BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Berkembangnya laju pertumbuhan penduduk membuat munculnya berbagai permasalahan, masalah kependudukan membuat pemerintah harus berkerja keras untuk menertibkannya. Hal ini ditanggulangi oleh pemerintah dengan salah satunya dibangunnya aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang menerbitkan Nomor Induk Kependudukan sebagai tanda pengenal seumur hidup.

Pertumbuhan penduduk yang tak terkendali dan tidak merata menimbulkan berbagai permasalahan kependudukan misalnya : kurang tertibnya administrasi kependudukan, data penduduk ganda, kemiskinan, tidak terciptanya ketertiban dan ketentraman, bertambahnya pengangguran. Kota Cimahi berusaha menanggulanginya tersebut dengan dibangunnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai salah satu kebijakan pemerintah daerah agar terciptanya tertib administrasi data kependudukan yang berada di wilayah Kota Cimahi.

Kebijakan pemerintah daerah Kota Cimahi melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dapat berjalan secara efektif dan oftimal apabila adanya komunikasi yang berjalan baik. Komunikasi sangat berpengaruh terhadap berjalannya pelayanan yang ada di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi karena secara langsung maupun tidak langsung komunikasi mempunyai peranan penghubung antara komunikator atau pengirim pesan dengan penerima pesan atau komunikasi. Komunikasi apatur yang dmaksud yaitu komunikasi antara sesama aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang berada di wilayah Kota Cimahi.

Penerima pesan terhadap seseorang atau banyak orang yang menerima pesan dari komunikator pada komunikasi aparatur. Penerima pesan tersebut sebagai pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh komunikator atau sumber, hal ini telah dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dalam memperbaiki komunikasi aparatut pemerintah Kota Cimahi. Penerima dapat terdiri satu atau lebih. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena penerima ini yang menjadi sasaran dari komunikasi. Apabila suatu pesan tidak diterima oleh penerima, maka akan menimbulkan berbagai macam masalah yang seringkali menuntut perubahan, baik pada sumber, pesan, maupun media yang berkaitan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Penerimaan pesan harus mempunyai keterampilan berkomunikasi dan pengetahuan, serta kondisi sosial budaya yang ada di sekitar penerima. Perbedaan tersebut, menyebabkan terjadinya pelapisan penerima terhadap suatu informasi. Adapun komunikasi aparatur pada pemerintahan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Cimahi adalah sesama aparatur yang menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berada di wilayah Kota cimahi.

4.1.1 Faktor usia dan gender aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikir dari aparatur tersebut, sehingga pengetahuan yang diperoleh aparatur semakin membaik. Sudah menjadi pendapat umum bahwa daya ingat akan menurun pada umur lanjut usia, secara tidak langsung akan berdampak pula terhadap kegiatan pelayanan yang diberikannya. Menjadi pikun dan renta bisa dikatakan sebagai bagian dari proses penuaan yang menjadi siklus hidup setiap manusia. Fenomena pikun dan renta yang dialami oleh orang lanjut usia menjadi hal yang dimaklumi dan biasa bagi kita semua. Walaupun dapat kita temui lansia yang tidak mengalami gangguan memori, fenomena pikun ini sangat luas terjadi pada lansia. lansia dapat dikelompokan menjadi usia yang tidak produktif lagi bagi seorang aparatur.

Pada usia produktif, individu akan lebih berperan aktif dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kepada masyarakat dan kehidupan sosialnya serta lebih banyak melakukan persiapan demi suksesnya upaya menyesuaikan diri menuju usia tidak produktif, selain itu akan lebih banyak

menggunakan banyak waktu untuk membaca. Kemampuan intelektual, pemecahan masalah, dan kemampuan verbal dilaporkan hampir tidak ada penurunan pada usia ini.

Semakin bertambahnya usia dari seorang aparatur maka semakin bijaksana pula pola pikiran aparatur tersebut, semakin banyak informasi yang dijumpai dan semakin banyak hal yang dikerjakan di dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi sehingga menambah juga pengetahuannya tentang kependudukan di wilayah Kota cimahi. Akan tetapi dengan bertambahnya usia maka akan menimbulkan kesulitan bagi aparatur tersebut untuk memberikan pelayanan secara maksimal karena keterbatasan daya ingat ataupun daya tahan fisik yang dapat disebut juga ke dalam usia tidak produktif karena diperkirakan bahwa IQ akan menurun sejalan dengan bertambahnya usia.

Usia mempengaruhi seorang aparatur dalam memberikan pelayanan karena aparatur yang telah termasuk ke dalam lanjut usia rentan sekali untuk melakukan kesalahan dalam bekerja. Sekalipun tertulis dalam agenda, mereka dapat saja tidak hadir pada sebuah meeting karena terlupa akan jadwal tersebut. Hal ini sangat mempengaruhi seorang aparatur dalam berkerja, dan bahan pembicaraan teman sekantor.

Tabel 4.1
Daftar Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan tingkat usia

No	**Usia Aparatur**	
1	20-25	1 Orang
2	26-30	2 Orang
3	31-35	7 Orang
4	36-40	4 Orang
5	45-50	7 Orang
6	51-55	5 Orang
7	56-60	0 Orang
Jumlah		26 Orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi 2011.

Adapun perbedaan usia produktif dan tidak produktif aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yaitu, pada usia 40 tahun ke bawah masih termasuk ke dalam usia yang paling produktif bagi seorang aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Hal ini telah dibuktikan bahwa aparatur yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi sebagian besar berusia di bawah 40 tahun.

Selain itu usia 40 tahun keatas telah terbukti hanya terdapat sebagian kecil saja dari jumlah keseluruhan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Faktor usia ini berpengaruh terhadap komunikasi aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu faktor usia sangat berperan dalam memberikan pelayanan dengan cepat atau lambatnya pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Jenis Kelamin dengan maksud untuk menjelaskan perbedaan perempuan dan laki-laki yang mempunyai sifat bawaan dan bentukan budaya. Seringkali orang mencampuradukkan ciri-ciri manusia yang bersifat kodrati dengan yang bersifat non-kodrati yang bisa berubah dan diubah. Perbedaan peran jenis kelamin ini juga menjadikan orang berpikir kembali tentang pembagian peran yang dianggap telah melekat, baik pada perempuan maupun laki-laki.

Perbedaan Jenis kelamin sangat penting karena keduanya merupakan kunci untuk tidak terjadinya kesalahan analisis, baik dalam keluarga maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seringkali menimbulkan ketidakadilan jenis kelamin. Ketidakadilan jenis kelamin dapat dihilangkan apabila masyarakat memahami dan mawas diri serta bertekad mengubah perilaku ke arah yang responsif jenis kelamin dalam setiap kegiatan.

Adapun hal yang sangat penting telah diperhatikan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yaitu jenis kelamin aparatur yang bekerja dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang sangat berperan dalam komunikasi aparatur secara baik. Jenis kelamin aparatur

menjadi faktor yang penting dalam berjalannya komunikasi. Jenis kelamin aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yang tidak seragam disinyalir menjadi salah satu kebijakan agar pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat berjalan secara maksimal.

