

**ANALISIS KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL DI KOTA MAKASSAR**

YUNITA

Nomor Stambuk: 105640198114



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**ANALISIS KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL DI KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

YUNITA

Nomor Stambuk : 10564 01981 14

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Pemerintahan Pada Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Yunita

Nomor Stambuk : 10564 01981 14

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Makassar

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muhlis Madani, M.Si


Dr. Amir Muhiddin, M.Si

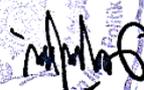
Mengetahui:

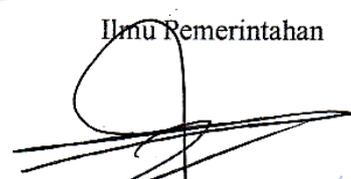
Dekan

Ketua Jurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Pemerintahan


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0044/FSP/A.3-VIII/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Rabu tanggal 21 bulan Agustus Tahun 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Ansyari Mone M, Pd (Ketua)

2. Dr. Anwar Parawangi, M, Si

3. Ahmad Taufiq S.IP., M. AP

4. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

()

()

()

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yunita

Nomor Stambuk : 10564 0198114

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 27 Agustus 2019

Yang Menyatakan,


Yunita



ABSTRAK

Yunita. 2019. Analisis Komunikasi Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar (Dibimbing oleh Muhlis Madani dan Amir Muhiddin).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bentuk Komunikasi dan Media Komunikasi yang sering digunakan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar di Jalan Sultan Alauddin No.295 Rapocini, Gunung Sari, Rapocini Kota Makassar. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan wawancara. Informan yang dipilih adalah orang yang dianggap mempunyai kedudukanyang relevan dengan data yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Adapun informannya yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Hj. Andi Rachmawaty, SE. Kepala seksi kerjasama dan inovasi pelayanan, Nurmayasari, S. Sos. Kepala seksi informasi Administrasi Kependudukan, Hj. Danniar, S.Sos.M.Si, dan Masyarkat Pengujung Dinas Capil yaitu Muhammad Yamin Tolle, Ibu Nurjanah, Ibu Rahmawati, Bapak Yusuf Tahir, Ibu Sa'ariyah. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini s ebanyak 7 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang sering digunakan oleh pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dalam memberi pelayanan kepada masyarakat adalah Bentuk komunikasi yaitu dengan menggunakan Komunikasi Verbal yaitu bisa dengan kata-kata secara lisan atau biasa digunakan setiap hari kepada masyarakat, dan dengan kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat dan komunikasi non verbal yang menggunakan gerakan tubuh, vokal, yang bukan kata-ka, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan. Sedangkan media yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dalam memberi pelayanan kepada masyarakat adalah menggunakan Media Cetak seperti Surat Kabar, Majalah, dan Media Elektronik. Dimana media elektronik ini sering digunakan oleh Dinas Capil dalam memberi pelayanan dan informasi kepada masyarakat seperti melalui Radio, Televisi, dan Komputer. Kemudian Media Sosial yang digunakan oleh Dinas Capil dalam memberi pelayanan dan informasi kepada masyarakat yaitu melalui facebook dan website yang lainnya belum ada.

Kata Kunci: Analisis, Komunikasi dan Kependudukan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tak ada kesulitan yang tak dapat dipecahkan oleh ketekunan

Tak ada batu keras yang tak dapat dipecahkan oleh kesabaran

Tak ada penyakit yang tak dapat disembuhkan oleh kasih sayang

Tak ada musuh yang tak dapat ditaklukkan oleh cinta

"...boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui" (Al-Baqarah:216)

Pintu kebahagiaan terbesar adalah doa kedua orang tua,

Olehnya itu:

Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai tanda bakti dan bukti kecintaanku

pada Ayahanda A.Rahim dan Ibunda

St.Maryam yang mencurahkan

segala kasih sayang dan harapan dalam untaian doa penuh cinta untuk ananda.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan segala puji bagi ALLAH syukur atas kasih sayang, berkat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Komunikasi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.** Di jalan Sultan Alauddin No. 295 Rapocini, Gunung Sari, Rapocini Kota Makassar.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Sebagai bentuk karya ilmiah penulis sadar akan hambatan yang ada mulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, penelitian hingga penyusunan skripsi baik berupa waktu, biaya, tenaga dan kemampuan penulis yang terbatas. Namun berkat bantuan dan arahan serta petunjuk dari Ayahnda Dr.H. Muhlis Madani, M.Si. Sebagai pembimbing I dan Ayahnda Dr. Amir Muhiddin, M.Si. Sebagai pembimbing II yang dengan setulus hati membimbing dan mengarahkan, memberikan koreksi, dan perbaikan kepada penulis dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis berdoa kepada ALLAH semoga ALLAH membalas setiap jasa dan ilmu dari beliau kepada penulis dan menjadi amal jariyah yang tidak pernah putus sampai hari akhir amin.

Ucapan tak terhingga juga kepada keluarga penulis yang tiada hentinya mendukung dan mendoakan penulis, mereka adalah orang-orang tulus mencintai dan mempercayai penulis ketika orang lain sebaliknya, terima kasih adalah kata tidak akan pernah cukup diucapkan untuk setiap perjuangan, kerja keras, materi,

doa, perhatian, dan semangat yang diberikan kepada penulis, semoga ALLAH membalas setiap cucuran keringat dan doa tersebut amin.

Ucapan terima kasih setinggi-tingginya juga penulis ucapkan pada semua pihak terutama kepada:

1. Ayahnda Dr. H. Abd. Rahim., MM. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik., S.Sos, M.Sos. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibunda Dr. Hj. Nuryanti Mustari, S. Ip., M.Si. selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ayahnda Rudi Hardi., S.Sos. selaku penasehat akademik penulis yang telah memberikan arahan dan dukungannya untuk prestasi yang harus dicapai dalam proses perkuliahan selama ini.
5. Seluruh Dosen pengampuh di lingkungan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar yang selama ini telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Para staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan pelayanannya dalam sistem administrasi yang diperlukan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Informan Penelitian yang telah membantu memberikan informasi dengan penelitian yang dilakukan penulis.

8. Teman-teman kelsa IP C yang telah memberikan canda tawa dalam suka maupun duka dalam bersama-sama menuntut ilmu selama beberapa tahun ini, terutama untuk Rosnaeni, Syarifah Aini, Dinda, Andi Nur Qolby, Anjeli dan Badriani Mustafa.
9. Teman-teman KKP angkatan XV FISIP Unismuh Makassar untuk Fuji Lestari, Andi Zulkiflin, Dewi Sagita, Surya, Muslimin dan Oni Hermansya. Orang-orang baik dan hebat dimana penulis bersyukur bisa saling mengenal, terima kasih untuk motivasi dan semangat beberapa bulan belakangan ini.
10. Kedua Orang Tua saya (Ruslin dan Marlina) dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil terimakasih untuk semuanya semoga selalu dalam lindungan ALLAH SWT amin .

Demi kesempurnaan skripsi in, saran dan kritik sangat diharapkan oleh penulis karena penulis menyadari akan kekurangannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Makassar, 27 Agustus 2019

Yang Menyatakan

YUNITA

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Penerimaan TIM	iii
Halaman Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Motto	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat hasil Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Analisis	6
B. Pengertian Komunikasi	7
C. Unsur-Unsur Komunikasi	8
D. Bentuk-Bentuk Komunikasi	9
E. Komunikasi Pemerintahan	9

F. Media Komunikasi	18
G. Kerangka Pikir	35
H. Deskripsi Fokus Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	37
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	37
C. Fokus Penelitian	37
D. Data Dan Sumber Data.....	38
E. Instrument Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	42
1. Gambaran Umum Kota Makassar	42
2. Gambaran Umum Cakil Kota Makassar	43
B. Bentuk Komunikasi Yang Sering Digunakan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Dalam Memberi Pelayanan Kepada Masyarakat	55
C. Media Yang Sering Digunakan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Dalam Memberi Pelayanan Kepada Masyarakat	58
1. Media Cetak	58
2. Media Elektronik.....	60

3. Media Sosial.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	70
RIWAYAT HIDUP.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	28
------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi, dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa: Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur.

Aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik, harus memahami tentang komunikasi pemerintahan yang efektif sehingga mampu menyampaikan atau menyalurkan pesan-pesan dengan baik kepada masyarakat. Namun fakta lapangan hal itu belum terealisasi dengan baik, tidak semua elemen pemerintah memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif, khususnya dalam rangka komunikasi penyelenggaraan pemerintahan yaitu melakukan fungsi-fungsi utama pemerintahan yang mencakup pelayanan, pemberdayaan, maupun

pelaksanaan program kerjanya, dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara ilegal (Hasan, 2010:24).

Seperti komunikasi pada umumnya, maka komunikasi pemerintahan menunjukkan proses pengiriman dan penerimaan pesan (messages) dari satu pihak kepada pihak lain melalui cara- cara dan saluran-saluran tertentu dengan harapan terjadi perubahan perilaku sesuai dengan pesan yang diterima. Jadi tiap komunikasi pemerintahan adalah hasil dari proses rumit yang meliputi kognisi (thinking) dan perilaku (doing).

Komunikasi pemerintahan pada hakekatnya merupakan proses penyebaran dan pertukaran informasi berupa pesan, di dalam maupun di luar organisasi atau lembaga pemerintahan atau kepada masyarakat. Melalui komunikasi pemerintahan, maka eksekutif pemerintah bertukar dan membagi informasi dengan yang lain, yaitu dengan legislatif, dengan staf, dan dengan masyarakat. Dari pengamatan peneliti bahwasanya dengan adanya fenomena banyak warga atau penduduk kota Makassar belum memiliki dokumen kependudukan, menandakan tidak terbentuknya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyukseskan maupun membuat dokumen kependudukan, dan kurangnya kinerja pemerintah kota Makassar dalam menyukseskan kegiatan ini antara lain hal ini disebabkan karena tidak terciptanya komunikasi yang harmonis atau diskomunikasi pemerintah dengan masyarakat dalam memberikan pesan atau informasi pentingnya mengindahkan kebijakan pemerintah dalam pendataan diri atau membuat dokumen kependudukan.

Mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mempunyai tugas dan fungsi yang sangat penting dalam mensukseskan program Kementrian dalam Negri, sehingga program Kementiran dalam Negeri yaitu Percepatan pelayanan dokumen kependudukan seperti, Penerbitan KTP serta penerbitan Akta Kelahiran Agar dapat terlaksana dengan baik.

Indikasi penyebab hal ini adalah terjadinya diskomunikasi pemerintah dinas catatan sipil kota Makassar dengan masyarakat dalam menyampaikan pesan pesan, sosialisasi tentang kebijakan kebijakan daerah yang mereka buat sehingga berdampak pada ketidak terwujudnya atau tidak terlaksananya kebijakan kebijakan itu oleh masyarakat. Beberapa cara untuk menyampaikan atau menyalurkan komuikasi yaitu dapat dilakukan dengan penyiaran lewat media social atau media cetak seperti TV, Radio, Koran dan media lainnya.

Diperlukan peran dari semua pihak, khususnya para stakeholders (pemangku kepentingan) mulai dari tingkat pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan, bahkan hingga ke pelosok desa agar berperan aktif untuk memberikan pemahaman pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Makassar, seperti halnya melalui sosialisasi atau kegiatan-kegiatan komunikasi yang dapat di sampaikan melalui komunikasi personal maupun non personal seperti media massa, sehingga masyarakat yang berada di pinggir kota Makassar bisa mengetahui informasi-informasi yang di sampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar tujuan komunikasi pemerintahan dapat tercapai.

Dengan berlandaskan pada masalah tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul analisis komunikasi pemerintah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Makassar

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan oleh peneliti tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bentuk komunikasi apa yang paling sering digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.?
2. Media apa yang paling sering digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut sehingga peneliti merumuskan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa Bentuk komunikasi apa yang paling sering digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberi pelayanan kepada masyarakat?
2. Untuk mengetahui Media apa yang paling sering digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam memberi pelayanan kepada masyarakat?

D. Manfaat hasil penelitian

Manfaat dalam penelitian ini terbagi atas dua bagian yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis. Adapun manfaatnya yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melangkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut masalah kualitas pelayanan publik.

