunikasi PNS. *(Penulis adalah Widyaiswara Muda Bandiklat Jatim - Kandidat Doktor PSDM Universitas Airlangga Surabaya)*