Hubungan jenis kelamin dengan komunikasi dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ikut berperan. Jenis kelamin yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak seragam ini dapat dibuktikan sebagian besar aparatur berjenis kelamin laki-laki, sedangkan wanita hanya sebagian kecil saja. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa adanya hubungan antara jenis kelamin dengan komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi hal ini dapat dibukitkan di lapangan bahwa aparatur pemerintah yang berjenis kelamin wanita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih dapat dimengerti dalam penyampaian pesannya. Oleh karena itu aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi Yang berjenis kelamin wanita lebih banyak ditempatkan di bagian unit pelayanan terpadu yang secara langsung berkomunikasi dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan penelitian aparatur di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yang berjenis kelamin laki-laki sebagian besar bekerja pada pos atau jabatan tertentu yang tidak mengharuskan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan akan tetapi aparatur yang berjenis kelamin laki-laki ikut berperan serta dalam menciptakan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berjalan secara efektif dan efisien.

4.1.2 Jabatan dan pendidikan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Sumber daya manusia sangat berperan dalam terjalinnya suatu komunikasi yang baik dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Posisi atau jabatan dapat menjadi cara untuk mempengaruhi orang laen dalam organisasi pemerintah, salah satunya adalah kekuatan posisi jabatan. Semakin tinggi posisi seseorang aparatur dalam jabatan semakin kuatlah pengaruhnya terhadap bawahannya. kepemimpinan berbasis jabatan seorang aparatur harus diterapkan berorientasi partisipatif dan membangun suasana disiplin kerja keras dan cerdas. Agar tujuan bersama dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dapat tercapai.

Posisi atau jabatan sangat berperan di dalam terjalinnya suatu komunikasi. Posisi atau jabatan berpengaruh kepada komunikasi aparatur karena komunikasi didalam situasi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi mempunyai hubungan psikologis antar sesama aparatur. Hal ini dapat kita lihat dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi bahwa faktor posisi atau jabatan mempunyai peran yang sangat besar. Komunikasi yang terjadi di lingkungan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi terdiri dari berbagai unit-unit satuan kerja yang saling berkomunikasi dalam memberikan pelayanan.

Posisi atau jabatan berpengaruh kepada komunikasi aparatur karena di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu mempunyai struktur atau tingkatan jenjang karir pegawai negri sipil yang disetiap jenjang karir tersebut mepunyai tugas dan kewenangan yang berbeda. Setiap unit satuan kerja berperan serta dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat hal ini harus didukung serta oleh komunikasi antar aparatur yang berjalan baik. Komunikasi yang tidak berjalan secara baik dapat menjadi hambatan bagi pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Posisi atau jabatan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi secara keseluruhan merupakan satuan atau struktur unit unit kerja yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang membawahi seorang sekertariat yang membawahi lagi 3 sub bagian. Kepala dinas membawahi lagi 3 kepala bidang yang masing masing membawahi 2 seksi di setiap bidangnya masing masing.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui faktor jabatan atau golongan sangat berperan sekali dalam terciptanya komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Jabatan tertinggi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Cimahi adalah kepala dinas yang membawahi sekertariat yang membawahi kembali tiga kepala sub. bagian yang mempunyai masing masing bidang tertentu salah satunya adalah bidang data dan

informasi yang meliputi seksi sistem informasi kependudukan dan seksi pengolahan dan penyimpanan data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Jabatan yang paling tinggi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi adalah seorang kepala dinas yang mempunyai kewenangan penuh untuk memberikan instruksi kepada jabatan atau golongan yang ada dibawahnya. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dapat berjalan secara optimal karena adanya figur kepemimpinan yang baik dari seorang kepala dinas dalam memberikan instruksi kepada unit unit kerja yang berada dibawahnya hal ini didukung pula oleh kemampuan berkomunikasi yang baik anatara sesama aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Sumber daya manusia atau aparatur yang bekerja di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi di lihat dari tingkat pendidikan dan keilmuannya yang secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Aparatur sebagai penyelenggara negara dan pemerintahan bertanggungjawab untuk merumuskan sekaligus melaksanakan langkah strategis dan upaya kreatif guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil, demokratis dan bermartabat. Untuk mencapai itu semua dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional, yang mempunyai sikap dan perilaku yang penuh kesetiaan, ketaatan, disiplin, bermoral, bermental baik, akuntabel dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab sebagai pelayan

publik yang baik. Untuk mendukung tujuan ini diperlukan suatu sistem pendayagunaan sumber daya manusia yang baik dan tepat sebagai suatu proses berkelanjutan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Pendidikan menjadi hal yang sanagt diperlukan dalam proses komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi baik keilmuan yang diperoleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melalui tahapan formal maupun informal. Komunikasi aparatur dapat berjalan secara baik karena terjalin komunikasi yang baik pula antara aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi hal ini ditunjang dari segi keilmuwan aparatur tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi memprioritaskan aparatur yang bekerja di Dinas kependudukan dan Catatan sipil Kota Cimahi berdasarkan tingkatan keilmuannya. Berdasarkan data yang diperoleh aparatur Dinas Kepndudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi sebagian besar berasal dari tingkat pendidikan yang cukup tinggi hal ini dapat dibuktikan banyak sekali aparatur yang telah bergelar S-1 sedangkan sebagian kecil yang bergelas S-2 menempati posisi sebagai pimpinan di berbagai bidang yang ada di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, selain itu berdasarkan data yang diperoleh terdapat sedikit sekali aparatur yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yang berasal dari tingkat keilmuan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas.

Pegawai Bidang Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi memiliki loyalitas yang tinggi terhadap program Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan. Bentuk loyalitas tersebut, diantaranya pegawai Bidang Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi selalu menjaga kerasahasiaan data-data mengenai kependudukan. Pegawai yang tidak mengetahui atau tidak mengerti tentang data-data yang ada di komputer, dilarang untuk membuka komputer tersebut.

Kelancaran pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi apabila didukung oleh faktor pendidikan dapat dicirikan oleh penggunaan informasi yang efektif dan efisien dalam mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk memberikan pelayanan kepada masayarakat. Setiap organisasi membutuhkan pengelola, dan pengelola tersebut haruslah memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai seorang aparatur yang didalamnya berpengetahuan dan berkemampuan untuk menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, menjelaskan bahwa sumber daya manusia yang ditinjau dari segi pendidikan dan keilmuanya mempunyai permasalahan dan yang menjadi salah satu hambatannya adalah aparatur yang menjadi opertaor Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tidak berada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melainkan berada di Kantor Kecamatan.

Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini terbagi ke dalam 15 *client server* yang berada di tiap kelurahan wilayah Kota Cimahi akan tetapi karena sering terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan di kelurahan

Sistem informasi Administrasi Kependudukan ini dikembalikan kembali ke Kantor Kecamatan sedangkan *serve*r utamanya tetap berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Hambatan ini disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni di kelurahan hal ini dapat dibuktikan apabila terjadi kesalahan atau kerusakan baik dari faktor *hardware* maupun *software* sumber daya manusia yang ada dikelurahan tidak dapat menanggulanginya. Sumber daya manusia harus ditunjang oleh pendidikan yang mumpuni karena merupakan salah satu hal yang perlu dikembangkan secara terus menerus agar memperoleh sumber daya manusia aparatur yang bermutu.

Berdasarkan uraian diatas jabatan dan pendidikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi mempunyai kaitan yang sangat erat posisi atau jabatan dipengaruhi juga oleh faktor pendidikan tersebut, karena berdasarkan penelitian di lapangan komunikasi aparatur dapat berjalan secara baik apabila pengirim pesan dalam memberikan informasi harus sangat jelas agar mudah dipahami oleh penerima pesan dan semua itu ditopang juga oleh faktor jabatan dan latar belakang pendidikan dari aparatur tersebut baik yang mengirimkan pesan atau informasi maupun yang menerima pesan.

