

## ABSTRAK

**Andi Irfadillah, Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Pembimbing I: Dr. Muhammad Yahya, M.Si dan Pembimbing II: Ahmad Syarif, S.Sos, M.I.Kom.**

Efektivitas Komunikasi yaitu suatu proses penyampaian pesan yang akan dicapai sesuai dengan tujuannya pada isi pesan tersebut dan dapat menimbulkan pengaruh atau efek, maka pesan tersebut dinyatakan berhasil ketika komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif. Berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh tujuh variabel Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh efektivitas komunikasi terhadap pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) dan yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Bulukumba yang pernah mengurus KTP. Instrumen penelitian di sini menggunakan teori Cultip (2006) yang terdiri dari 7 indikator yaitu *Credibility* (Kredibilitas), *Context* (Konteks), *Content* (Isi), *Clarity* (Kejelasan), *Continuity and consistency* (Kontinuitas dan konsistensi), *Channel* (Saluran), *Capability of the audiens* (Kapasitas kemampuan audiens). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sample Random Sampling* dengan jumlah sebanyak 204 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuisioner. Analisis data dilakukan melalui pengujian statistik deskriptif menggunakan program SPSS Versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yang sangat signifikan. Oleh karena itu, hipotesis diterima karena didukung oleh nilai signifikan.

**Kata Kunci:** Efektivitas komunikasi, Pelayanan, E-KTP