

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ELEKTRONIK
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEMATANGSIANTAR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1)
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**NURMIFTACH ADITYA
2017/17042121**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Komunikasi Elektronik Untuk
Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Pematangsiantar

Nama : Nurmiftach Aditya

NIM / TM : 17042121/2017

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 November 2021

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dr. Zikri Alhadi S.IP., MA.
NIP.198406062008121003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

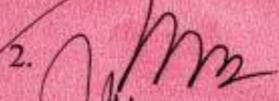
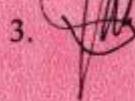
Pada hari Rabu, 10 November 2021 Pukul 08.00 WIB s/d 09.00 WIB

**Efektivitas Komunikasi Elektronik Untuk Meningkatkan Kinerja
Organisasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Pematangsiantar**

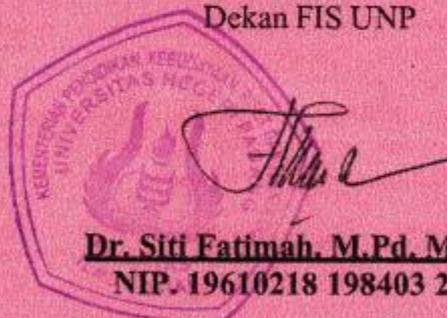
Nama : Nurmuftach Aditya
TM/NIM : 2017/17042121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 November 2021

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Zikri Alhadi, S.IP., MA.	1. 
Anggota	: Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D	2. 
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	3. 

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP


Dr. Siti Fatimah, M.Pd. M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurmiftach Aditya
TM/NIM : 2017/17042121
Tempat Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 19 Juni 1999
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul **“Efektivitas Komunikasi Elektronik Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar”** adalah benar merupakan karya saya dan bukan merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 25 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Nurmiftach Aditya

17042121

ABSTRAK

NURMIFTACH ADITYA

2017/17042121 :

Efektivitas Komunikasi Elektronik untuk Meningkatkan kinerja Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelaksanaan pendaftaran kependudukan yang awalnya dilakukan secara langsung menjadi secara daring (dalam jaringan) dengan menggunakan media elektronik berbasis web, pendaftaran secara elektronik ini dilakukan sejak bulan Maret tahun 2020. Berdasarkan hal itu komunikasi yang dilakukan juga memanfaatkan media elektronik untuk menunjang kinerjanya pegawainya. Selain itu juga penambahan penduduk yang setiap tahun semakin meningkat menjadikan masyarakat akan sering melakukan pendaftaran dokumen kependudukan secara online ini. Lalu juga terdapat keluhan masyarakat terhadap kinerja organisasi setelah dilakukannya pendaftaran daring ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana efektivitas komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, yang kemudian dianalisis dengan teknik analisis data yaitu *Manual Data Analysis Procedure (MDAP)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi di disdukcapil belum efektif. Dilihat dari adanya indikator yang belum terpenuhi.

Kata kunci: Efektivitas Komunikasi, Elektronik, Kinerja

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Komunikasi Elektronik Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna, baik dari materi yang disajikan maupun teknik penulisan, hal itu karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman yang ada pada penulis. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diperlukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam melaksanakan penulisan, penyusunan skripsi dan penelitian di lapangan, penulis mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Ganefri,M.Pd.,Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah,M.Pd.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Aldri Frinaldi, SH.,M.Hum.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Zikri Alhadi S.IP., MA. Selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menulis skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D Selaku Penguji Pertama yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D. , Selaku Dosen Penguji kedua yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Sudarsono Sipayung, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Ibu Dra. Romana Silitonga selaku Kepala Bidang Pemanfaat Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Wildan Siregar selaku Kepala Seksi Kerjasama, Ibu Chandra Kirana, SH selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk, Ibu Betty Simanjuntak selaku Staf Pendaftaran Penduduk, Ibu Rista Sitorus selaku Staf Pengadministrasian Kependudukan, Bapak Tuah Purba selaku perekaman KTP, dan Ibu Rumika Harahap selaku Operator yang telah membantu memberikan data dan informasi untuk kesempurnaan skripsi ini.

9. Para Masyarakat yang melakukan pendaftaran kependudukan di disdukcapil Kota Pematangsiantar yang bersedia menjadi Informan Penelitian.
10. Teristimewa Kepada Kedua Orang Tua (Bapak Mesriady dan Ibu Rafiah) atas setiap tetesan keringat yang diberikan demi menguliahkan ananda sampai meraih gelar Sarjana, adikku Bilqis Habibah Aditya yang selalu mendukung ananda dan seluruh Keluarga Besar yang sangat penulis cintai dan sayangi yang selalu memberikan doa serta dukungan baik moril, materil dan kasih sayang yang tak ternilai harganya.
11. Sahabat-sahabatku Pranadia, Tika, Nadira dan Karin yang selalu memberikan energi positif, membangkitkan semangat, memberikan masukan dan bantuan dalam segala hal.
12. Terima kasih Kepada rekan-rekan mahasiswa keluarga besar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Akhirnya dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini bisa bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 25 November 2021

Nurmiftach Aditya
17042121

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Konsep Efektivitas Komunikasi	12
2. Konsep <i>E-Government</i>	23
3. Konsep Kinerja Organisasi	28
B. Kajian Penelitian yang Relevan	34
C. Kerangka Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	36
B. Fokus Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian	38
D. Informan Penelitian	38
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data	40
F. Uji Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Temuan Umum	47

1. Gambaran Umum Daerah penelitian	47
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pematangsiantar	51
B. Temuan Khusus	57
1. Efektivitas Komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar	57
2. Kendala yang menghambat efektivitas komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar	75
3. Upaya dalam mengatasi kendala yang menghambat efektivitas komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar	83
C. Pembahasan	88
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pertambahan Penduduk dari tahun ke tahun	4
Gambar 2. Kerangka konseptual	35
Gambar 3. Peta Administratif Kota Pematangsiantar	47
Gambar 4. Kantor Disdukcapil Kota Pematangsiantar	50
Gambar 5. Struktur Organisasi Disdukcapil	54
Gambar 6. Masyarakat yang datang ke kantor capil di dampingi saudara	59
Gambar 7. Tampilan Website berdasarkan informasi isi pesan	62
Gambar 8. Standar Pelayanan disdukcapil Kota pematangsiantar	64
Gambar 9. Alur pelayanan penerbitan Dokumen	65
Gambar 10. Format Pesan yang harus dilengkapi dan disiapkan	71
Gambar 11. Informasi Tata cara pendaftaran dan link resmi layanan disdukcapil.	73
Gambar 12. Sosialisasi dan pelatihan pegawai disdukcapil	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengurusan dokumen secara offline dan online.....	5
Tabel 2. Penelitian Relevan	33
Tabel 3. Informan Penelitian	38
Tabel 4. Daftar nama kecamatan, jumlah kelurahan serta luas masing-masing kecamatan tahun 2020	48
Tabel 5. Jumlah penduduk Kota Pematangsiantar setiap kecamatan berdasarkan jenis kelamin per tahun 2020	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat berkembang pesat di seluruh penjuru dunia. Jika dilihat terutama di negara berkembang seperti Indonesia, pelayanan publik membangun isu penting di tengah-tengah masyarakat, dimana pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya melalui perubahan pelayanan dari manual ke elektronik/digital, tentunya hal tersebut harus bisa diakses ke seluruh lapisan masyarakat dan diselaraskan oleh kemampuan pegawai dalam menggunakan elektronik.

Di era globalisasi saat ini sangat perlu mengimbangi perkembangan informasi, khususnya di bidang pemerintahan yang sering membagikan suatu informasi kepada masyarakatnya. Pegawai sangat dituntut untuk memiliki kemampuan serta pengetahuan terhadap teknologi. Karena saat ini dalam melakukan urusan yang berkaitan dengan pemerintahan tidak lagi orang bertemu dengan orang (pegawai dengan masyarakat khususnya), melainkan melalui media elektronik yang dapat mempermudah suatu kegiatan. Elektronik yang dimaksud dapat menggunakan handphone, komputer atau desktop dan melalui media tersebut dapat mengakses *whatsapp, e-mail, hotline, website* dan lainnya.