4.2 Situasi dan kondisi dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan tersedianya situasi dan kondisi yang nyaman dalam berkomunikasi melalui pelayanan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Pengadaan fasilitas alat-alat kerja kantor seperti: komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasana yang memadai akan berpengaruh terhadap pelayanan Sistem Informasi Administarasi Kependudukan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi ditunjang dengan situasi dan kondisi lingkungan kerja yang harus memadai. Berdasarkan penelitian di lapangan bahwa aparatur dapat bekerja secara maksimal apabila terjadinya situsi dan kondisi yang mendukung dalam proses pelayanan. Komunikasi aparatur tidak mungkin dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila lingkungan kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak memamadai. Situasi dan kondisi merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam memberdayakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Situasi dan kondisi, dalam penelitian ini situasi dan kondisi yang dimaksud adalah Situasi, secara umum merujuk pada karakteristik keadaan eksternal yang

bersifat objektif; sementara kondisi lebih merujuk pada karakteristik keadaan internal yang bersifat subjektif. Faktor situasi dan kondisi mempunyai pengaruh yang sangat besar atas keberlangsungan proses Komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yang berjalan secara efektif dan efisien.

Lingkungan kerja aparatur menentukan keberhasilan komunikasi secara baik hal ini dapat dilihat bahwa suasana nyaman tenang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Situasi nyaman dan tenang berpengaruh juga terhadap kualitas kerja dari seorang aparatur dalam bekerja atau memberikan informasi.

Salah satu faktor yang dapat berpengaruh dalam terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara unit-unit satuan kerja pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Spil Kota Cimahi. Komunikasi yang baik didukung juga oleh faktor situasi dan kondisi yang menunjang, situasi dan kondisi merupakan salah satu syarat bagi keberhasilan komunikasi aparatur dalam sebuah organisasi, dimana para pelaksana merasa nyaman dalam bekrja atau meberikan informasi. Sehingga proses komunikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, khususnya di bidang pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, situasi dan kondisi dalam

menyampaikan informasi ini belum dapat dikatakan dengan baik, karena didalam pelayanan tersebut masih terkendala berbagai masalah salah satunya, ruangan yang dirasa tidak terlalu luas menyebabkan aparatur kurang berkonsentrasi dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kpendudukan meskipun ini hanya bersifat sementara akibat pemisahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan Dinas Tenaga Kerja dan Sosial.

4.2.1 Komunikasi formal dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Kelompok atau organisasi mempunyai atau selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan.

Faktor yang dapat berpengaruh dalam terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara unit-unit satuan kerja pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Komunikasi yang baik didukung juga oleh faktor situasi dan kondisi yang menunjang, situasi dan kondisi merupakan salah satu syarat bagi keberhasilan komunikasi aparatur

dalam sebuah organisasi, dimana para pelaksana merasa nyaman dalam bekerja atau memberikan informasi. Sehingga proses komunikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, khususnya di bidang pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat berjalan secara efekti dan efisien.

Komunikasi telah memperpendek jarak, menghemat biaya, menembus ruang dan waktu. Komunkasi berusaha menjembatani antara pikiran, perasaan dan kebutuhan seseorang dengan dunia luarnya. Komunikasi membangun kontak kontak manusia dengan menunjukan keberadaan dirinya dan berusaha memahami kehendak, sikap dan perilaku orang lain. Komunikasi membuat pengetahuan seseorang menjadi semakin luas.

Komunikasi adalah salah satu aktifitas yang sangat fundamental dalam kehidupan umat manusia. Kebutuhan manusia untuk berhubungan dengan sesamanya, diakui oleh semua agama telah ada sejak adam dan hawa. Faktor pendorong manusia sehingga melakukan suatu proses komunikasi antara si pengirim pesan dan penerima pesan. Teori dasar biologi menyebutkan adanya dua kebutuhan yang mendasari terjalinya proses komunikasi, yakni kebutuhan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dan kebutuhan untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungan.

Hubungan yang dilakukan oleh unsur pimpinan antara lain kelangsungan hidup berorganisasi aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi untuk mencapai perkembangan ke arah yang lebih baik dengan menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya. Hubungan yang dilakukan oleh bawahan sudah tentu mengandung maksud untuk mendapatkan simpati dari

pimpinan yang merupakan motivasi untuk meningkatkan prestasi kerja ke arah yang lebih baik. Hal ini tergantung dari kebutuhan dan cara masing-masing individu, karena satu sama lain erat hubungannya dengan keahlian dan tugas-tugas yang harus dilaksanakan.

Komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi berjalan sesuai dengan susuna dan strukutur yang telah ditetapkan. Garis besarnya jadi setiap komunikasi aparatur yang terjalin di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi diperuntukan agar semua unit-unit kerja aparatur berjalan secara maksimal.

Pesan yang mengalir melalui saluran komunikasi resmi yang telah ditentukan oleh hierarkhi resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi maka pesan tersebut dapat disebut sebuah jaringan komunkasi formal yang biasanya mengalir dari atasan ke bawahan atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama ataupun dari tingkat horizontal.

Berdasarkan penelitian di lapangan komunikasi formal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi berjalan melalui jalur hierarkhi atau tingkatan seorang Kepala Dinas. Kepala dinas memberikan instruksi kepada bawahannya berdasarkan pembagian tugas dari unit-unit kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Cimahi. Pada dasarnya komunikasi formal ada dalam setiap organisasi dan dapat terjalin antara aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yaitu melalui jalur hirarkhi dengan pembagian tugas yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan pelayanan yang

efektif dan efisien. Komunikasi formal yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi yang berjalan secara kedinasan dan terstruktur sudah dapat dikatakan baik karena sering terjalin komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan maupun sebaliknya secara resmi maupun kedinasan.

Berdasarkan penelitian di lapangan komunikasi formal yang berjalan di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi berjalan cukup baik hal ini dapat dibuktikan dengan adanya program-program tentang kependudukan yang dilaksanakan dari jabatan aparatur tertinggi sampai jabatan aparatur terendah seperti, dilaksanaknya program jemput bola yaitu pelayanan pengurusan kependudukan yang mendatangi langsung tempat kediaman masyarakat ataupun rapat resmi yang biasanya dilaksanakan untuk memberikan suatu informasi yang harus dilaksanakan oleh semua unit unit kerja Dinas Kpendudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita ketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi mempunyai saluran komunikasi yang bersipat formal hal ini dapat terlihat padaa saat terjalinnya komunikasi yang resmi antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan atasan. Hal ini terjalin pada saat terjadinya komunkasi yang bersipat kedinasan seperti salah satunya rapat kerja yang dilaksanakan untuk menjalin komunkais antara aparatur, baik atasan maupun bawahan ataupun pada saat pemberian tugas atau instruksi dari atasan yaitu kepala dinas kepada aparatur yang menjadi bwahannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

4.2.2 Komunikasi informal dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Manusia sebagai mahluk sosial senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Manusia ingin mengetahui lingkungan di sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya dan menimbulkan rasa ingin tahu yang membuat manusia tersebut melakukan suatu proses komunikasi. Komunikasi apabila diaplikasikan secara benar akan mampu mencegah dan meghilangkan konflik antar pribadi, antar kelompok, anatr suku, antar bangsa dan antar ras sehingga akan membina kesatuan dan persatuan umat manusia.

