

Pentingnya Komunikasi Bagi ASN dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi

Ditulis Oleh: Yuyun Vitaloka, S.E., M.M.

Pendahuluan

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam pengelolaan organisasi, termasuk dalam birokrasi pemerintahan. Komunikasi penting bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dari berbagai level jabatan, mulai dari pimpinan puncak hingga pegawai pelaksana untuk meningkatkan kinerja organisasi publik. Melalui pendekatan teori manajemen umum dan beberapa contoh implementasi di instansi pemerintahan Indonesia, tulisan ini menekankan bahwa komunikasi efektif memperkuat koordinasi, meningkatkan akuntabilitas, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Dalam sistem pemerintahan modern, komunikasi bukan hanya dianggap sebagai alat penyampaian informasi, tetapi sebagai strategi utama dalam manajemen organisasi. Di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN), peran komunikasi menjadi semakin penting seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif, cepat, dan transparan. Komunikasi yang efektif antartingkatan ASN berkontribusi besar dalam menciptakan keselarasan organisasi dan meningkatkan kinerja birokrasi.

Tinjauan Pustaka

Menurut Robbins dan Coulter (2012), komunikasi adalah proses menyampaikan pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan menciptakan pemahaman yang sama. Robbins dan Judge (2015) menambahkan bahwa komunikasi efektif dalam organisasi membantu memperkuat struktur koordinasi, membangun hubungan *interpersonal* serta meningkatkan motivasi kerja.

Mintzberg (1973) mengidentifikasi komunikasi sebagai inti dari peran manajerial, karena manajer bertindak sebagai penghubung antara berbagai pihak dalam organisasi. Griffin (2011) menekankan bahwa baik komunikasi vertikal maupun horizontal dibutuhkan untuk menciptakan sistem manajemen yang adaptif. Sementara itu, Schein (2010) menyatakan bahwa komunikasi mencerminkan dan membentuk budaya organisasi.

Pembahasan

Peran Komunikasi dalam Struktur Organisasi ASN

Dalam birokrasi pemerintahan, komunikasi *top-down* sangat penting untuk menyampaikan arahan strategis dari pimpinan kepada pelaksana teknis. Sebaliknya, komunikasi *bottom-up* memungkinkan ASN ditingkat pelaksana untuk menyampaikan laporan, masukan, dan inovasi kepada atasan.

Komunikasi horizontal juga tidak kalah penting, khususnya dalam koordinasi antarunit atau antarbidang di instansi yang kompleks. Komunikasi yang baik disemua arah meningkatkan efisiensi dan meminimalkan risiko kesalahan administrasi maupun duplikasi pekerjaan.

Contoh Implementasi di Indonesia

Beberapa implementasi nyata di instansi pemerintahan Indonesia yang menekankan pentingnya komunikasi antara lain:

1. Sistem Pengaduan SP4N-LAPOR!

Salah satu contoh praktik komunikasi dua arah antara ASN dan masyarakat adalah melalui platform **SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)**. Sistem ini dikelola oleh Kementerian PAN-RB, Ombudsman, dan Kantor Staf Presiden, yang memungkinkan ASN diberbagai tingkatan menerima, menindaklanjuti, dan merespons aduan masyarakat secara transparan.

Platform ini bukan hanya menunjukkan komunikasi eksternal yang efektif, tetapi juga mengharuskan adanya koordinasi dan komunikasi internal antarlembaga, mulai dari pejabat struktural hingga pelaksana teknis.

2. Rapat Koordinasi Rutin di Pemerintah Daerah

Banyak pemerintah daerah di Indonesia, seperti Pemprov Jawa Barat atau Pemkot Surabaya, secara rutin mengadakan **rapat koordinasi mingguan** antara kepala dinas, camat, lurah, hingga pegawai teknis. Misalnya, dalam program *Jabar Quick Response* dan *Sapawarga*, komunikasi *top-down* dan *bottom-up* menjadi

sangat penting untuk menyampaikan arahan gubernur sekaligus menerima laporan dan usulan dari lapangan.

Kegiatan semacam ini menjadi wadah komunikasi strategis yang membantu sinkronisasi program kerja serta mempercepat pengambilan keputusan berbasis data dan masukan dari berbagai lini ASN.