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan administrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membantu masyarakat dalam

pengurusan administrasi mulai dari pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan lainnya. Dalam hal pengurusan administrasi tentunya para pegawai harus berkomunikasi antara sesama pegawai dan ke masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi baik itu secara langsung atau tidak langsung. Untuk memperlancar proses administrasi diperlukan komunikasi yang baik dengan penyampaian yang baik, maka kinerja dan proses administrasi dapat berjalan dengan lancar.

Untuk membangun sebuah tata kelola pemerintahan yang efisien, efektif dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat maka perlu dikembangkan sistem administrasi kependudukan yang baru. Sejak bulan Maret 2020 pembuatan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Pematangsiantar harus diakses menggunakan media elektronik atau secara online. Hal ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pada ketentuan umum pasal 1 (ayat 2) dijelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang dalam pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan melalui media elektronik yang berbasis web dengan cara memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Lalu penjelasan terkait dokumen elektronik yaitu ada pada pasal 1 (ayat 15) dijelaskan bahwa Dokumen Elektronik merupakan setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam

bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya yang bisa dilihat, ditampilkan serta didengar melalui komputer atau sistem elektronik yang tidak terbatas pada gambar, tulisan, suara, foto, peta, rancangan, huruf, angka, tanda, kode akses, simbol serta perforasi yang memiliki makna yang dapat dipahami.

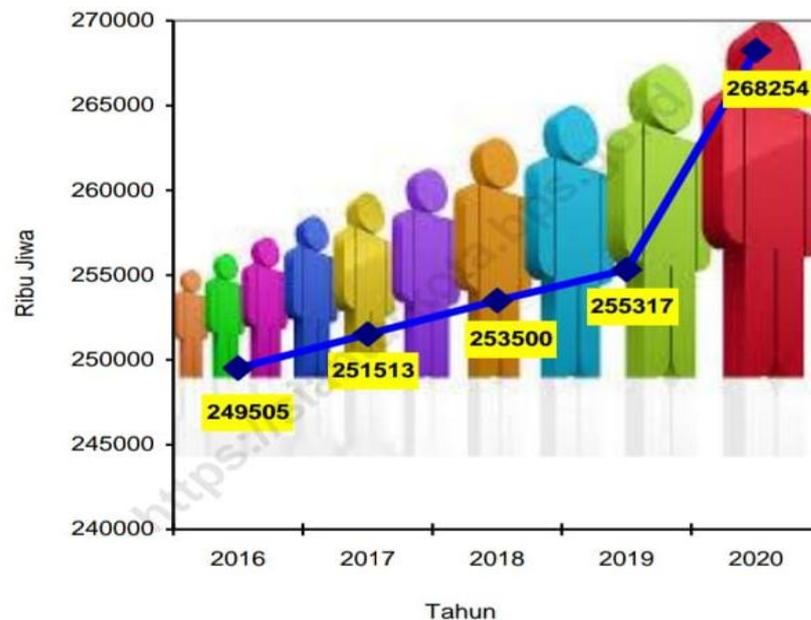
Didalam sebuah organisasi tentu ada sumber daya manusia yang mempunyai peran sebagai suatu unsur pelaksana dan penggerak dalam suatu organisasi. Meskipun pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara online melalui media elektronik, pegawai di disdukcapil tetap masuk dan bekerja dengan normal, hanya saja bedanya proses pelayanan dilakukan secara online. Hal ini sejalan dengan pendapat Aditama (2017:3) yang menyatakan bahwa apabila sumber daya manusia tidak ada dalam suatu organisasi seperti tidak ada kegiatan di kehidupan nyata.

Kinerja dapat mempengaruhi kegiatan suatu organisasi, jika semakin baik kinerja yang diberikan para pegawai maka akan membantu perkembangan organisasi tersebut. Kinerja pegawai adalah salah satu faktor yang mempunyai peranan penting didalam mencapai tujuan organisasi (Wardhana, 2016).

Sejalan dengan penjelasan diatas kaitan Komunikasi dengan Kinerja Organisasi yaitu karena komunikasi punya peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, semua pekerjaan yang dilakukan terutama pelayanan yang diberikan di disdukcapil sangat membutuhkan komunikasi. Kemampuan pegawai dalam menjalin komunikasi dalam proses kerja dapat

meningkatkan pelayanan, sebaliknya ketidakmampuan pegawai dalam berkomunikasi akan memberikan citra buruk dalam suatu organisasi. Maka dalam hal ini yang bisa bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi (Mahmudi, 2010)

Terkait dengan jumlah penduduk di Kota Pematangsiantar dari tahun ke tahun juga mengalami kenaikan, yaitu dalam 5 tahun terakhir bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.
Jumlah Pertambahan Penduduk dari tahun ke tahun

(Sumber: BPS Pematangsiantar dalam angka 2020)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat tahun 2016-2017 memiliki pertambahan 2,008 jiwa, tahun 2017-2018 memiliki pertambahan 1,987 jiwa, tahun 2018-2019 memiliki pertambahan 1,871 jiwa, dan pada tahun 2019-

2020 memiliki pertambahan 12,937 jiwa yang menunjukkan angka pertambahan paling tinggi sehingga jumlah penduduk bertambah drastis pada tahun 2020. Dengan adanya pertambahan penduduk setiap tahun, maka pengurusan dokumen kependudukan juga otomatis bertambah.

Untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara online bisa diakses pada *website* <https://siantar.dukcapil.online> . Sesuai data yang telah saya dapat terhitung sejak bulan Maret 2020 – Mei 2021 pengguna *website* yang jumlahnya telah dirangkum secara keseluruhan ada 10.683 pengakses dengan jumlah dokumen yang telah terselesaikan terangkum pada tabel dibawah :

Tabel 1.

Pengurusan dokumen secara offline dan online

PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN KK DAN KTP				
KK DAN KTP PER BULAN				
TAHUN	BULAN	KK	KTP	
2019	72019	1,953	502	
	82019	1,535	727	
	92019	1,437	756	
	102019	1,471	87	: pelayanan Offline
	112019	1,406	610	
	122019	1,113	1,017	
2020	12020	1,598	3,070	
	22020	1,639	5,655	
	32020	1,273	1,712	
	42020	983	1,161	
	52020	1,118	1,661	
	62020	1,989	2,919	
	72020	1,840	2,389	: pelayanan Online
	82020	1,313	2,300	
	92020	1,554	2,387	
	102020	1,367	2,688	
	112020	1,579	2,723	
122020	1,130	3,260		
2021	12021	957	1,254 --> Per tanggal 21-jan-2021	

Sumber : Disdukcapil Kota Pematangsiantar

Jika dilihat pada tabel diatas, dapat dibandingkan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan pada saat masih offline dan saat sudah

online, terlihat bahwa pada pengurusan Kartu Keluarga masih tetap normal jumlah penyelesaian dokumennya, pada pembuatan KTP adanya penambahan jumlah dokumen yang terselesaikan saat pelayanan secara online. Dengan rincian pengunjung website sekitar 10.683, dokumen yang terselesaikan dalam pelayanan KK sekitar 15.103 dan KTP terhitung kurang lebih sekitar 22.154 dokumen. Jumlah pengunjung website dengan dokumen yang terselesaikan jumlahnya tidak sesuai karena dokumen yang belum selesai saat offline yang berkasnya sudah lengkap dikeluarkan pada saat online.

Alasan penulis mengambil judul ini adalah karena adanya keluhan dari masyarakat yang saya kutip dari MetroRakyat.com, yang memposting tentang masyarakat yang melakukan pelayanan di capil, dikatakan dalam artikel tersebut bahwa :

“Sudah tiga kali dari rumah bolak balik tapi ditolak. Pegawai bilang selama Covid layanan dilakukan secara online. Kami ngurus ini pun biar dapat bantuan dari kemensos, karena KTP kami gak ada jadi gak bisa. Gimana caranya kami mau via online handphone kami gak punya. Dikantor tadi bukan hanya kami yang mengeluh.”

Dari keluhan diatas dapat diketahui pegawai menolak masyarakat melakukan pengurusan dokumen kependudukan karena dilakukan secara online, dan dikatakan bahwa masyarakat tersebut tidak memiliki handphone untuk mengakses pendaftarannya, dan bukan hanya mereka yang mengeluh di kantor capil.