Komunikasi merupakan suatu proses pernyataan antar manusia yang berupa pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan mempergunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Semakin besar suatu masyarakat yang berarti semakin banyak manusia yang dicakup, cenderung akan akan semakin banyak masalah yang timbul, akibat perbedaan-perbedaan diantara manusia tersebut.

Komunikasi merupaka suatu proses terjadinya serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan. Komunikasi menuntut adanya partisipasi dari para pelaku yang terlibat komunikasi dapat berjalan baik apabila terjalin suatu hubungan komunikasi dua arah yang baik. Proses komunikasi adalah penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang terjadi di dalam suatu proses komunikasi sehingga tercipta makna yang sama antara komunikator dengan komunikan.

Komunikasi informal terjadi karena adanya komunikasi antar sesama

aparatur di dalam memberikan pelayanan melalui Sistem Informasi Admnistrasi Kependudukan di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Komunikasi informal biasanya disebarluaskan melalui desas desus atau kabar angin dari mulut ke mulut dari satu orang ke orang lainnya dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dimana kebenaran informasinya tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan. Komunikasi informal menajdi faktor penunjang bagi kepala dinas untuk memperlancar komunikasi formal yang telah di susun sedemikian rupa.

Penyelanggaraan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi memerlukan proses komunikasi aparatur agar terjalinnya pelayanan yang efektif dan efisien. Kebalikan dari komunikasi formal komunikasi ini ada antara sesama aparatur tanpa adanya kegiatan resmi. Jadi komunikasi informal ini adalah komunikasi antar aparatur yang tidak ada kaitannya dengan kegiatan kedinasan.

Komunikasi informal aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi terjadi dengan spontan sebagai akibat dari adanya persamaan perasaan, kebutuhan, persamaan tugas dan tanggung jawab. Komunikasi informal aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi pada pelaksanaannya tidak terikat oleh waktu, ruang dan tempat, jadi komunikasi ini terjadi spontan saat aparatur memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan kadang-kadang komunikasi informal aparatur teresebut lebih berhasil dalam penyampaian pesannya, dan peranannya tidak kalah penting, karena dapat disampaikan setiap saat, asalkan bermanfaat untuk

kemajuan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Namun karena komunikasi informal aparatur tersebut bersipat spontan maka penyampaiannya kurang sistematis.

Berdasarkan penelitian di lapangan, komunikasi informal mempengaruhi komunkasi aparatur dalam memberikan pelayanan melalui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan seperti, kerap kali terjadi berbagai permasalahan atau hambatan yang memerlukan bantuan dari petugas atau apartur yang dianggap lebih tahu akan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tersebut. Komunikasi informal lebih dapat diandalkan untuk menyelesaikan masalah atau hambatan yang ada dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Cimahi.

Komunikasi informal yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi menjadi penanggulangan masalah apabila komunikasi formal tidak berjalan sempurna. Menurut pengamatan di lapangan masalah yang sering terjadi adalah apabila *client server* yang ada di kecamatan mengalami permasalahan maka komunikasi informal lebih dapat diandalkan untuk menanggulangi permasalahan tersebut karena prosesnya yang mudah tanpa melibatkan aparatur yang terlalu banyak. Komunikasi informal memudahkan aparatur dalam berkomunikasi apabila komunikasi formal menemui kendala-kendala.

4.2.3 Situasi pekerjaan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Situasi pekerjaan adalah dimana situasi kerja aparatur melakukan pelayananan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Situasi kerja yang kondusif memberikan rasa nyaman dan memungkinkan para aparatur untuk dapat berkerja optimal. Situasi pekerjaan dapat mempengaruhi emosi aparatur. Jika aparatur menyenangi situasi kerja dimana dia bekerja, maka aparatur tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja aparatur juga tinggi. Situasi kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama aparatur dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat aparatur bekerja.

Situasi pekerjaan dapat terpengaruhi juga oleh penyediaan sarana dan prasarana kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi prsarana kerja yang dimaksud untuk menunjang kegiatan pelayanan agar mencapai hasil yang optimal. Hasil yang optimal tersebut merupakan prestasi kerja bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi termasuk di dalamnya semua aparatur yang terlibat. Karena dengan adanya sarana prasarana yang memadai dapat menciptakan hasil yang lebih memuaskan dalam menunjang kegiatan pelayanan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Situasi pekerjaan dalam suatu organisasi khususnya lembaga atau instansi pemerintahan khususnya lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Cimahi sangat penting untuk diperhatikan. Pencapaian visi dan misi tidak dapat secara efektif bilamana tidak didukung oleh lingkungan kerja yang menyenangkan. Gaji yang besar, tersedianya alat transfomasi tidak akan berarti apabila aparatur tidak dapat bekerja dengan nyaman. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong aparatur senang bekerja dan meningkatkan tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik menuju kearah peningkatan produktivitas. Penciptaan suasana kerja yang baik oleh aparatur dalam upaya menunjang keberhasilan proses pelayanan merupakan perwujudan salah satu bentuk dari kode etik profesi. Oleh sebab itu, aparatur harus aktif mengusahakan terciptanya lingkungan kerja yang baik.

Situasi pekerjaan dapat mempengaruhi pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Karena faktor situasi pekerjaan cenderung mempengaruhi aparatur bekerja secara maksimal atau tidak dalam memberikan pelayanan. Situasi pekerjaan akan mempengaruhi aparatur dalam bekerja ini disebakan karena faktor kenyamanan yang mengakibatkan perasaan dari aparatur tersebut misalnya perasaan senang, bahagia, sedih, santai ataupun sibuk.

Lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memang masih dalam proses pembenahan hal ini dapat terlihat karena ini merupakan masih dalam tahap pembangunan akibat pemisahan Kantor Dinas Kependukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dengan Dinas Tenaga Kerja dan Sosial Kota Cimahi.

Situasi pekerjaan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi masih dapat dikatakan wajar karena hanya bersipat sementara. Oleh

karena itu peneliti mengangap wajar saja apabila terkadang adanya penumpukan masyarakat yang memerlukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi akan teapi itu hanya terjadi di beberapa waktu saja dan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pun telah berupaya menaggulanginya dengan menambah luas kantor pelayanan sehingga masyarakat dan aparatur dapat dengan leluasa memberikan pelayanan. Sehingga situasi pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Berbeda dengan bagian data dan informasi Sistem informasi Administrasi Kependudukan situasi pekerjaan pun dapat dikatakan lenggang dari aktifitas mungkin ini terjadi karena beberapa faktor, salah satunya adalah karena aplikasi Sistem Informasi Admnistrasi Kependuukan yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi hanya sebagai *server* utama yang menaungi bebrapa *client server* yang berada di kecamatan wilayah Kota Cimahi.

Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini terdapat juga di tiap kelurahan akan tetapi karena sering terputusnya jaringan yang menyambungkan *client server* yang berada di kelurahan dengan *server* utama yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi maka *client server* yang semula berada di kelurahan dipindahkan ke Kantor Kecamatan masing-masing yang disambungkan dengan penggunaan jaringan radio 2,4 yang meng-*input* data ke dalam *data base* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan penelitian dilapangan situasi pekerjaan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi masih berjalan secara kondusif

meskipun masih terdapat kekurangan baik dari segi kenyamanan bagi aparatur maupun masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut telah berupaya dengan menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan agar tidak terjadi penumpukan pelayanan dan aparatur pun mendapatkan ruang yang cukup luas di kantor kecamatan untuk memberikan pelayanan meskipun hal itu juga menimbulkan berbagai permasalahan baru seperti proses pengesahan yang hanya dapat dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

4.3 Tempat dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Tempat pada komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi kependudukan mempengaruhi keberhasilan komunikasi karena faktor tempat kita dalam berkomunikasi akan mempengaruhi cara kita berkomunikasi. Pada dasarnya komunikasi dalam menyapaikan pelayanan tidak akan berjalan secara maksimal apabila tidak didukung dengan tempat yang memadai.

Perkembangan penduduk mengakibatkan permohonan pelayanan pun meningkat hal ini diakibatkan karena lonjakan dari pertambahan penduduk setiap harinya. Hal ini membuat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pun berusaha keras untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat wilayah Kota Cimahi khususnya yang berhubungan dengan urusan kependudukan. Salah satu faktornya

adalah tempat pelayanan tersebut yaitu kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Tempat yang dimaksud adalah tempat pelayanan unit pelayanan terpadu yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi didukung juga oleh faktor lokasi dan lingkungan tempat pelayanan tersebut berada. Pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila kedua faktor terebut telah dipenuhi karena tidak mungkin komunikasi dapat berjalan secara maksimal apabila lokasi dan lingkungan sekitar tempat pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tidak memberikan rasa nyaman bagi aparatur dalam bekerja.

Tempat merupakan faktor yang sangat penting dalam komunikasi aparatur karena tanpa adanya tempat maka komunikasi aparatur tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diperlukan peralatan penunjang pelayanan. Selain itu perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrasturktur yang dapat menunjang keberhasilan komunikasi aparatur dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi mempunyai ruangan yang khusus untuk penyimpanan komputer atau media lainnya, strategis, nyaman dan bertempertaur cukup dingin dengan adanya penyejuk udara di ruangan komputer tersebut. Hal ini, dilaksanakan untuk mendapatkan signal-signal dari unit pelayanan yang ada di kecamatan dan yang lainnya dan untuk mendinginkan

perangkat-perangkat komputer yang setiap hari digunakan untuk mengkoneksikan data. Namun, situasi ruangan yang kecil, mengakibatkan barang-barang yang ada diruangan tersebut saling bertumpuk-tumpuk dan tidak ditempatkan di tempat yang seharusnya, banyak data-data atau arsip-arsip dari kecamatan-kecamatan disimpan di luar ruangan bagian data dan informasi.

Tempat sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan komunikasi aparatur dalam memberikan pelayanan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, karena semua pelayanan yang ada di dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memerlukan tempat yang sangat luas dan nyaman. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan masih belum maksimal hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan tempat ataupun lahan sehingga pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan belum berjalan lancar sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya, karena tempat yang tersedia dirasa kurang bagi seluruh pelayanan yang ada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, sehingga untuk menanggulanginya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi mengeluarkan kebijakan baru.

Kebijakan ini ada akibat dari keterbatasan tempat pelayanan sehingga proses pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam penyajian pelayanannya tidak seluruhnya berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melainkan berada di kantor kecamatan wilayah Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Cimahi, bahwa tempat pelayanan yang cukup dan nyaman diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua pelayanan memerlukan tempat pelayanan yang tidak kecil. Oleh karena itu kesiapan tempat sangat diperlukan, seperti untuk memberikan ruang bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan barang-barang pendukung lainnya. Tempat sangat diperlukan untuk mensukseskan komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan sarana dan prasarana bagi berjalannya komunikasi aparatur yang maksimal.

4.3.1 Lokasi dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melalui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan harus ditopang juga oleh sarana dan prasarana yang memadai juga salah satunya adalah lokasi yang dipergunakan dalam pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah Kota Cimahi. Lokasi yang strategis dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat akan bepengaruh terhadap kelancaran pelayanan.

Aksesibilitas adalah salah satu faktor yang sangat mempengaruhi apakah suatu lokasi menarik untuk dikunjungi atau tidak. Tingkat aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan di dalam mencapai dan menuju arah suatu lokasi ditinjau dari lokasi lain di sekitarnya Menurut peneliti, tingkat aksesibilitas dipengaruhi oleh

jarak, kondisi prasarana perhubungan, ketersediaan berbagai sarana penghubung dan tingkat keamanan serta kenyamanan untuk melalui jalur tersebut.

Bagi aparatur lokasi berperan dalam komunikasi aparatur karena apabila lokasi kurang begitu nyaman akan mengakibatkan maslah masalah baru bagi aparatur, misalnya penyampain pesan yang terganggu karena sulit dijangkaunya lokasi yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tempat pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi bisa di katakan mudah dijangkau tetapi masih perlu ditingkatkan agar tercipta pelayanan yang lebih baik lagi serta efektif. Selain itu tempat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi telah ditetapkan oleh Pemerintah yaitu berada pada lantai bawah di gedung A untuk mempermudah masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Lokasi pelayanan merupakan salah satu penentu keberhasilan komunikasi aparatur dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara tempat pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tidak hanya dapat diakses di lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tempat pelayanan yang meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kartu keluarga dapat dilakukan di Kantor Kecamatan yang telah menjadi *client server* dari *server* utama yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Kebijakan ini dibuat karena berbagai alasan salah satunya karena lokasi

yang dipergunakan di Dinas Kpendudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak begitu luas sehingga kegiatan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dilakukan juga di lokasi lain yaitu Kantor Kecamatan yang menginput data ke dalam *data base* yang berada di *server* utama yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Pembagian lokasi ini juga dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berhubungan dengan kependudukan jadi masyarakat yang memrlukan pelayanan kependudukan misalnya kartu tanda penduduk hanya memrlukan surat pengantar dari RT atau RW setempat setelah itu pemohon menuju kantor kelurahan untuk melaksanakan pencatatan data di Kantor Kelurahan dan meminta kembali surat pengantar untuk diserahkan ke aparatur yang berwenang dalam hal kependudukan yang berada di Kantor Kecamatan, yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mempergunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

4.3.2 Lingkungan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Kondisi lingkungan sangat berpengaruh terhadap komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Lingkungan tempat aparatur bekerja merupakan suatu lingkungan dimana para aparatur bekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat wilayah

Kota Cimahi. Faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja adalah kebersihan, pertukaran udara, penerangan, kebisingan, ruang gerak dan hubungan antara apartur atau pegawai dengan atasan yaitu kepala dinas.

Faktor Subtansial merupakan faktor yang ada diluar kontrol Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi seperti karateristik lingkungan, Dalam rangka mewujudkan tujuan sistem pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan perlu disusun secara baik dan benar agar dapat memenuhi harapan tersebut Secara umum, pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mencakup semua proses dalam mengolah data dan menganalisa menjadi informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Lingkungan kerja yang baik akan memberikan kenyamanan bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi maupun dalam membangkitkan semangat kerja aparatur sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik. Disamping itu aparatur akan lebih senang dan nyaman dalam bekerja apabila fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dalam keadaan bersih, tidak bising, pertukaran udara yang cukup baik dan peralatan yang memadai serta relatif modern.

