

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perubahan yang begitu cepat, organisasi sektor publik seperti Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki peran yang sangat penting dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyediakan data statistik yang akurat dan relevan. Strategi komunikasi adalah rangkaian tindakan yang direncanakan dan dilaksanakan oleh organisasi untuk memfasilitasi pertukaran informasi, pemahaman, dan kerja sama di antara anggota organisasi. Resistensi pegawai merujuk pada sikap atau tindakan individu-individu dalam organisasi yang menghambat atau menentang perubahan, kebijakan, atau tindakan yang diambil oleh manajemen atau pimpinan organisasi.

Strategi komunikasi adalah perencanaan dalam penyampaian pesan melalui kombinasi berbagai unsur komunikasi seperti frekuensi, formalitas, isi dan saluran komunikasi sehingga pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami serta dapat mengubah sikap atau perilaku sesuai dengan tujuan komunikasi.

Menurut Effendy (2017 : 32) strategi komunikasi merupakan panduan perencanaan (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini dapat mencakup berbagai pendekatan, metode, dan teknik komunikasi yang digunakan oleh organisasi untuk memitigasi atau mengatasi resistensi yang timbul di antara pegawai salah satu strategi komunikasi terbuka, pelatihan dan edukasi, keterlibatan pegawai, komunikasi berkelanjutan dan penanganan konflik.

Proses komunikasi melibatkan pengiriman pesan dari satu individu (pengirim) kepada individu lain (penerima), dengan harapan pesan tersebut dipahami dan diberikan respons. Komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, baik lisan maupun tulisan, menggunakan kata-kata, isyarat, atau bahasa tubuh. Proses komunikasi juga melibatkan keterlibatan emosi, persepsi, dan pemahaman antara pengirim dan penerima pesan. Oleh karena itu, penting bagi manusia untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik agar

dapat berinteraksi secara efektif dengan orang lain, membangun hubungan yang baik, dan menghindari kesalahpahaman atau konflik yang timbul akibat ketidakpahaman.

Dalam melaksanakan interaksi tersebut, manusia didukung oleh sebuah proses komunikasi. Dimana proses ini berlangsung dengan cara yang tepat sehingga proses interaksi diantara manusia dapat terus berjalan. Manusia tidak mungkin dapat lepas dari kehidupan berkelompok atau berorganisasi. Dalam menjalankan kehidupan berorganisasi tersebut, manusia aktif melakukan interaksi melalui komunikasi. Komunikasi adalah proses dimana suatu ide di alihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Mulyana, 2019:69)

Kurangnya komunikasi yang efektif juga dapat berkontribusi pada resistensi pegawai. Jika pegawai tidak mendapatkan informasi yang jelas dan memadai tentang perubahan yang akan terjadi, tujuan perubahan, serta bagaimana mereka dapat terlibat dan berpartisipasi dalam proses tersebut, maka akan sulit bagi mereka untuk memahami dan menerima perubahan tersebut. Komunikasi yang buruk atau kurangnya komunikasi dapat menciptakan ketidakpastian dan ketidakpercayaan, yang pada gilirannya dapat memperkuat resistensi. Perasaan tidak terlibat dalam pengambilan keputusan juga dapat menjadi faktor penyebab resistensi. Jika pegawai merasa bahwa mereka tidak dilibatkan atau tidak memiliki kesempatan untuk memberikan masukan atau pendapat mereka tentang perubahan yang diusulkan, maka mereka mungkin merasa tidak dihargai atau tidak memiliki kontrol atas situasi tersebut. Hal ini dapat meningkatkan resistensi dan penolakan terhadap perubahan.

Resistensi pegawai dapat diartikan sebagai sikap atau penolakan yang timbul dari para pegawai dalam menghadapi perubahan, kebijakan, atau strategi baru yang diterapkan di organisasi. Resistensi ini dapat menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan tugas, kurangnya keterlibatan, penurunan kinerja individu maupun organisasi, dan bahkan mengganggu pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Terdapat faktor-faktor yang menjadi penyebab resistensi pegawai, seperti kurangnya pemahaman tentang tujuan dan manfaat

perubahan yang diusulkan, kekhawatiran tentang dampak negatif perubahan, kurangnya komunikasi yang efektif, serta perasaan tidak terlibat dalam pengambilan keputusan. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi sikap dan tingkat dukungan pegawai terhadap perubahan yang diimplementasikan oleh organisasi.