3. Pemanfaatan Media Internal dan Aplikasi Pegawai

Instansi seperti Kementerian Keuangan telah memanfaatkan *platform* digital internal seperti aplikasi *Sakti* dan *Mitra Kinerja* untuk mendukung komunikasi kerja antarpegawai. Selain sebagai sarana pelaporan dan pelacakan pekerjaan, *platform* ini juga menyediakan fitur notifikasi, umpan balik langsung, dan forum diskusi yang memperkuat komunikasi antarpegawai lintas unit.

Selain itu, Ditjen Pajak aktif menggunakan media sosial internal dan kanal komunikasi daring untuk membangun semangat kebersamaan dan menyebarkan informasi kebijakan fiskal kepada para ASN secara cepat dan akurat.

4. Forum Konsultasi Publik dan Musrenbang

Dalam konteks perencanaan pembangunan, **Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang)** di tingkat desa hingga nasional adalah contoh nyata praktik komunikasi partisipatif. ASN di Bappeda dan OPD teknis harus berkomunikasi dengan warga, tokoh masyarakat, dan sektor swasta untuk merumuskan kebutuhan pembangunan yang tepat sasaran.

5. Platform KLOP (*klop.pu.go.id*)

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Pekerjaan Umum melalui *klop.pu.go.id* membuat forum *knowledge sharing*, *internal sharing session* yang melibatkan ASN lintas direktorat bahkan masyarakat umum. KLOP merupakan *platform* yang menggabungkan antara sistem pembelajaran dengan manajemen pengetahuan yang diperlukan oleh seluruh Sumber daya Manusia yang bergerak di bidang ke-PU-an. KLOP ini dibuat untuk menyebarluaskan pengetahuan di bidang teknis dan non teknis ke-PU-an terbaru untuk memperkuat kolaborasi lintas bidang. KLOP merupakan salah satu *tools* yang bertujuan untuk mendorong atau mendukung informasi digital di Kementerian Pekerjaan Umum dan

bagaimana meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia Pekerjaan Umum dengan lebih cepat, efektif dan efisien dengan menggunakan sistem digitalisasi yang terintegrasi dengan *Corporate University* (Corpu). KLOP memiliki banyak fitur untuk mendukung para ASN dan masyarakat umum yang membutuhkan informasi ke-PU-an seperti *e-knowledge* (ilmu pengetahuan); *e-learning* (pelatihan pembelajaran secara mandiri); talkshow; ruang diskusi; jurnal dan komunitas. Fitur - fitur tersebut dapat menjadi forum komunikasi para ASN dan masyarakat umum untuk mendapatkan informasi pengetahuan bidang ke-PU-an.

Implementasi tersebut mencerminkan upaya institusional untuk menjadikan komunikasi sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan.

Penutup

Komunikasi yang efektif merupakan kebutuhan strategis bagi ASN untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi pemerintah. Bermula dari penyampaian visi oleh pimpinan hingga penyampaian laporan dari pelaksana teknis, komunikasi yang baik mendorong keterpaduan kerja, partisipasi pegawai dan peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan sistem komunikasi, baik melalui pelatihan, teknologi maupun budaya organisasi harus menjadi prioritas dalam reformasi birokrasi.

Daftar Pustaka

Griffin, R. W. (2011). *Management* (10th ed.). South-Western Cengage Learning.
Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.
Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11th ed.). Pearson Education.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th ed.). Pearson.
Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

The Importance of Communication for ASN in Improving Organizational Performance

Written By: Yuyun Vitaloka, S.E., M.M.

Introduction

Communication is a fundamental element in organizational management, including in the government bureaucracy. Communication is important for the State Civil Apparatus (ASN) from various levels of positions, from top leaders to implementing employees to improve the performance of public organizations. Through a general management theory approach and several examples of implementation in Indonesian government agencies, this paper emphasizes that effective communication strengthens coordination, increases accountability, and supports the achievement of organizational goals.

In modern government systems, communication is not only considered as a means of conveying information, but as a key strategy in organizational management. Among the State Civil Apparatus (ASN), the role of communication is becoming increasingly important as the public demands effective, fast, and transparent public services. Effective communication between ASN levels contributes greatly to creating organizational harmony and improving bureaucratic performance.