Kondisi lingkungan yang mendukung dapat diartikan sebagai kepedulian aparatur akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas pelayanan dengan baik, mereka cenderung lebih menyukai lingkungan fisik yang aman dan nyaman. Secara umum kondisi lingkungan biasanya tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan aparatur

berkerja selama pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak terlalu buruk.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan perlu ditopang dengan kondisi lingkungan sekitar tempat pelayanan tersebut. Keberhasilan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ditentukan juga oleh faktor lingkungan dalam berkomunikasi aparatur, diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dapat lebih mengoptimalkan pelayanannya kepada masyarakat dengan memperhatikan lingkungan tempat pelayanan di sekitarnya.

4.4 Media interaksi yang digunakan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Keefektifan komunikasi aparatur dalam suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh tersedia atau tidaknya media, baik media dalam bentuk simbol, maupun media dalam bentuk kode verbal dan kode nonverbal. Sejalan dengan perkembangan masyarakat serta peradaban dan kebudayaan, komunikasi aparatur harus ditunjang dengan media yang mumpuni yang mengalami kemajuan dengan memadukan komunikasi berlambang bahasa dengan komunikasi berlambang gambar dan warna, maka komputer sebgai media yang mengandung bahasa, gambar, dan warna.

Pentingnya ketersediaan media dalam proses komunikasi, disebabkan oleh efisiensinya dalam menjangkau komunikan. Komputer merupakan media yang

efisien dalam mencapai komunikan dalam jumlah yang sangat banyak. Ketersebaran efisien, karena dengan menyiarkan atau menyebarkan informasi pesan satu kali saja, sudah dapat tersebar kepada kahalayak atau penerima pesan yang begitu banyak jumlahnya.

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Media yang dimaksud adalah alat yang digunakan Subbagian data dan informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Proses komunikasi yaitu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pesan informasi melalui media adalah tersedianya media, kebiasaan menggunakan media, dan tempat dan situasi media. Media yang dipergunakan dalam komunikasi aparatur harus bersifat melembaga, artinya pihak yang mengelola media terdiri dari banyak orang, yaitu mulai dari pengumpulan, pengelolaan sampai kepada penyajian informasi. Selain itu, meluas dan serempaknya pengiriman dan penerimaan data-data, artinya dapat mengatasi rintangan waktu dan jarak, karena memiliki kecepatan, kemudian bergerak secara luas, di mana informasi yang disampaikan diterima oleh banyak orang pada saat yang sama. Peralatan teknis dan mekanis seperti komputer dan semacamnya juga dapat menentukan kehandalan dari media tersebut.

Media sering digunakan oleh orang-orang yang mengerti cara pengaflikasiannya atau pengoperasiannya. Pengaplikasian media dalam

komunikasi pemerintahan, lebih dititikberatkan pada program-program yang berhubungan dengan pemerintahan. Sebagai contoh, penggunaan program *radioling* untuk menginterkoneksikan data-data yang diperlukan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi telah memfasilitasi media dalam penyamapaian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Akan tetapi dirasakan belum dapat dikatakan secara baik karena keterbatasan media yang dipergunakan.

4.4.1 Media komunikasi antar pribadi yang dipergunakan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Pergaulan manusia merupakan salah satu bentuk peristiwa komunikasi dalam masyarakat. Manusia yang saling bergaul, ada yang saling membagi informasi, namun ada pula yang membagi gagasan dan sikap. Bahwa dalam pergaulan antarmanusia pula selalu terjadi proses penyesuaian pikiran, penciptaan simbol yang mengandung suatu pengertian bersama. Dalam menjalin komunikasi untuk saling membagi informasi kepada orang lain merupakan bentuk dari komunikasi antar pribadi.

Semakin berkembang pesatnya perkembangan teknologi mempermudah setiap orang untuk mendapatkan informasi dan berkomunikasi tanpa ada halangan baik dari segi tempat. Waktu dan lain-lain. Media komunikasi telepon termasuk ke dalam bagian media komunikasi antar pribadi jadi hanya dilakukan oleh dua

orang antara komunikator dan komunikan atau dapat disebut juga antara aparatur maupun aparatur dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Media komunikasi antar pribadi adalah komunikasi dengan kontak langsung antara pihak penjual dengan pembeli atau pihak aparatur dengan masyarakat. Dalam hal ini komunikator dapat berhubungan baik langsung maupun tidak langsung. Hubungan tersebut dapat langsung antar pribadi dan kelompok, atau bisa juga melalui telepon, surat, dan faximile.

Media komunikasi antar pribadi yang dipergunakan aparatur dapat dilakukan dengan media yang paling tepat dipergunakan ialah telepon, faximilli dan surat. Media telepon menjadi salah satu media yang dapat dipergunakan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi karena berbagai keunggulan yang diperoleh dari penggunaan media telepon tersebut, salah satunya adalah kecepatan pengiriman dan penerimaan pesan sehingga memudahkan dalam proses komunikasi. Selain itu telepon mempunyai kelebihan dalam hal efisiensi biaya telepon juga dapat digunakan sebagai alat komunikasi pada hal tertentu yang sulit dilakukan dalam situasi tatap muka.

Berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, bahwa media telepon dipergunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, karena semua pelayanan memerlukan alat komunikasi pendukung agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal. Oleh karena itu media telepon diperlukan, seperti untuk berkomunikasi antar sesama aparatur maupun anatara

aparatur dengan masyarakat. Media telepon sangat diperlukan untuk mensukseskan komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan media alat komunikasi yang dapat dipergunakan dalam kondisi tertentu.

Berdasarkan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil media komunikasi telepon telah dipergunakan, saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Cimahi telah mempunyai 3 jalur jaringan telepon yang dapat dipergukanan oleh aparatur demi kelancaran proses komunikasi. Hal ini belum dapat dikatakan baik karena belum terdaptanya operator yang khusus menerima panggilan telepon dari masyarakat jadi telepon tersebut dapat dikatakan hanya bersipat *intern* antara aparatur.

Akibat dari perkembangan teknologi semua kegiatan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan mudah tanpa adanya proses bersama-sama pada tempat dan waktu yang bersamaan. faximilli adalah salah satu peralatan komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan dokumen dengan menggunakan suatu perangkat yang mampu beroperasi melalui jaringan telepon dengan hasil yang serupa dengan aslinya.

Proses kerja mesin faximilli diawali dengan keharusan bahwa penerima dan pengirim harus memiliki mesin faks. Pengirim akan memasukkan dokumen yang hendak dikirim ke bagian *feeder* mesin faks dan selanjutnya menekan nomor telepon mesin faks yang dituju. Ketika koneksi telah terjadi dengan mesin faks tujuan, maka mesin faks akan melakukan *scanning* dengan membaca area yang

sangat kecil pada dokumen tersebut. Mesin faks tersebut akan mengubahnya menjadi suatu sinyal listrik untuk kemudian diterima oleh penerima tersebut kemudian menangkap dan mengartikan sinyal listrik untuk membuat suatu dokumen yang persis sama dengan aslinya dan kemudian mencetaknya.

Berdasarkan penelitian mesin faximilli memng menjadi salah satu alat komunikasi yang dapat dipergunakan di dalam suatu organisasi maupun lembaga kedinasan untuk menunjang proses komunikasi aparatur, akan tetapi ada media komunikasi yang tidak dapat dihilangkan dan masih banyak orang yang menggunakan media komunikasi tersebut antara lain ialah surat, merupakan suatu media komunikasi yang dipergukan orang-orang pada jaman dulu maupun pada masa sekarang ini.