Lebih lanjut saya juga mendapat keluhan masyarakat terkait kinerja pegawai, salah satunya adalah dari Bapak Sapono yang mengatakan bahwa:

“Kebetulan KTP saya rusak sekitar bulan februari tulisannya sudah hilang, jadi saya mau mengganti KTP yang baru, saya datang ke kantor capil untuk mengurusnya, pas sampai disana saya disuruh daftar secara online, tapi tidak ada dijelaskan pegawainya bagaimana mekanismenya hanya disuruh akses web nya sementara saya tidak mengerti untuk menggunakannya. Memang HP saya android tapi saya gak ngerti akses yang seperti itu, karena tidak ada diajarkan dan disosialisasikan”

Dari keluhan Bapak Saponno terlihat bahwa tidak ada sosialisasi dari pegawai atau petunjuk dari pegawai terkait penggunaan website, karena penggunaan website tidak semua masyarakat mampu menggunakannya. Hal ini menyebabkan buruknya citra kinerja pegawai di mata masyarakat dan masyarakat yang awam sulit untuk mengurus dokumen.

Keluhan lain saya dapat dari Ibu Tiraman yang sudah berhasil membuat dokumen kependudukan secara online, ia mengatakan:

“Saya mengurus KTP dari website yang ditentukan, sudah selesai punya saya dan ngambil ke kantor capil, lalu saya ada yang mau ditanyakan langsung saya chat ke nomor whatsapp hotline nya namun tidak ada respon, web nya juga pernah eror sekali saat saya mau memakainya, setelah itu pas ngambil dibagian administrasi depan pegawainya hanya 1 orang yang ada, itupun lama sekali diambulkan KTP saya.”

Dari keluhan Ibu Tiraman diatas terlihat bahwa pegawai administrasi tidak memperhatikan masyarakat yang datang ke kantor, sehingga menimbulkan pandangan negatif di hadapan masyarakat.

Lalu menyikapi hal tersebut saya mencoba mewawancara awal dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar Bapak Sipayung, mengatakan bahwa :

“Untuk dapat menyelesaikan pengurusan dokumen secara daring ini memang hanya pegawai tertentu yang bisa menggunakannya sesuai bagiannya, untuk pegawai lain yang kesulitan menggunakan akan dibekali ilmu melalui pelatihan. Untuk pegawai bagian administrasi sekarang hanya melayani pengambilan KTP yang sebelumnya sudah diurus melalui website, para pegawai berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan, apabila ada kesalahan dan keluhan bisa diberi saran dan masukan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa belum semua pegawai bisa menggunakan teknologi daring yang digunakan, hanya bagian-bagian yang khusus menangani itu saja. Akan diberikan pelatihan bagi para pegawai yang kompetensinya masih kurang.

Dari masalah diatas dapat, dapat diambil makna bahwa komunikasi dapat menentukan baik atau buruknya kinerja pegawai dalam suatu organisasi, yang mana kejelasan informasi yang diberikan itu harus ada dengan menggunakan cara, sikap dan bahasa yang baik dan jelas.

Berdasarkan latar belakang diatas ,maka penulis ingin mengetahui dan meneliti tentang “Efektivitas Komunikasi Elektronik Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar”

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya masyarakat yang ditolak saat melakukan pelayanan di disdukcapil
2. Kurangnya petunjuk atau sosialisasi dari pegawai terkait penggunaan elektronik *website* kepada masyarakat yang akan menggunakan
3. Pertanyaan masyarakat melalui nomor whatsapp hotline tidak direspon
4. Dalam mengakses *website* pernah terjadi eror
5. Kinerja pegawai lama dalam mengambil KTP
6. Masih ada pegawai yang minim kompetensi dalam menggunakan teknologi

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar tidak terjadi kesalah pahaman serta mengingat keterbatasan penelitian, maka dibatasi pada permasalahan Efektivitas komunikasi dengan menggunakan elektronik sesuai yang dirasakan masyarakat untuk mengetahui kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas komunikasi elektronik dalam meningkatkan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pematangsiantar?

2. Apa saja kendala-kendala yang menghambat dalam efektivitas komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang menghambat efektivitas komunikasi elektronik tersebut?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan memahami pelaksanaan komunikasi elektronik dalam meningkatkan Kinerja Organisasi
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang menghambat efektivitas komunikasi elektronik untuk meningkatkan kinerja organisasi
3. Untuk menganalisis, mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang menghambat efektivitas komunikasi elektronik dalam meningkatkan kinerja organisasi

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis
 - a. Dengan konsep yang nantinya diberikan tentang komunikasi dan kinerja organisasi, mampu memberikan manfaat yang bisa dirasakan oleh setiap pembaca dalam kehidupan sehari-hari
 - b. Penelitian yang dilakukan ini dapat digunakan untuk pengembangan mata kuliah yang relevan.
2. Praktis
 - a. Bagi Instansi Pemerintah ini adalah pemberian masukan di dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam berkomunikasi.

Pemecahan masalah dan dalam membuat keputusan. Serta penelitian ini juga dapat digunakan untuk memperbaiki program dan penggunaan waktu yang baik/efektif.

- b. Bagi peneliti, ini adalah hal yang dapat dijadikan pengalaman dan pelajaran dalam mencari ilmu, dan pastinya akan memberikan manfaat yang besar apabila kebaikannya diterapkan di kehidupan. Serta sebagai suatu syarat untuk bisa memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Efektivitas Komunikasi

a. Efektivitas

Efektivitas itu mempunyai arti berhasil/ tepat guna. Kata Efektif itu berasal dari Bahasa Inggris *effective* artinya berhasil, yaitu sesuatu yang berhasil dilakukan dengan baik. Efektivitas ialah unsur pokok dalam mencapai sasaran atau tujuan yang sudah ditentukan oleh organisasi dalam kegiatan atau program, bisa dikatakan efektif jika tujuan dan sasaran telah tercapai (Nova, 2018)

Lalu menurut Steers dalam Nova (2018:8) efektivitas merupakan jangkauan suatu program yang menjadi suatu sistem yang memiliki sumber daya serta sarana untuk memenuhi tujuan yang dengan cara tanpa memberikan tekanan terhadap pelaksanaannya.

Sejalan dengan itu dikutip juga pendapat Hodge dalam Nova (2018:8) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran suatu organisasi dapat dikatakan sukses yang mana organisasi mampu untuk memenuhi segala keperluannya, ini berarti organisasi mampu mengorganisir sumber daya untuk mencapai tujuan.

Efektivitas adalah hubungan antara keluaran (output) dengan tujuan, jika semakin besar peran output terhadap tujuan, maka organisasi,

kegiatan atau program semakin efektif. Penjelasan maksud efektivitas tersebut adalah yang menggambarkan seluruh bagian input, proses serta output yang menjelaskan sejauh mana keberhasilan telah dicapai dan berhasil atau tidak organisasi mencapai target yang telah dituju (Mulyadi, 2016)

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Soewarno dalam (Rifa'i, 2013) yang menyatakan efektivitas merupakan pengukuran dengan arti tujuan yang ditentukan sebelumnya sudah tercapai.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu pencapaian keberhasilan terhadap suatu kegiatan dalam memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana sesuai dengan keluaran (output) serta tujuan dimana apabila output sesuai dengan tujuan bisa dikatakan tepat guna dan efektif.

Indikator efektivitas yang dilihat dari beberapa kriteria efektivitas , yaitu :

- 1) Ketepatan Waktu, yaitu penggunaan waktu yang tepat dapat menentukan efektivitas suatu pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya.
- 2) Ketepatan Perhitungan Biaya, yaitu dari segi biaya tidak mengalami kelebihan atau kekurangan pembiayaan dari mulai dimulai sampai selesainya suatu kegiatan, penggunaan dana dengan baik adalah bagian dari efektivitas.