Literature Review

According to Robbins and Coulter (2012), communication is the process of conveying messages from one party to another with the aim of creating a common understanding. Robbins and Judge (2015) added that effective communication in organizations helps strengthen coordination structures, build interpersonal relationships and increase work motivation.

Mintzberg (1973) identified communication as the core of the managerial role, as managers act as liaisons between various parties in the organization. Griffin (2011) emphasizes that both vertical and horizontal communication are needed to create an adaptive management system. Meanwhile, Schein (2010) states that communication reflects and shapes organizational culture.

Discussion

The Role of Communication in the ASN Organizational Structure

In the government bureaucracy, top-down communication is very important to convey strategic directions from the leadership to technical implementers. Conversely, bottom-up communication allows ASN at the executive level to submit reports, input, and innovations to superiors.

Horizontal communication is no less important, especially in inter-unit or inter-field coordination in complex agencies. Good communication in all directions increases efficiency and minimizes the risk of administrative errors and duplication of work.

Examples of Implementation in Indonesia

Some concrete implementations in Indonesian government agencies that emphasize the importance of communication include:

1. Complaint System SP4N-LAPOR!

One example of two-way communication practices between ASN and the public is through the SP4N-LAPOR! (National Public Service Complaint Management System) platform. This system is managed by the Ministry of PAN-RB, Ombudsman, and the Presidential Staff Office, which allows ASN at various levels to receive, follow up, and respond to public complaints in a transparent manner.

This platform not only demonstrates effective external communication, but also requires internal coordination and communication between institutions, from structural officials to technical implementers.

2. Regular Coordination Meetings in Local Government

Many local governments in Indonesia, such as the West Java Provincial Government or Surabaya City Government, routinely hold weekly coordination meetings between heads of departments, sub-district heads, village heads, and technical staff. For example, in the Jabar Quick Response and Sapawarga programs, top-down and bottom-up communication is very important to convey the governor's directives while receiving reports and suggestions from the field.

This kind of activity becomes a strategic communication forum that helps synchronize work programs and accelerate data-based decision making and input from various lines of ASN.

3. Utilization of Internal Media and Employee Applications

Agencies such as the Ministry of Finance have utilized internal digital platforms such as the Sakti and Mitra Kinerja applications to support work communication between employees. Apart from being a means of reporting and tracking work, these platforms also provide notification features, direct feedback, and discussion forums that strengthen communication between employees across units.

In addition, DG Tax actively uses internal social media and online communication channels to build a spirit of togetherness and disseminate fiscal policy information to ASNs quickly and accurately.

4. Public Consultation Forum and Musrenbang

In the context of development planning, the Development Planning Deliberation (Musrenbang) at the village to national level is a clear example of participatory communication practices. ASNs in Bappeda and technical OPDs must communicate with citizens, community leaders, and the private sector to formulate targeted development needs.

5. KLOP Platform (klop.pu.go.id)

The Human Resources Development Agency (BPSDM) of the Ministry of Public Works through klop.pu.go.id creates a knowledge sharing forum, internal sharing sessions involving ASN across directorates and even the general public. KLOP is a platform that combines the learning system with knowledge management needed by all Human Resources engaged in the Public Works sector. KLOP was created to disseminate knowledge in the latest technical and non-technical fields of public works to strengthen cross-field collaboration. KLOP is one of the tools that aims to encourage or support digital information in the Ministry of Public Works and how to improve the competence of Public Works Human Resources more quickly, effectively and efficiently by using a digitization system integrated with Corporate University (Corpu). KLOP has many features to support ASNs and the general public who need public works information such as e-knowledge; e-learning; talk

shows; discussion rooms; journals and communities. These features can become a communication forum for ASNs and the general public to obtain knowledge information in the field of public works.

The implementation reflects institutional efforts to make communication part of the strategy to improve the quality of governance.

Conclusion

Effective communication is a strategic need for ASN to support the achievement of government organizational goals. Starting from the delivery of vision by the leadership to the delivery of reports from technical implementers, good communication encourages work integration, employee participation and improved public services. Therefore, strengthening communication systems, both through training, technology and organizational culture must be a priority in bureaucratic reform.

Bibliography

- Griffin, R. W. (2011). *Management* (10th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th ed.). Pearson.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.