Dalam hal ini, strategi komunikasi menjadi kunci penting dalam mengurangi resistensi pegawai. Strategi komunikasi yang efektif dapat membantu mengatasi ketidakpahaman, mengurangi kekhawatiran, meningkatkan partisipasi dan keterlibatan pegawai, serta membangun dukungan untuk perubahan yang diimplementasikan.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data statistik di tingkat nasional, provinsi, dan kabupaten/kota. Salah satu tugas utama BPS adalah menyediakan data yang akurat dan terpercaya untuk mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, evaluasi kebijakan, serta pengembangan sumber daya di berbagai sektor.

Namun, dalam menjalankan tugasnya, Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli menghadapi tantangan dalam mengurangi resistensi pegawai. Resistensi pegawai dapat diartikan sebagai sikap atau penolakan yang timbul dari para pegawai dalam menghadapi perubahan, kebijakan, atau strategi baru yang diterapkan di organisasi. Resistensi ini dapat menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan tugas, kurangnya keterlibatan, dan penurunan kinerja individu maupun organisasi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi resistensi pegawai adalah kurangnya pemahaman tentang tujuan dan manfaat perubahan yang dihadapi dalam konteks strategi komunikasi yang diterapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli. Perubahan tersebut dapat mencakup berbagai aspek, seperti; Perubahan dalam Metode Komunikasi. BPS Kota Gunungsitoli akan meninjau dan mengubah metode komunikasi yang mereka gunakan untuk berinteraksi dengan pegawai. Misalnya, peralihan dari komunikasi konvensional ke komunikasi daring, penggunaan platform media sosial, atau penggunaan alat komunikasi yang lebih interaktif. Pengembangan Pesan dan Materi

Komunikasi. Perubahan dalam cara pesan dan materi komunikasi disusun dan disampaikan kepada pegawai. Hal ini dapat mencakup penyusunan pesan yang lebih jelas, informatif, dan persuasif untuk meminimalkan resistensi. Peningkatan Keterlibatan Pegawai. BPS Kota Gunungsitoli akan melakukan upaya untuk meningkatkan keterlibatan pegawai dalam proses komunikasi terkait kebijakan atau perubahan yang diusulkan. Ini bisa melalui diskusi kelompok, pertemuan, atau platform partisipatif lainnya. Penyesuaian Struktur Komunikasi Internal. Perubahan dalam struktur komunikasi internal, seperti mengatur lebih banyak sesi dialog atau pertemuan, memperbaiki aliran informasi, atau menyediakan pelatihan komunikasi bagi manajer atau pegawai yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi. Perubahan Kebijakan Komunikasi. BPS Kota Gunungsitoli perlu melakukan perubahan pada kebijakan internal terkait komunikasi, seperti aturan komunikasi, akses informasi, atau kerangka waktu untuk menyampaikan informasi kepada pegawai.

Dengan menganalisis strategi komunikasi yang telah dilakukan dan memahami inti permasalahan yang melatarbelakangi resistensi pegawai, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas strategi komunikasi yang telah dilakukan oleh BPS Kota Gunungsitoli.

Peneliti terdahulu yang berjudul Strategi Komunikasi Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Padang Dalam Mensosialisasikan Kebijakan Sensus Penduduk Kepada Masyarakat. Mila (2018) Hasil penelitian ini adalah; Strategi komunikasi yang telah diterapkan BPS Kota Padang secara manajerial telah melalui tahapan strategi komunikasi mulai dari tahap perencanaan sampai evaluasi. Secara keseluruhan, berdasarkan temuan peneliti di lapangan diketahui bahwa pelaksanaan strategi komunikasi dalam mengkomunikasikan kebijakan sensus penduduk kepada masyarakat Kota Padang telah dilaksanakan dengan sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh BPS Pusat.

Seluruh elemen dalam tahapan komunikasi telah dilakukan dengan sebaik-baiknya yaitu pada tahap analisis audiens yang dilakukan oleh BPS

Kota Padang adalah melakukan pengumpulan data mengenai potensi desa/kelurahan dan kecamatan di Kota Padang dari Camat dan Lurah yang bersangkutan. Pada tahap penetapan sasaran komunikasi dilakukan dengan pendekatan rumah tangga, yaitu dengan mempetakan wilayah sensus kedalam unit-unit wilayah kecil yang di sebut Blok Sensus (BS) kemudian petugas sensus BPS Kota Padang mendatangi setiap rumah yang ada di peta wilayah blok sensus untuk mendaftar masyarakat yang akan menjadi sasaran komunikasi sensus BPS Kota Padang.