Surat merupakan sehelai atau lebih suatu benda yang dapat dituliskan sekumpulan informasi yang bertujuan untuk memberikan suatu pesan kepada orang yang dituju oleh si pengirim, prosedur pengiriman surat itu sendiri dapat melalui jasa seseorang untuk menyapaikannya atau pada badan tertentu yang dapat kita pergunakan untuk mengirmkan surat tersebut, salah satu badan atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat itu ialah PT POS Indonesia.

Fungsi surat yang kita ketahui sebagai alat untuk kita berkomunikasi, surat yang kita ketahui baik jenis atau macam dan ragamnya sangat banyak baik dari segi penulisan, pengirman dan kegunaan dari surat itu sendiri, surat yang tergolong surat sebagai alat komunikasi, yaitu surat biasa, telegram dan wesel.

Surat biasa merupakan suatu media komunikasi yang berisikan suatu informasi dan dikirmkan oleh seseorang tanpa ada kriteria orang laen melainkan hanya proses pengiriman informasi saja dengan tujuan agar si penirima dapat dapat mengetahui informasi yang dikirimkan.

Berdasarkan data yang didapatkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memfasilitasi dengan menyediakan beberapa jaringan telepon, penggunaan mesin faximilli dan komunikasi yang mampergunakan media surat yang berupa telegram. Komunikasi antar pribadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi telah berjalan secara baik meskipun demi menjawab perkembangan teknologi yang semakin pesat mesti ada pembaharuan di beberapa bidang yang ada dalam saluran komunikasi media antar pribadi.

4.4.3 Media komunikasi massa yang dipergunakan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin pesat membuat berbagai pelayanan instansi pemerintah berbenah juga, seperti halnya juga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi penggunaan jaringan komunikasi atau internet sangat diperlukan untuk mebantu aparatur dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi

antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Proses interaksi dan komunikasi antar negara-negara di dunia akan lebih jauh baik dibandingkan dengan apa yang selama ini pernah terjadi. Suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum. Akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat lain.

Surat kabar dapat dikatakan sebagai alat media massa tertua sebelum ditemukan radio, film dan televisi. Surat kabar memiliki keterbatasan karena hanya memiliki bisa dinikmati oleh mereka yang mengerti hurup, serta lebih banyak disenangi oleh orang tua daripada kaum remaja. Salah satu kelebihan surat kabar ialah mampu memberi informasi yang lengkap, bisa dibawa kemana-mana, terdokumentasi sehingga mudah diperoleh apabila diperlukan.

Dari segi periode terbit ada surat kabar harian dan ada surat kabar mingguan. Surat kabar harian adalah surat kabar yang terbit setiap hari baik dalam bentuk edisi pagi maupun edisi sore, sementara surat kabar mingguan ialah surat kabar yang terbit paling sedikit satu kali dalam seminggu. Dari segi ukurannya, ada yang terbit dalam bentuk plano dan ada pula yang terbit dalam bentuk tabloid. Sementara itu, isinya dapat dibedakan atas dua macam, yakni surat kabar yang bersifat umum yang isinya terdiri atas berbagai macam informasi untuk masyarakat umum, sedangkan surat kabar yang bersifat khusus, isinya memiliki ciri khas tertentu dan memiliki pembaca tertentu pula, misalnya surat kabar otomotif, surat kabar untuk wanita dan lain-lain.

Berdasarkan penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi telah mempergunakan media komunikasi massa koran hal ini dapat dibuktikan dengan terdapatnya sosisalisasi tentang kependudukan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dengan mempergunakan media surat kabar untuk menyapaikan informasinya tersebut. Media komuniasi massa dengan menggunakan surat kabar dirasa cukup efektif dalam pemberian pesan atau suatu informasi kepada masyarakat banyak.

Media komunikasi massa dengan mempergunakan radio mempunyai kelebihan tersendiri karena radio mempunyai keunggulan dalam kecepatan pemberian informasi serta mudah dibawa kemana-mana dan radio pun dapat dinikmati sambil memgerjakan pekerjaan lainnya, seperti memasak, menulis, menjahit, mengetik dan lain-lain. Suatu hal yang tidak mungkin terjadi pada media massa lainnya seperti surat kabar, komputer dan internet.

Berdasarkan penelitian penggunaan media komunikasi massa dengan mempergunakan media radio untuk menyampaikan informasi telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi hal ini dapat dibuktikan dengan penggunaan jaringan komunikasi radio 2,4 untuk mengkoneksikan *server* utama yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dan *clien server* yang berada di kantor kecamatan.

Media komunikasi massa melalui penggunaan internet sebagai perkembangan dari penggunaan media komputer sangat membantu sekali aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan karena internet

menjadi salah satu alat komunikasi yang paling baik, dan proses penyampain pesannya pun sangat cepat.

Internet mempunyai kelebihan jaringan komunikasi karena mempunyai kecepatan tinggi untuk mengirim atau memperoleh informasi. Kelebihan lain dari internet ini, yakni difungsikan juga sebagai media anatr pribadi dengan pemberian pesan dalam bentuk *electronic mail (e-mail).* Surat yang perlu dikirim tidak perlu melalui kantor pos yang bisa berminggu-minggu baru sampai, apalagi bila tujuan penerima pesannya itu berada diluar negeri.

Penggunaan email melalui penggunaan komputer yang berbasis internet, pesan atau informasi yang dikirim itu dapat diterima pada detik yang sama tanpa mengenal jarak, ruang dan waktu. Bagi orang muda, media internet telah menjadi sebagian dari budaya mereka karena ineternet selain memberikan informasi juga dapat dijadikan sebagai alat media komunikasi yang dapat dipergunakan tanpa ada halangan jarak dan tempat.

Internet tersebut adalah pelengkap dari penggunaan *hardware* untuk mengaplikasikan *software* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan karena pada dasarnya pelayana tersebut merupakan aplikasi *data base* yang berada di pusat dan media internet menjadi alat penghubung antara keduanya.

Sumber daya internet adalah media yang paling mudah dipergunakan, sehingga pengoperasian program aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan antar unit-unit kerja Dinas Kpendudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi sudah menjadi kebiasaan komunikator, komunikan atau operator. Hal ini, dibuktikan dengan berjalannya komunikasi aparatur dalam penyampaian data.

Akan tetapi meskipun media internet mempunyai banyak keunggulan, media internet yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi masih mempunyai bebrapa kendala-kendala seperti terdapatnya sebagian sumber daya manusia yang dianggap kurang terampil dalam mempergunakan media komunikasi internet dalam mendukung program aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan uraian di atas maka untuk memenuhi data dan informasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diperlukan penambahan beberapa fasilitas, seperti fasilitas komputer dan jaringan internet serta yang terpenting adalah sumber daya manusia atau pengelola data yang mampu mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang bebasis internet.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan aparatur jaringan yang dipakai oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi masih mengikut ke jaringan Pemkot Cimahi dan dibantu oleh jaringan radio 2,4. Hal ini meninmbulkan berbagai masalah yang masih ada kaitannya dengan jaringan atau internet ini yaitu kadang kali terjadi putusnya jaringanan akibat dari kerusakan baik dari segi *hardware* maupun *software* sehingga menghambatnya proses pelayanan melalui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan bertambah lagi masalah karena aparatur yang menjadi operator di kelurahan sumber daya manusianya dirasa masih kurang dari segi keilmuaannya. Sehingga pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi belum dapat dikatakan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara media komunikasi massa yang mempergunakan surat kabar dan penggunaan komputer yang berbasis internet telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi untuk mendukung berjalannya proses informasi, akan tetapi penggunaan media massa belum dapat dikatakan baik karena kurangnya intensitas pemberian informasi dengan penggunaan media komunikasi surat kabar dan masih terdapatnya kendala kendala yang terdapat dalam media internet baik dari segi jaringan maupun dari segi sumber daya manusianya itu sendiri.