- 3) Ketepatan dalam Pengukuran, yaitu dengan ketepatan suatu ukuran yang telah ditetapkan adalah gambaran efektivitas serta tanggung jawab dalam sebuah organisasi.
- 4) Ketepatan dalam menentukan pilihan, yaitu dalam menentukan pilihan bukanlah sesuatu yang gampang, harus melalui proses dan harus menemukan yang terbaik diantara yang lain.
- 5) Ketepatan Berpikir, yaitu dalam ketepatan berfikir tentunya memberikan keefektifan sehingga segala bentuk kerjasama memiliki hasil yang maksimal.
- 6) Ketepatan dalam Melakukan Perintah, yaitu hal ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin yang sangat diperlukan, perintah harus dapat dimengerti agar tujuan bisa tercapai.
- 7) Ketepatan dalam Menentukan Tujuan, yaitu merupakan aktivitas organisasi, tujuan yang sangat tepat maka akan menunjang keefektifan pelaksanaan dalam kegiatan terutama jangka panjang.
- 8) Ketepatan Sasaran, yaitu sasaran yang tepat tentunya akan menentukan keefektifan organisasi dan tidak akan menghambat kegiatan organisasi (Makmur, 2011)

Lebih lanjut menurut Campbell J.P 1970 dalam (Lestanata, 2016) bahwa pengukuran efektivitas secara umum serta paling menonjol yaitu:

- 1) Keberhasilan Program, yaitu suatu program dapat dikatakan efektif jika menjalankan kemampuan operasional di dalam melaksanakan

program kerja sesuai tujuan, ini dapat ditinjau dari mekanisme yang dilakukan dilapangan.

- 2) Keberhasilan Sasaran, yaitu efektivitas disini dapat ditinjau dari pencapaian tujuan yang memfokuskan pada aspek output di dalam prosedur atau kebijakan organisasi untuk mencapai tujuan.
- 3) Kepuasan Terhadap Program, yaitu kepuasan merupakan suatu kriteria efektivitas yang nertumpu pada keberhasilan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, karena kepuasan itu dirasakan oleh pengguna, maka semakin baik jasa yang diberi maka kepuasan juga akan semakin tinggi.
- 4) Tingkat Input dan Output, yaitu efektivitas bisa dilihat perbandingan antara input dengan output, jika output lebih besar maka bisa dikatakan efisien, jika input lebih besar maka bisa dikatakan tidak efisien.
- 5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh, yaitu efektivitas bisa dilihat dari sejauh mana organisasi mampu melaksanakan tugasnya dalam mencapai tujuan, yang dapat menghasilkan penilaian umum dalam melihat efektivitas organisasi.

b. Komunikasi

Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin *Communicatio* dengan asal kata *communis* yang memiliki arti sama. Sama disini maksudnya adalah sama maknanya. Jadi dari pengertian etimologis ini dijelaskan bahwa orang-orang yang ada terlibat didalamnya dapat

saling memahami hal apa yang sedang dikomunikasikan, jika saling mengetahui maka hubungan yang dijalin termasuk komunikatif. Lebih lanjut dibahas secara terminologi komunikasi merupakan suatu penyampaian pernyataan seseorang kepada orang lain, dengan penjelasan bahwa kita dalam berkomunikasi melibatkan sejumlah orang/manusia sehingga terjadi *Human Communication* atau komunikasi manusia (Nurhadi, 2017)

Definisi konseptual komunikasi merupakan usaha dalam menyampaikan pesan, gagasan, pikiran, informasi dan pendapat yang dilakukan seseorang maupun kelompok lain. Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk mengubah sikap, memberi tahu, mengubah pendapat serta perilaku baik dilakukan secara lisan ataupun melalui media secara tidak langsung (Ngalimun, 2018)

Secara mendalam Johnson dalam Ngalimun (2018:2) mencoba menjabarkan pengertian komunikasi secara luas dan sempit. Secara luas komunikasi merupakan bentuk tingkah laku seseorang baik secara verbal maupun nonverbal yang tentunya ditanggapi oleh orang lain. Setiap bentuk tingkah laku menggambarkan sebuah penyampaian komunikasi. Sedangkan dalam arti sempit komunikasi merupakan pesan yang disampaikan atau dikirimkan kepada satu orang atau lebih yang secara sadar mempengaruhi tingkah laku si penerima pesan.

Dari defenisi-defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dalam membagikan, memberikan, mempengaruhi atau bertukar informasi yang diberikan oleh seseorang/kelompok kepada orang lain yang memungkinkan melibatkan lebih dari satu pihak dengan maksud dan tujuan tertentu. Komunikasi dapat mempengaruhi, mengubah atau mengontrol tingkah laku seseorang serta membangun hubungan yang lebih baik antar sesama manusia baik individu/kelompok.

1) Unsur-unsur komunikasi

Menurut Ngalimun (2018:45) komunikasi bisa berlangsung jika ada sejumlah unsur, yaitu:

- a) Komunikator, yaitu orang yang mengirimkan pesan
- b) Pesan, yaitu sebuah pernyataan yang didukung dengan lambang
- c) Komunikan, yaitu orang yang menerima pesan
- d) Media, yaitu saluran atau sarana yang memungkinkan penyampaian pesan apabila komunikan berjumlah banyak atau berjarak jauh
- e) Efek, yaitu dampak yang terjadi atas pesan yang dikirim atau pengaruh dari pesan.

Pendapat lain menyatakan terdapat 3 unsur yang bisa dipenuhi dalam komunikasi, meliputi:

- a) Komunikator, yaitu orang yang menyampaikan pesan kepada penerima pesan atau komunikan baik itu individu/kelompok
- b) Komunikan, yaitu orang yang memperoleh pesan dari komunikator

c) Saluran/media, yaitu jalan atau saluran yang digunakan oleh si pengirim pesan kepada yang menerima pesan (Nurjaman, 2012)

2) Proses Komunikasi

Proses komunikasi meliputi beberapa langkah menurut Vardiansyah dalam (Kurniawan, 2016), yaitu sebagai berikut:

- a) Penginterpretasian, pemikiran dijadikan kedalam pesan yang mana akal budi manusia bertindak sebagai interpreter sebagai alat interpretasi
- b) Penyandian, dalam diri komunikator setelah pesa digambar dan berhasil diwujudkan sehingga menjadi konkret
- c) Pengiriman, ini terjadi saat komunikator melakukan komunikasi dengan mengirimkan lambang kepada penerima pesan
- d) Perjalanan, perjalanan ini dimulai sejak pesan dikirimkan hingga pesan diterima, jalannya ini disebut saluran komunikasi yang digunakan dengan dua cara yaitu dengan media ataupun tanpa media.
- e) Penerimaan, dalam hal ini ditandai dengan diterimanya lambang pesan yang diterima oleh komunikan sebagai *receiver* (penerima)
- f) Penyandian Balik, bagian ini dimulai sejak pesan diterima oleh komunikan sehingga diproses dengan akal dan terjadi suatu pemahaman untuk memberikan kembali pesan atas responnya.
- g) Penginterpretasian, ini hampir sama dengan yang pertama namun ini dilakukan oleh komunikan, jika yang pertama dilakukan oleh komunikator.

3) Fungsi Komunikasi

Selain Proses Komunikasi maka ada empat fungsi komunikasi dalam sebuah kelompok atau organisasi, yaitu:

- a) Kontrol, yaitu untuk mengontrol perilaku para anggota dalam bertindak, karena didalam organisasi memiliki panduan formal atau hierarki otoritas yang harus dipatuhi oleh para anggota organisasi.
- b) Motivasi, yaitu memberikan wejangan kepada anggota organisasi tentang apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja yang telah dinilai kurang baik.
- c) Ekspresi Emosional, yaitu fungsi komunikasi disini sebagai jalan keluar atas perasaan dalam memenuhi kebutuhan sosial, untuk mengontrol agar bisa lebih mengendalikan diri.
- d) Informasi, yaitu fungsi disini memberikan informasi yang dibutuhkan baik individu atau kelompok dalam mengambil keputusan dengan cara memberikan data untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi pilihan yang ada (Judge, 2011)

c. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk mencapai suatu tujuan dari isi pesan dan mendapatkan umpan balik (*feedback*) dan reaksi sehingga pesan berhasil disampaikan serta menimbulkan komunikasi yang efektif (Ihsan, 2018)

Suatu komunikasi dapat dikatakan efektif apabila dapat menimbulkan rasa puas, kesenangan, dapat memengaruhi sikap, sehingga

menimbulkan suatu tindakan. Komunikasi efektif ini dianggap hal yang penting dan kompleks. Karena dalam dinamika kehidupan ini (politik dan bisnis misalnya) sangat membutuhkan penanganan yang tepat saat berada dalam situasi yang kritis (Ngalimun, 2018:52)

Keterampilan yang digunakan dalam hal ini adalah keterampilan mendengarkan dan bertanya. Dengan memiliki keterampilan itu maka seseorang mampu memahami maksud dan tujuan. Karena komunikasi dikatakan efektif apabila pesan dapat dimengerti dan diterima sesuai maksud orang yang mengirim pesan.