Sementara pada penetapan rancangan strategi BPS merancang komunikasi yang strategis, mulai dari rancangan pesan serta media yang dimanfaatkan guna mendapatkan efek komunikasi yang sesuai dengan yang di inginkan yaitu terjadi efek perubahan perilaku pada masyarakat dan bersedia bekerjasama dengan petugas BPS dalam mensukseskan kebijakan sensus penduduk.

Kemudian pada tahap penetapan kebijakan komunikasi, semua kebijakan yang ditetapkan bersumber dari BPS Pusat karena sensus penduduk merupakan perhelatan besar yang dilakukan di seluruh wilayah Indonesia secara serentak dan berdasarkan ketentuan dari Undang-Undang No. 16 Tahun 1997 dengan penanggungjawab pelaksanaan sensus penduduk adalah Kepala BPS oleh karena itu semua kebijakan bersumber dari BPS Pusat, tetapi meskipun demikian setiap penetapan kebijakan yang diambil berdasarkan konsultasi dari banyak pihak termasuk dari Kepala BPS Kota Padang. Kebijakan yang ditetapkan oleh BPS Kota Padang hanya mengenai rekrutmen dan pelatihan petugas lapangan dari sensus penduduk. Selanjutnya pada tahap implementasi strategi komunikasi dalam mengkomunikasikan kebijakan sensus penduduk mengacu kepada kalender pelaksanaan SP2010 yang ditetapkan oleh BPS Pusat.

Terakhir pada tahap evaluasi komunikasi yang dilakukan oleh BPS adalah evaluasi efek yaitu perubahan perilaku dari masyarakat pada saat pelaksanaan komunikasi kebijakan sensus, guna mengetahui sejauh mana efektifitas dari pesan yang disampaikan melalui media komunikasi yang digunakan, evaluasi lainnya yaitu mengenai data SP2010 serta kedisiplinan

petugas lapangan dalam mengkomunikasikan kebijakan sensus melalui Post enumeration survey.

Berdasarkan hasil observasi awal dapat diasumsikan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli adalah Ketidakpahaman atau ketidakjelasan terkait strategi komunikasi yang diadopsi oleh BPS. Pegawai tidak memahami tujuan, metode, atau manfaat dari strategi komunikasi yang diterapkan, sehingga menimbulkan resistensi. Ketidakpercayaan terhadap strategi komunikasi yang diusulkan atau diimplementasikan. Pegawai meragukan keefektifan atau relevansi strategi komunikasi tersebut terhadap kebutuhan atau situasi di lapangan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul ***“Analisis Strategi Komunikasi Dalam Mengurangi Resistensi Pegawai Pada Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Gunungsitoli “***

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah

1. Strategi komunikasi Pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli
2. Resistensi pegawai Pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi komunikasi dalam mengurangi resistensi pegawai pada badan pusat statistik (BPS) Kota Gunungsitoli?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam komunikasi mengurangi resistensi pegawai pada badan pusat statistik (BPS) Kota Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli dalam mengurangi resistensi pegawai.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam komunikasi mengurangi resistensi pegawai pada badan pusat statistik (BPS) Kota Gunungsitoli

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Manfaat bagi Teoritis:

- a) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan dan pemahaman tentang strategi komunikasi dalam mengurangi resistensi pegawai. Melalui analisis strategi komunikasi yang dilakukan pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli, penelitian ini dapat menambah wawasan teoritis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai dan bagaimana strategi komunikasi dapat mengatasinya.
- b) Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pengembangan teori tentang komunikasi organisasi dan manajemen perubahan. Melalui analisis strategi komunikasi yang efektif dalam mengurangi resistensi pegawai, penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan teori dan kerangka konseptual terkait dengan manajemen perubahan organisasi.

2. Manfaat bagi Praktis:

- a) Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategi komunikasi yang efektif dalam mengurangi resistensi pegawai di Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli. Rekomendasi ini dapat membantu manajer atau pemimpin organisasi dalam menghadapi dan mengatasi tantangan resistensi saat mengimplementasikan perubahan organisasi.
- b) Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai dan strategi komunikasi yang efektif, penelitian ini dapat membantu Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Gunungsitoli atau organisasi serupa untuk meningkatkan praktik komunikasi dan manajemen perubahan mereka. Hal ini dapat berdampak positif pada efektivitas implementasi perubahan dan hubungan kerja di dalam organisasi.
- c) Dengan mengurangi resistensi pegawai melalui strategi komunikasi yang tepat, penelitian ini dapat berpotensi meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan mengurangi hambatan dan

ketidakpastian yang mungkin muncul selama perubahan organisasi, pegawai dapat lebih menerima dan terlibat dalam perubahan, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada hasil organisasi.