2. Secara praktis,

- a. Dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Pemerintah dinas catatan sipil Kota Makassar dalam melakukan usaha untuk meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang, khususnya pelayan komunikasi.
- b. Sebagai bahan patokan dalam komunikasi yan efektif antara pemerintah dinas catatan sipil dengan eleman masyarakat atau lembaga lain dalam hubungan kelembagaan maupun sosialisasi program kerja kepemerintahan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Analisis

Kebijakan Analisis merupakan salah satu hal yang penting dalam menentukan suatu kebijakan, sebab dalam pelaksanaan dan penentuan suatu kebijakan tanpa adanya suatu analisis, maka tolak ukur dalam menentukan tingkat keberhasilannya tentunya akan sangat sulit menilainya. Fungsi analisis dalam suatu hal sangat penting dalam menentukan suatu kebijaksanaan terutama mengenai tindak lanjut pembangunan karena dalam mengambil keputusan peran analisis sangat berarti. Oleh karena itu, dalam analisis yang diperlukan adalah kesimpulan, dimana dapat digunakan sebagai pegangan terhadap pelaksanaan tindakan.

The Liang Gie (1989:26-27) dalam bukunya *Ensiklopedia Administrasi*, Menyatakan bahwa analisis merupakan segenap rangkaian pikiran yang menelaah sesuatu hal secara mendalam, terutama mempelajari bagian-bagian dari suatu kebulatan untuk mengetahui diri masing-masing bagian, hubungan satu sama lainnya dan peranannya dalam keseluruhan yang bulat itu. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani kepentingan masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Analisis merupakan sebuah

kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut.

Menurut Ensiklopedi Wikipedia analisis merupakan proses pemecahan masalah yang kompleks menjadi sub-sub permasalahan agar lebih mudah dimengerti. Sedangkan menurut (<http://plato.stanford.edu>) mengatakan bahwa analisis merupakan sebuah proses isolation (pembatasan permasalahan) dan bekerja pada sesuatu yang bersifat dasar (fundamental) untuk menemukan informasi mengenai objek yang dianalisis. Berdasarkan pendapat tersebut, penulis menyimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang bersifat dasar (fundamental) mengenai satu atau lebih objek secara sistematis dengan menggunakan metodologi tertentu.

B. Pengertian Komunikasi

Dalam bukunya yang berjudul Pemahaman Teori dan Praktek Jurnalistik, Mondry menjelaskan asal muasal kata komunikasi (communication) yang berasal dari kata : common, yang berarti ‘sama’, dengan maksud sama makna, sehingga secara sederhana, dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran, dan rasa diantara komunikator dengan komunikannya. (2008 :1).

Edwin B Flippo dalam Mangkunegara (2011:145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpetasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Hovland, Janis dan Kelley dalam Muhammad (2009: 4) mengatakan bahwa communication is the process by which an individual transmits stimuly (usually verbal) to modify the behaviour of other

individuals, dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Sedangkan menurut Robbins and Judge (2008: 5) komunikasi adalah transfer dan pemahaman makna.

C. Unsur-Unsur Dalam Komunikasi

Menurut Pratminingsih (2006:3) unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Konikator, adalah pelaku atau orang yang menyampaikan pesan kepada orang lain.
2. Pesan, yakni suatu gagasan atau ide, informasi, pengalaman yang disampaikan baik berupa kata-kata, lambang-lambang, isyarat, tanda-tanda, atau gambar untuk disebarkan kepada orang lain dalam proses komunikasi berlangsung.
3. Komunikan, yakni orang yang menerima pesan dari komunikator.
4. Media adalah alat yang digunakan untuk berkomunikasi, agar komunikasi berlangsung secara efektif. Media tersebut dapat berupa surat, telepon atau tatap muka langsung.
5. Tujuan (*Destination*), tujuan atau harapan yang ingin dicapai dalam proses berkomunikasi berlangsung.
6. Feedback (Umpan Balik) yakni tanggapan atau respon dari komunikasi kepada komunikator.
7. Efek, yakni bagaimana pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat memberi efek tertentu kepada komunikan, sehingga pesan yang disampaikan dapat mengubah perilaku dan sikap.

D. Bentuk-Bentuk Komunikasi

Menurut Muhammad (2009: 95) pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan adalah apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bisa dibaca, kemudian dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan.

2. Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan.