Berdasarkan penjelasan diatas komunikasi dapat dikatakan efektif apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Pesan dapat dipahami oleh penerima pesan sesuai dengan maksud si pengirim pesan
- 2) Pesan tersebut ditindaklanjuti dengan sukarela
- 3) Meningkatkan kualitas hubungan

Komunikasi yang efektif juga berfungsi untuk membantu dalam menganalisis:

- 1) Membentuk dan menjaga hubungan baik antara individu
- 2) Menyampaikan pengetahuan/informasi
- 3) Mengubah sikap dan perilaku
- 4) Pemecahan masalah hubungan antar manusia
- 5) Citra diri menjadi lebih baik
- 6) Jalan menuju sukses

Indikator Efektivitas Komunikasi menurut (Hardjana, 2000) mengatakan ada enam, yaitu :

- 1) Penerima atau pengguna (*receiver or user*), yaitu komunikator yang mengirimkan pesan kepada komunikan. Terkait penerima atau pemakai pesan adalah objek yang diinginkan untuk menerima pesan, yang dinilai berdasar ketepatan siapa objek yang akan menerima pesan tersebut. Seorang penerima maupun pemakai pesan akan dikatakan efektif apabila yang menerima pesan sesuai dengan penerima yang telah dituju. Apabila penerima pesan sudah sesuai, maka langkah lebih lanjut adalah melihat si penerima pesan menggunakan media tersebut dalam memenuhi kebutuhannya.
- 2) Isi pesan (*content*), yaitu isi atau maksud pesan yang dikirimkan kepada komunikan. Isi pesan ini adalah kesesuaian tujuan komunikasi yang dilakukan dengan aktualitas informasi dan fakta yang diterima oleh audiens. Isi pesan ini meliputi informasi-informasi yang diberikan organisasi ke audiens.
- 3) Ketepatan waktu (*timing*), yaitu kesesuaian waktu terhadap pesan yang dikirimkan. Ketepatan waktu merupakan pesan yang dimaksudkan ke penerima tepat sesuai waktu, kondisi dan situasi yang diukur.
- 4) Media komunikasi (*media*), yaitu dalam mengirimkan pesan para komunikator ataupun komunikan menggunakan media apa agar pesan tersampaikan dengan baik. Media komunikasi yaitu media

yang digunakan dalam penyampaian pesan sesuai kebutuhan serta diharapkan oleh pengirim maupun penerima pesan.

- 5) Format (*format*), yaitu bagaimana susunan atau isi pesan yang dikirimkan. Kesesuaian antara format yang dimaksud pengirim kepada penerima dilihat sesuai cara penyajian isi dalam informasinya. Format ini berkaitan dengan Isi pesan yang ada pada indikator sebelumnya.
- 6) Sumber pesan (*source*), merupakan kejelasan sumber yang bisa dipertanggungjawabkan sehingga pesan tersebut yang telah disampaikan akurat.

Efektivitas dalam perspektif komunikasi yaitu baik penerima maupun pemakai memahami pesan sesuai maksud pengirim pesan, ketepatan waktu yang disampaikan sesuai situasi dan kondisi, media yang digunakan sesuai kebutuhan si pengirim dan si penerima, serta sumber yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Menurut Charles R Wright yang dikutip oleh Sjarifuddin dalam (Rafiah, 2018) ada empat indikator yang menjadi ukuran dalam efektivitas komunikasi, yaitu:

- 1) Cakupan Komunikan (*Audience Coverage*), yaitu berapa banyak jumlah dan jenis komunikan yang bisa tercapai
- 2) Respon (*Audience Response*), yaitu respon komunikan atas pesan yang dikirimkan, bersifat menguntungkan atau tidak, dapat membangkitkan perhatian para komunikan atau tidak

- 3) Dampak (*Communication Impact*), yaitu bagaimana pengaruh dari pesan yang disampaikan, efek apa yang ada pada komunikan atas pesan yang disampaikan
- 4) Proses Pengaruh (*Process Of Influence*), yaitu terkait proses komunikasi yang terjadi, melalui saluran komunikasi apa dan dapat atau tidak mempengaruhi komunikan

Indikator lain disampaikan oleh (Stewart, 2000) yaitu ada 5 hal yang menjadi ukuran suatu komunikasi dikatakan efektif, yaitu:

- 1) Pemahaman, yaitu penerimaan pesan dengan cermat apa yang dimaksud oleh komunikator dan efektif bila komunikan memahami pesan yang disampaikan
- 2) Kesenangan, yaitu karena komunikasi dilakukan agar menyampaikan maksud tertentu maka dapat menimbulkan kebahagiaan
- 3) Mempengaruhi Sikap, komunikasi dapat mempengaruhi pihak lain, apabila gagal merubah sikap bisa jadi orang lain belum memahami apa yang disampaikan oleh komunikator, karena pemahaman dan persetujuan merupakan dua hal yang berlainan
- 4) Memperbaiki Hubungan, komunikasi biasanya dilakukan dalam suasana positif serta kepercayaan. Jika terjadi ketidakpercayaan maka akan menimbulkan perbedaan makna
- 5) Tindakan, yaitu orang lain melakukan tindakan umpan balik adalah hal yang diharapkan oleh komunikator

2. Konsep *E-government* (Pemerintahan Elektronik)

a. Definisi E-Government

Definisi e-government menurut Indrajit dalam (Widodo, 2016) menyatakan E-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah mentransformasikan terkait hubungan dengan masyarakat, bisnis serta pihak yang berkepentingan, dan prakteknya e-government merupakan penggunaan internet dalam melaksanakan urusan pemerintahan serta pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi dengan pelayanan masyarakat. Teknologi Informasi dikembangkan agar lebih baik.

Pendapat lain menyatakan bahwa e-government secara umum merupakan pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan pemerintah yang mempunyai tujuan agar meningkatnya efisiensi, efektivitas serta penyampaian layanan. Dengan adanya e-government diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan lebih meningkat serta akses masyarakat dengan informasi di lingkungan pemerintah semakin mudah (Nugraha, 2018)

Berdasarkan Instruktur Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pengembangan ini sebagai upaya untuk mengembangkan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan efektif dan efisien. Dengan pengembangan *e-government* maka dilakukan penataan terkait sistem

manajemen dan proses kerja di dalam lingkungan pemerintah dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik suatu makna bahwa E-Government merupakan suatu pengembangan Teknologi dan Informasi di bidang pemerintahan yang dapat memudahkan baik pihak pemerintah itu sendiri maupun masyarakat yang menggunakannya. Diharapkan juga pekerjaan lebih efektif serta efisien sehingga mampu memaksimalkan suatu pekerjaan dalam organisasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayan yang diberikan.

b. Manfaat E-Government

Secara umum manfaat e-government dikelompokkan menjadi dua bagian, meliputi:

1) Internal

Bagian ini merupakan keuntungan atau manfaat yang diperoleh oleh lembaga yang menerapkan sistem e-government, seperti:

- a) Meningkatkan hubungan jaringan komunikasi dengan departemen lain,
- b) Meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan,
- c) Penyediaan atau pemberian pelayanan serta informasi yang murah, mudah dan cepat,
- d) Meningkatkan transparansi, meningkatkan kontrol serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan,

- e) Dapat memberikan sumber pendapatan yang baru bagi pemerintah.
- 2) Eksternal

Bagian ini merupakan keuntungan atau manfaat yang diperoleh oleh pihak diluar lembaga pemerintah seperti (masyarakat, swasta maupun kalangan bisnis) dari sistem *e-government* yang dilaksanakan pemerintah, seperti:

- a) Masyarakat bisa memperoleh pelayanan dengan biaya yang murah, cepat serta mudah,
- b) Tersajikannya informasi terkait kebijakan, potensi wilayah dan lainnya yang dapat diakses kapanpun,
- c) Masyarakat bisa berpartisipasi melalui poling yang di adakan oleh pemerintah (Arif, 2013)

c. Prinsip *E-government*

Menurut Indrajit 2002 dalam (Sudrajat, 2015) *e-government* yang baik harus berdasarkan 4 prinsip, meliputi:

- 1) Fokus perbaikan pelayanan pemerintah untuk masyarakat,
- 2) Membangun suatu lingkungan yang kompetitif,
- 3) Memberi penghargaan atas inovasi serta memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan yang terjadi,
- 4) Menekankan pada pencapaian efisiensi.

d. Jenis-jenis Pelayanan *E-Government*

Ada empat tahap atau model kematangan e-government yang diusulkan oleh Gartner Group dalam (Damanik, 2017), dengan penjelasan masing-masing sebagai berikut:

- 1) *Presence*, yaitu informasi dasar dengan memanfaatkan website lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi pemerintahan, seperti program pemerintah, syarat perizinan dan lainnya,
- 2) *Interaktif*, yaitu e-government mampu menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Bagian ini memungkinkan masyarakat bisa menyampaikan informasi, keluhan serta tanggapan secara online,
- 3) *Transaktif*, yaitu memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksi secara online,
- 4) *Transformatif*, yaitu memungkinkan hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih kepada kedua pihak, pemerintah yang responsif yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dijelaskan lagi menurut Indrajit 2006 dalam (sudrajat, 2015) jenis e-government dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

- 1) Publikasi, adalah suatu komunikasi melalui internet,
- 2) Interaksi, yaitu adanya interaksi dari pemerintah kepada pihak yang berkepentingan,
- 3) Transaksi, adalah suatu interaksi dua arah yang di dalamnya ada transaksi yang didalamnya berhubungan dengan uang (tidak gratis).

e. **Implementasi *E-Government***

Bentuk Implementasi e-government bisa di kategorikan menjadi 4, yaitu:

- 1) *Government to Citizen (G2C)*, yaitu dengan tujuan membangun teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hubungan serta interaksi dengan masyarakat. Membangun akses yang beragam sehingga masyarakat dapat secara mudah menjangkau untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan.
- 2) *Government to Business (G2B)*, yaitu bertujuan untuk menggerakkan perekonomian masyarakat. Membuka akses informasi serta pelayanan kepada entitas bisnis sehingga ada interaksi dari bisnis dengan pemerintah yang berlangsung lebih lancar dalam pemenuhan hak dan kewajiban.
- 3) *Government to Government (G2G)*, yaitu bertujuan membangun hubungan antara lembaga pemerintah yang berbasis teknologi informasi demi mendukung komunikasi. Ini berbentuk basis data yang digunakan oleh lembaga pemerintah secara bersama.
- 4) *Government to Employee (G2E)*, yaitu bertujuan untuk meningkatkan suatu kinerja serta kesejahteraan pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Ini berupa aplikasi kepegawaian, sistem pengelolaan gaji serta kesejahteraan pegawai, sistem peningkatan kompetensi (Napitupulu, 2020)

3. **Konsep Kinerja Organisasi**

Secara etimologis kinerja berasal dari kata dasar kerja. Kinerja merupakan hasil kerjasama antar bagian atau komponen dalam suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja juga merupakan produk kegiatan administrasi yaitu kegiatan kerjasama dalam organisasi untuk mencapai tujuan (Marcella, 2020)

Pendapat lain menyatakan bahwa Kinerja berasal dari kata *Job performance/actual performance* yang memiliki arti prestasi kerja. Biasanya orang yang memiliki atau kinerjanya tinggi disebut produktif, lalu sebaliknya jika orang yang kinerjanya dibawah standar disebut tidak produktif atau performanya rendah (Wartini, 2014)

Membahas konsep kinerja Rummler dan Brache dalam (Aditama, 2017) menyatakan ada 3 level kinerja, meliputi :

- 1) Kinerja Organisasi, yaitu pencapaian hasil di level/unit analisis organisasi ini terkait tujuan, rancangan dan manajemen organisasi
- 2) Kinerja Proses, yaitu proses dalam tahapan menghasilkan suatu produk atau layanan.
- 3) Kinerja Individu, yaitu pencapaian efektivitas di tingkat pegawai atau pekerjaan, dipengaruhi oleh karakteristik individu.

Kinerja merupakan suatu gambaran tentang pencapaian dalam pelaksanaan suatu program dalam kegiatan untuk mewujudkan tujuan, visi dan misi organisasi serta sasaran yang dituangkan dengan perencanaan yang strategis dalam suatu organisasi (Moehariono, 2012)

Sehubungan dengan hal itu Selamat 2009 dalam (Wartini,2014:3) juga menerangkan bahwa Kinerja (*Performance Management System*) adalah proses untuk mengukur, mendorong, mengidentifikasi, meningkatkan, mengevaluasi serta memberikan penghargaan terhadap kinerja para pekerja. Pada dasarnya kinerja itu adalah perilaku manusia dalam memerankan yang mereka lakukan di organisasi untuk memenuhi standar yang ditentukan untuk menciptakan tindakan atau hasil yang diinginkan.

Pengertian Organisasi berasal dari bahasa Inggris *Organization* yang diperkecil dari kata latin yaitu *organizare* yang berarti suatu kesatuan yang membentuk seluruh bagian yang berkoordinasi dan saling bergantung. Lalu lebih lanjut organisasi itu merupakan wadah tempat orang-orang berkumpul sebagai anggota organisasi yang mempunyai tujuan, kepentingan, tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab yang jelas, menaati segala aturan serta melaksanakan tata cara, prosedur, nilai, norma, budaya secara konsisten untuk memecah masalah dan mencapai tujuan organisasi (Yasin, 2012)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, suatu kerjasama yang dilakukan antar bagian atau antar unit dalam suatu wadah yang mampu melakukan tugas, fungsi serta tanggung jawab bersama untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan (visi dan misi) yang telah ditetapkan. Tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil dan tujuan, namun menekankan pada proses pelaksanaannya.

Berhasil atau tidaknya suatu kinerja yang dicapai oleh organisasi dipengaruhi tingkat kinerja dari karyawannya baik secara individu atau kelompok, dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan, maka kinerja organisasi akan semakin baik. Ada beberapa kriteria atau indikator untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individual menurut Bernardin dalam Robbins 1996 dikutip oleh (Wartini, 2014:3) , meliputi :

- 1) Kualitas, yaitu tingkat hasil aktivitas yang mendekati sempurna dengan arti dapat memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas, kualitas ini bisa diukur dari pekerjaan pegawai yang dihasilkan, kemampuan pegawai serta kesempurnaan tugas dalam keterampilan pegawai.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah yang dihasilkan seperti jumlah unit, atau jumlah siklus aktivitas yang terselesaikan. Kuantitas bisa diukur dari persepsi pegawai atas jumlah aktivitas yang ditugaskan dan hasilnya.
- 3) Ketepatan Waktu, yaitu suatu aktivitas yang selesai sejak awal dinyatakan berdasarkan output dan memaksimalkan penggunaan waktu yang optimal.
- 4) Efektivitas, yaitu tingkat penggunaan sumber daya dalam organisasi baik itu (teknologi, tenaga, bahan baku dan uang) yang di maksimalkan untuk menaikkan hasil per unit dalam penggunaan sumber daya, dinilai juga dalam pemanfaatan waktu serta tugas dan penyelesaian tugas yang telah dibebankan.

- 5) Kemandirian, yaitu tingkat kemandirian pegawai dalam melaksanakan kerja tanpa meminta bantuan bimbingan pihak lain ataupun pengawas. Dapat dinilai dari kemampuan mengerjakan tugas sesuai bagian dan tanggungjawabnya.
- 6) Komitmen Kerja, yaitu pegawai memiliki komitmen kerja dengan instansi serta tanggung jawab pegawai terhadap kantor. Dapat diukur dengan pegawai yang membina hubungan dengan instansi, tanggung jawab serta loyalitas pegawai.