4.5 Pesan yang disampaikan dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Pesan adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isi dari pesan tersebut berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda. Pesan yang akan dibahas adalah pesan yang berupa informasi melalui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

`Adapun macam-macam penyusunan pesan melaui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berdasarkan informatif yaitu penyusunan pesan yang melihat kondisi tempat atau ruang, penyusunan pesan berdasarkan

waktu atau periode yang disusun secara kronologis, penyusunan pesan mulai dari hal-hal yang bersifat umum kepada khusus, dan penyusunan pesan dimulai dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum.

Pengkoneksian pesan dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dan kantor kecamatan wilayah Kota Cimahi. Peletakkannya di ruangan paling belakang dan memiliki udara yang cukup dingin kareana terdapat ventilasi yang cukup besar. Hal ini, dilaksanakan untuk mendapatkan *signal-signal* dari unit-unit kerja kependudukan Kota Cimahi yang lainnya dan untuk mendinginkan perangkat-perangkat komputer yang setiap hari digunakan untuk mengkoneksikan data *server* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dengan *client server* yang berda di kecamatan wilayah Kota Cimahi.

Penyusunan pesan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Kondisi tempatnya sangat tidak memenuhi persyaratan yang dianjurkan. Selain itu, keterbatasan media dan tidak memadainya perlengkapan komputer, sehingga pengiriman pesannya yang tidak berjalan secara maksimal. Kondisi ruangan yang kurang mendukung mengakibatkan kebijakan baru yaitu pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tidak hanya dapat dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi melainkan dapat dilakukan juga di kantor kelurahan wilayah Kota Cimahi yang telah menjadi client *server database* pusat.

Pemberian pesan melalui penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan disusun dengan waktu yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan. Penentuan waktu tersebut, sama dengan satuan kerja perangkat daerah yang lainnya di Kota Cimahi, yaitu sesuai dengan jam kerja para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Jam kerja yang telah ditentukan tersebut, dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk meberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

Pemberian pesan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dilaksanakan pada jam kerja, yaitu dari jam 08.00 WIB sampai pada jam 16.00 WIB. Pesan disusun oleh Seksi Informasi dan Analisa Data, Seksi Perumusan Program, dan Seksi Evaluasi dan Pelaporan. Pesan tersebut dimasukan ke dalam *database* guna memberikan pelayanan kependudukan bagi masyarakat.

4.5.1 Pesan verbal yang diberikan apartur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Sebagai mahluk sosial dan juga sebagai mahluk komunikasi, manusia dalam hidupnya diliputi oleh berbagai macam simbol, baik yang diciptakan oleh manusia maupun yang diciptakan secara alamiah. Pesan verbal dalam pelayanannya menggunakan bahasa sebagai alat komunikasinya. Penggunaan bahasa dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dianggap cara yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kota Cimahi, karena dengan bahasa orang bisa berkomunikasi tanpa memandang

agama dan warna kulit. Komunikasi membuat relasi kebersamaan antara komunikator dengan komunikan. Simbol atau tanda verbal seperti bahasa lisan dan bahasa tulisan.

Pesan verbal adalah pesan yang disampaikan secara langsung melalui penggunaan bahasa. Penyampaian pesan verbal pada komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi ini terjalin pada saat masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan datang sendiri ke tempat pelayanan. Pesan verbal ini lebih mudah dimengerti bagi masyarakat yang kurang mengerti akan perkembangan teknologi.

Bahasa verbal adalah sarana utama untuk memberikan informasi melalui pelayanan dengan menggunakan aplikasi Sistem Infomasi Administrasi Kependudukan, bahasa verbal menggunakan kata kata yang mengrepresentasikan maksud dari komunikator tentang informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi.

Berdasarkan penelitian bahwa pesan verbal lebih dapat dimengerti oleh penerima pesan karena tanpa memerlukan alat bantu pun komunikasi dapat berjalan. Pesan verbal membutuhkan kehalian dalam berbicara agar penyampaian pesan tersebut tidak menyimpang dari apa yang dimaksud pengirim pesan.

Hampir dari keseluruhan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi penggunaan pesan verbal dapat ditemukan, karena pada dasarnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengharuskan masyarakat untuk datang secara langsung dan berkomunikasi dengan aparatur secara langsung dengan menggunakan bahasa lisan. Adapun pelayanan tersebut

dibantu oleh penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk membantu aparatur dalam meberikan pelayanan.

4.5.2 Pesan noverbal yang diberikan aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

Kehidupan manusia di dunia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan bagian integral dari sistem dan tatanan kehidupan sosial manusia dan masyarakat. Aktivitas komunikasi dapat dilihat pada setiap aspek kehidupan sehari-hari manusia yaitu sejak dari bangun tidur sampai manusia beranjak tidur pada malam hari seperti yang terjadi Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi komunkasi menjadi suatu faktor penting yang menunjang keberhasilan suatau pelayanan. Bisa dipastikan sebagian besar dari kegiatan kehidupan kita mengunakan komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal.

Simbol atau tanda nonverbal seperti mimic, gerak-gerik serta suara. Terbangunnya relasi kebersamaan ini bukan selalu sebagai hubungan yang positif seperti keakraban atau keintiman melainkan terbentuknya kontak hubungan antara pengirim pesan dengan penerima pesan melalui simbol atau tanda-tanda tertentu yang bersifat verbal atau nonverbal. Aplikasi kontak simbol ini baik dilakukan dengan diri sendiri (intrapersonal) maupun dengan pihak lain (antarpersonal).

Keberhasilan komunikasi aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Cimahi tidak hanya melalui pesan verbal saja akan tetapi perlu adanya pesan non verbal. Pesan nonverbal adalah pesan atau komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan bahasa yaitu dengan penggunaan gerak tubuh dalam menyampaikan pesan. Gerak tubuh tersebut dapat mendeskripsikan perasaan aparatur tersebut dalam menyampaikan pesan karena pada hakekatnya kita melihat dulu aparatur tersebut sebelum berkomunikasi.

Gerak tubuh cara penampilan aparatur dapat berpengaruh terhadap berjalannya komunikasi secara maksimal. Pemberian arti terhadap pesan nonverbal dipengaruhi juga oleh sisitem sosial budaya masyarakat yang menggunakannya. karena perbedaan latar belakang masyarakat akan menentukan pemberian pesan nonverbal dalam berkomunikasi itu dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan penelitian bahwa pesan verbal termasuk faktor penting berjalannya komunikasi aparatur dalam memberikan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, karena sikap atau gerak tubuh aparatur dan penampilan aparatur menjadi nilai tambah dalam menyampaikan pesan. Hal ini dapat dilihat pada bagian unit pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selalu berpakaian rapih dan sopan, akan tetapi menurut pengamatan di lapangan kadang kala aparatur lupa dalam memberikan salam atau sekedar senyuman terlebih dahulu sebelum memberikan pelayanan mungkin ini dapat dikarenakan perbedaan budaya setiap orang.