E. Komunikasi Pemerintahan

Aparatur pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik, semua harus paham tentang komunikasi pemerintahan namun tidak semuanya memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif, khususnya dalam rangka

penyelenggaraan pemerintahan yaitu melakukan fungsi-fungsi utama pemerintahan yang mencakup pelayanan, pemberdayaan, dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara ilegal (Hasan, 2010:24).

Komunikasi Pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan Pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Dalam hal ini Pemerintah dapat di asumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan Pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat. Dalam kondisi yang demikian pemerintah memiliki kewenangan sekaligus bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan merespon keinginan-keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.(Hasan, 2010).

Hakikat komunikasi adalah proses ekspresi antara manusia. Setiap manusia mempunyai kepentingan untuk menyampaikan pikiran atau perasaan yang dipunyai. Tentu saja, ekspresi pikiran dan perasaan itu memakai dan memanfaatkan bahasa sebagai medium komunikasinya. Dalam bahasa komunikasi, setiap orang atau sesuatu yang menyampaikan sesyatu tersebut sebagai komunikator. Sesuatu yang disampaikan atau diekspresikan adalah pesan (message). Seseorang atau sesuatu yang menerima pesan adalah (communicate).

Dalam bentuk yang paling sederhana, komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber kepada penerima. Selama 60 tahun, pandangan tentang

komunikasi ini telah diidentifikasi melalui tulisan ilmuwan politik Harold Lasswell.

Secara etimologis kata Pemerintahan berasal dari kata “pemerintah”, kata Pemerintah sendiri berasal dari kata “perintah” yang berarti menyuruh melakukan sesuatu pekerjaan. Namun tinjauan asal kata “pemerintahan” sebenarnya berasal dari kata dalam bahasa Inggris “*government*” yang diterjemahkan sebagai “pemerintah” dan “pemerintahan” dalam banyak tulisan. Namun ada juga yang berpendapat bahwa *government* tidak selalu memiliki makna pemerintahan, karena Samuel Edwaed Finer menyimpulkan bahwa kata “*government*” dapat memiliki arti :

Pemerintahan adalah organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kewenangan berdaulat atau tertinggi. Pemerintah dalam arti luas merupakan sesuatu yang lebih besar dari pada suatu kementerian yang diberi tanggungjawab memelihara perdamaian dan keamanan negara.

Pemerintahan dalam arti sempit dapat dipandang sebagai aktivitas memerintah yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif saja) dan jajarannya guna mencapai tujuan negara. Sedangkan Pemerintahan dalam arti luas dapat pula dipandang sebagai aktivitas pemerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, yudikatif dan eksekutif dalam mencapai tujuan negara.

Agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda perlu juga dipahami pengertian eksekutif. Karena belakangan ini istilah eksekutif berkembang dalam konotasi politik dan eksekutif dalam konotasi administratif. Eksekutif dalam konotasi politik adalah salah satu cabang Pemerintahan dalam arti luas, yang

sering juga disebut eksekutif dalam arti sempit. Namun eksekutif dalam pengertian administratif adalah orang-orang yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan orang lain dan menjadi perantara mengalirnya perintah-perintah dan kebijakan-kebijakan dari para administrator kepada para pegawai.

Komunikasi Pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan Pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Dalam hal ini Pemerintah dapat di asumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan Pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat. Dalam kondisi yang demikian pemerintah memiliki kewenangan sekaligus bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan merespon keinginan-keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Dalam hubungan kerja dikenal adanya komunikasi informasi. Komunikasi informasi biasanya disampaikan oleh pimpinan kepada unit-unit kerja dibawahnya melalui kegiatan apel kerja atau dalam suasana rapat. Pada komunikasi informasi ide atau gagasan yang disampaikan oleh pihak pertama bertujuan agar pihak kedua dapat menangkap ide dan gagasan tersebut dengan pengertian yang sama sebagaimana yang dimiliki oleh pihak pertama. Dengan perkataan lain komunikasi informasi memiliki sifat agar terdapat kesesuaian paham antara ide yang disampaikan oleh pihak pertama dengan pihak kedua sebagai penerima gagasan, sehingga tercipta kesatuan paham sekaligus menghindari kesalahpahaman terhadap ide yang muncul. Walaupun kita tahu bahwa tujuan

komunikasi adalah lebih jauh dari sekedar menyampaikan ide atau gagasan itu saja. Namun untuk kondisi dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan kecenderungannya adalah agar tugas yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai apa yang telah direncanakan.