Adapun Indikator lain yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja organisasi, yaitu:

- 1) Masukan (*Input*), yaitu hal yang dibutuhkan dalam kegiatan yang mampu menghasilkan keluaran berupa dana, Informasi kebijakan, peraturan perundangan, SDM dan lainnya.
- 2) Proses (*Process*), yaitu aktivitas yang dilakukan untuk mengolah pemasukan menjadi keluaran.
- 3) Keluaran (*Output*), yaitu segala sesuatu atas hasil yang dapat dipakai dalam suatu kegiatan baik berupa fisik maupun non-fisik.
- 4) Hasil (*Outcome*), yaitu keluaran atau hasil nyata dari keluaran dari suatu kegiatan yang dihasilkan.
- 5) Manfaat (*Benefit*), yaitu tujuan akhir dari dilakukannya kegiatan. Memberikan gambaran tentang manfaat yang diperoleh serta diharapkan dapat tercapai dengan optimal.

- 6) Dampak (*Impact*), yaitu pengaruh baik positif maupun negatif yang timbul atas manfaat dari hasil kegiatan. Ini dapat diketahui baik dalam jangka waktu yang menengah ataupun dalam jangka waktu panjang (Marcella,2020:52)

Ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto dalam (Aditama,2017), meliputi:

- 1) Produktivitas, yaitu pemahaman antara masukan dengan keluaran, dengan kata lain seberapa besar pelayanan memiliki hasil yang diharapkan.
- 2) Kualitas Layanan, yaitu didapat dari masyarakat atau pengguna jasa yang melakukan penilaian atas pelayanan yang diberikan.
- 3) Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi dalam mengetahui kebutuhan masyarakat agar bisa menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program sesuai aspirasi yang diberikan masyarakat.
- 4) Responsibilitas, yaitu pelaksanaan dilakukan sesuai dengan prinsip yang benar dan sesuai kebijakan organisasi tersebut. Dapat dinilai dari analisis, laporan, prosedur, dan ketentuan organisasi yang sesuai.
- 5) Akuntabilitas, yaitu seberapa besar organisasi tunduk pada pejabat yang dipilih oleh rakyat dengan penjelasan mengutamakan kepentingan masyarakat. Dapat dilihat dari eksternal organisasi yaitu nilai dan norma yang berlaku di masyarakat

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Tinjauan terkait penelitian terdahulu adalah sebuah referensi yang dapat diambil oleh peneliti. Dengan melihat hasil penelitian terdahulu yang dapat menjadi pedoman atau dasar penulis dalam melakukan penelitian yang dibutuhkan penulis sebagai pendukung. Tentunya dengan melihat suatu karya ilmiah yang memiliki pembahasan maupun tinjauan yang sama.

Tabel 2.
Penelitian Relevan

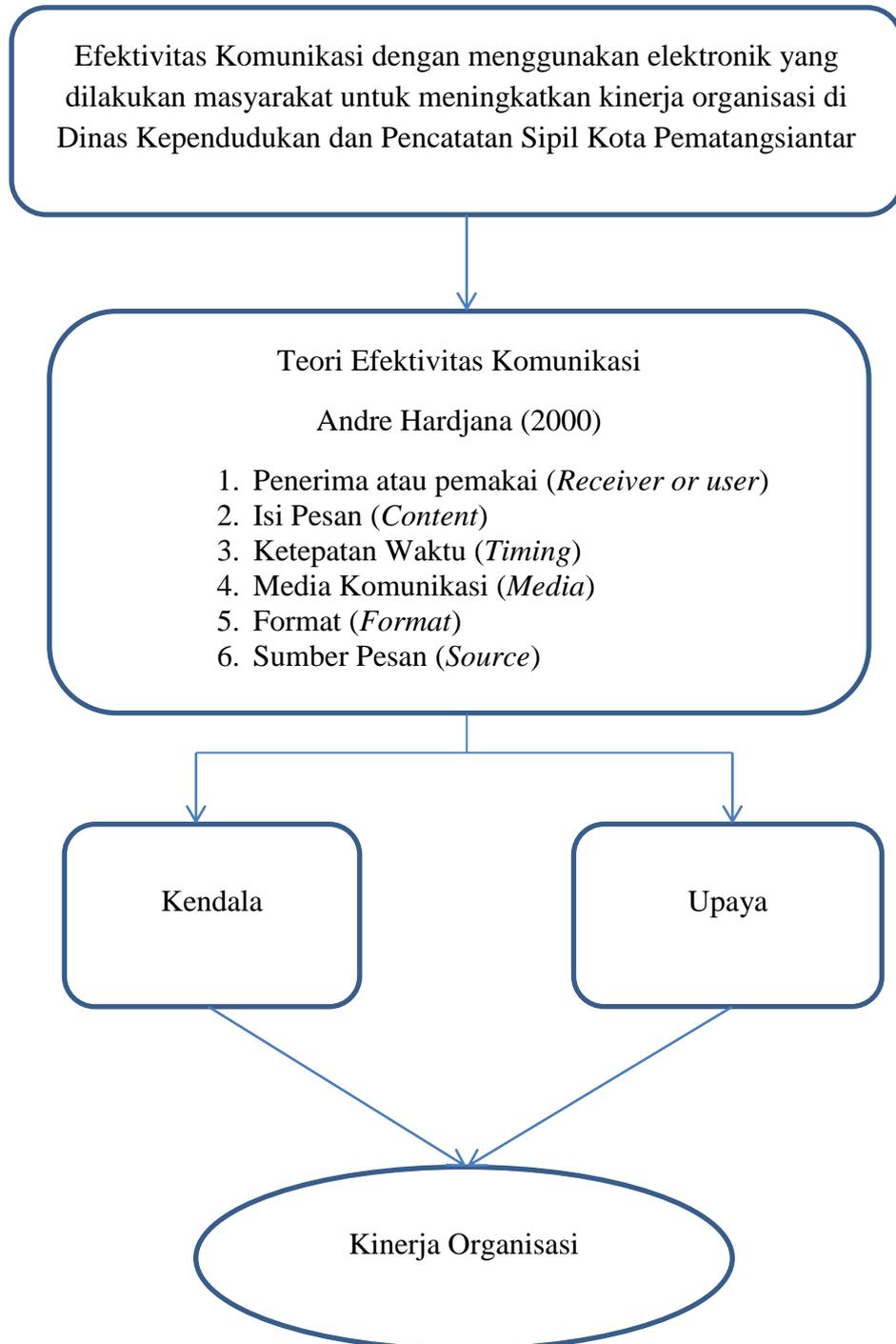
No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Santy Nurina Aprilia (2014)	Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)	Website pemerintah belum ada interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah jombang juga belum jadi sebuah badan yang terhubung perihal menanggapi kebutuhan akan warganya dengan mencoba mengembangkan kantor infrastruktur yang terpadu, dan belum efektif sebagai media layanan elektronik (e-service).	Persamaannya penulis juga membahas tentang pelayanan pemerintah menggunakan elektronik, Perbedaan dengan penulis yaitu penulis mencoba untuk meneliti efektivitas komunikasinya melalui website disdukcapil
2	Pasaribu Humisar Parsaorantua (2017)	Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi tentang web e-government di KOMINFO Kota Manado)	Untuk kegunaan, Manfaat, Kemudahan untuk mencari informasi, kecepatan penyajian informasi dan keragaman pilihan informasi pemerintah Kota Manado sudah berusaha memberikan	Persamaannya penulis membahas tentang e-government yang digunakan oleh disdukcapil, Perbedaannya adalah saya membahas komunikasi

			yang terbaik sehingga pengaplikasiannya sudah tergolong bagus. Namun, disisi lain masih ada masyarakat yang tidak mengetahui e-government tersebut.	elektronik dan ingin mengetahui apakah komunikasi elektronik dalam peningkatan kinerja organisasinya.
3	Sari Puti Novia (2018)	Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai PT. POS Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru	Dari segi pemenuhan indikatornya sudah bisa dikatakan efektif karena telegram merupakan aplikasi yang efektif jika digunakan dalam menyampaikan sesuatu terkait informasi pekerjaan.	Persamaannya penulis juga menggunakan pembahasan tentang Efektivitas Komunikasi menggunakan media elektronik, perbedaannya yaitu penulis mengkaitkannya dengan peningkatan kinerja organisasi.

C. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini penulis akan menjabarkan hal yang akan dijelaskan, yaitu efektivitas komunikasi dengan menggunakan elektronik yang dilakukan masyarakat untuk meningkatkan kinerja organisasi, maka akan terlihat adanya hambatan dan upaya untuk menyelesaikan hambatan dengan dianalisis dengan menggunakan teori tersebut. Alur penelitian penulis akan tergambar melalui kerangka konseptual, yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.
Kerangka Konseptual



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas komunikasi elektronik di disdukcapil Kota Pematangsiantar setelah diukur dengan indikator efektivitas komunikasi menurut Hardjana (2000) ternyata belum efektif. Hal ini terkait adanya indikator yang belum tercapai/terpenuhi secara keseluruhan untuk mengukur efektivitas komunikasi elektronik di disdukcapil ini.
 - a. Dari segi penerima atau pemakai belum tercapai, karena masyarakat yang melakukan pelayanan masih mendaftar dan mendapatkan informasi bukan secara langsung melainkan melalui pihak kedua.
 - b. Dari segi isi pesan sudah tercapai, hal ini dapat dilihat dari tampilan website yang menyajikan informasi-informasi dan pilihan-pilihan secara rinci, sehingga masyarakat bisa memilih sesuai kebutuhan.
 - c. Dari segi ketepatan waktu belum tercapai, dibuktikan dari penyelesaian dokumen yang belum sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan, standar pelayanan mengklan penyelesaian 1 hari namun dalam kenyataan masih selsai dalam 3 hari kerja.
 - d. Dari segi media komunikasi belum tercapai, dibuktikan dari masih banyak masyarakatat yang mengurus dokumen kependudukan tidak mempunyai handphone yang bisa menggunakan jaringan internet.

- e. Dari segi format pesan belum tercapai, hal ini dibuktikan dari banyak masyarakat yang mengurus dokumen tidak sesuai format, maka pengurusan tidak dilanjutkan.
- f. Dari segi sumber pesan sudah terpenuhi, dibuktikan dari masyarakat mendapatkan informasi link website langsung dari kantor disdukcapil.

Berdasarkan 6 poin diatas hanya 2 yang tercapai yaitu isi pesan dan sumber pesan, 4 poin lainnya belum terpenuhi. Sehingga komunikasi elektronik ini belum efektif. Dengan belum efektifnya komunikasi elektronik maka kinerja organisasi juga belum meningkat.

- 2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Komunikasi elektronik di disdukcapil Kota Pematangsiantar yaitu : a) Kendala internal yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pemenuhan kebutuhan elektronik, terbatasnya anggaran yang diberikan dalam pemenuhan kebutuhan kantor untuk melaksanakan pelayanan secara elektronik, dan terbatasnya sumber daya manusia yang melayani masyarakat serta minimnya jumlah pegawai yang ahli di bidang IT. b) Kendala eksternal yaitu minimnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan media elektronik dalam mengakses website, dikarenakan belum adanya sosialisasi yang diberikan disdukcapil.
- 3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam komunikasi elektronik di disdukcapil yaitu : a) Upaya Pre-emptif dengan memberikan pelatihan serta sosialisasi kepada pegawai dalam menggunakan

eelektronik dalam pelayanan daring. b) Upaya Preventif dengan cara mengajukan anggaran untuk pemenuhan kebutuhan layanan elektronik dan biaya sosialisasi untuk masyarakat dan menghubungi pihak yang dapat memperbaiki jaringan. c) Upaya represif dengan cara memberikan pendampingan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Terkait waktu penyelesaian dokumen yang tidak sesuai standar pelayanan, diharapkan disdukcapil lebih tanggap agar pelayanan bisa selesai sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan.
2. Apabila anggaran yang diajukan sudah diterima dan diberikan, saran penulis langsung dibelikan untuk kebutuhan kantor, terutama penyediaan komputer yang dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.
3. Terkait Pengajuan dokumen secara online yang dilakukan oleh pihak disdukcapil Kota Pematangsiantar, diharapkan disdukcapil segera melakukan sosialisasi kepada masyarakat, karena sosialisasi ini sangat dibutuhkan untuk membantu masyarakat dalam memahami penggunaan elektronik. Dan pegawai harus lebih mengarahkan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bungin, P. D. (2020). *Post-Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mix Methods, Positivism-postpositivism-phenomenology-postmodern, Filsafat, Paradigma, Teori, Metode dan Laporan Edisi pertama*. Jakarta: Kencana, hlm 251.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, hlm 121-153.
- Hardjana, A. (2000). *Audit Komunikasi: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo, hlm 23.
- Judge, S. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, hlm 5.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, hlm 22.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama, hlm 7-9.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 95.
- Mulyadi. (2016). *Efektivitas Online Public Access Catalog (OPAC) berbasis Senayan Library Management System (Slims) sebagai sarana temu kembali informasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, hlm 29.
- Napitupulu, D. (2020). *E-Government Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, hlm 10.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm 1
- Nurjaman, K. (2012). *Komunikasi & Public Relation*. Bandung: CV. Pustaka Setia, hlm 36-39.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, hlm 6.
- Setiawan, A. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, hlm 9.
- Stewart, S. M. (2000). *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: PT. Remaja rosdakarya.

Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, hlm 131.

Yasin, M. (2012). *Membangun Organisasi berbudaya*. Bandung: Mizan Media Utama, hlm 7.

JURNAL

Aditama, P. B. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal Of Public Policy and Management review*, Vol.6, No.2, 5.

Arif, M. S. (2013). Analisis Pengembangan Electronic Government melalui Penyelenggaraan Website di Kabupaten Kudus. *Journal Of Public Policy and management review*, Vol.2, No.4, 4.

Bacri, B. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol.10, No.1, 56.

Damanik, M. P. (2017). E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. Vol.21, No.2, 154.

Ihsan, A. (2018). Efektivitas Komunikasi Akun Facebook @ERJEMEDIA dalam Menyebarkan Informasi Dakwah. *JOM FISIP*, Vol.5, No.1, 2.

Kurniawan, B. A. (2016). Proses Komunikasi Komunitas All Variant 250 UP Community (AVC 250 UP) Dalam Pembentukan Identitas Komunitas. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol. 4, No. 1, 4.

Lestanata, Y. (2016). Efektivitas pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga di Kabupaten Sumbawa Barat tahun 2014-2015. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, Vol.3, No.3, 373.

Marcella, A. D. (2020). Kinerja Organisasi Publik dalam Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan . *Jurnal Public Policy*, Vol.6, No.1, 52.

Nova, S. P. (2018). Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai PT. POS INDONESIA (PERSERO) Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol.5, No.1, 8.

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol.2, No.1, 35.

Nurhadi, Z. F. (2017). Kajian Tentang Efektivitas Pesan dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian*, Vol.3, No.1, 91.

- Rafiah. (2018). Efektivitas Kegiatan Komunikasi Kelompok Dalam Penggunaan Aplikasi Line pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2015 Universitas Mulawarman. *e-journal Ilmu Komunikasi, Vol.6, No.1*, 275.
- Rifa'i, B. (2013). Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kerupuk Ikan dalam Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.1, No.2*, 132.
- Sudrajat, R. K. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.12*, 2147.
- Wardhana, R. (2016). Upaya Meningkatkan Kinerja Dengan Cara Memberikan Motivasi Kerja dan Menumbuhkan Komitmen Organisasional Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. *Journal of Business Management Education, Vol.1, No.2*, 91-96.
- Wartini, S. (2014). Analisis Kinerja Organisasi Melalui Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi. *ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.3, No.1*, 3.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), Vol.2 , No.4*, 227-235.

PERATURAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

BERITA ONLINE

<https://metrorakyat.com/2020/05/diduga-kuat-sentimen-saat-dikonfirmasi-terkait-pelayanan-selama-masa-covid-19-kadisdukcakil-siantar-blokir-whatsapp-wartawan/> diakses 15 Mei 2021