Sebagaimana diketahui bahwa setiap struktur organisasi pemerintah menunjukkan adanya hubungan jabatan (disebut hubungan hierarkhis), seorang pejabat membawahi sebuah pegawai lainnya. Sehingga hubungan antara pejabat atasan dan bawahan memunculkan hubungan vertikal yang mengacu pada saluran kewenangan dan tanggungjawab, sedangkan hubungan antara pejabat yang sama tingkatannya atau level menurut hierarkhis struktur organisasi, disebut hubungan horizontal yang menunjukkan kerjasama.

Komunikasi mempunyai sejumlah pengaruh baik terhadap tipe, sasaran, tugas Pemerintahan termasuk didalamnya pemeliharaan hubungan, tanpa adanya sarana dan fasilitas untuk hubungan komunikasi ke segala arah dalam suatu kegiatan akan sulit diketahui apa yang sudah dicapai, apa yang akan diraih dan bagaimana kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga sulit bagi organisasi untuk mengevaluasi pekerjaan. Karena komunikasi adalah sumber informasi bagi pimpinan atau eksekutif dalam menelorkan berbagai kebijakan.

1. Karakteristik Komunikasi Pemerintahan

Hampir semua aparaturnya Pemerintahan paham tentang komunikasi namun tidak semuanya memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif, khususnya dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan, khususnya dalam melakukan fungsi-fungsi utama Pemerintahan yang mencakup “pemberian

pelayanan, pemberdayaan, dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara ilegal”. Kelihatannya pernyataan tersebut sepele namun ketika dilakukan secara empirik di lapangan tidak jarang menimbulkan masalah bahkan sering memunculkan konflik antara individu, kelompok maupun kelembagaan. (Hasan: 2010; 114).

Terdapat empat kondisi yang harus dikuasai oleh komunikator pemerintahan dalam menyampaikan pesan, antara lain sebagai berikut menurut (Hasan,2010:28).

1. Keterampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.
2. Sikap adalah reaksi atau respons yang masih tertutup dan seseorang terhadap suatu stimulus atau objek.
3. Pengetahuan adalah informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam masalah/proses bisnis tertentu.
4. Sistem sosial budaya merupakan suatu totalitas nilai, tata sosial, tata laku manusia yang diwujudkan dalam pandangan hidup, falsafah Negara dalam berbagai sisi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang menjadi asas untuk melandasi pola perilaku dan tata struktur masyarakat yang ada.

Model pendekatan komunikasi pemerintahan dapat diamati dari tiga komponen utama, Menurut (Hasan: 2010) yaitu:

1. Struktur, pada sebuah organisasi sering dilambangkan dalam bentuk bagan susunan organisasi.
2. Prosedur, dapat diibaratkan sebagai “jiwa” bagi struktur organisasi. Jika prosedur ini tidak berfungsi dengan baik, masalah yang tidak diharapkan akan timbul karena prosedur keperilakuan dalam suatu organisasi akan memberikan sumbangan pada prestasi organisasi agar menjadi efektif. Prosedur yang ada dalam suatu organisasi akan dapat menjembatani organisasi dengan lingkungannya termasuk bagian-bagiannya.
3. Kultur, sebagai kompleksitas dalam suatu organisasi, meliputi pengetahuan, kepercayaan, seni, hukum, moral, adat istiadat, dan kemampuan serta kebiasaan lain yang dibutuhkan oleh seseorang sebagai anggota organisasi maupun sebagai anggota masyarakat. Kultur mengandung pola, eksplisit maupun implisit dari dan untuk perilaku yang dibutuhkan dan diwujudkan dalam simbol, termasuk benda-benda hasil ciptaan manusia.

Komunikasi memegang peranan sangat penting, terutama dalam tiga hal yaitu :

1. Dalam fungsi perintah, komunikasi memperbolehkan bawahan membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah, dalam hal ini di dukung oleh pengarah dan umpan balik yang bertujuan

memperngaruhi aparatur lainnya sehingga berperilaku sama dan mencontoh.

2. Dalam hal fungsi relasi, komunikasi memperbolehkan aparatur pemerintah lainnya untuk menciptakan dan mempertahankan kualitas dan prestasi serta hubungan personal dengan pegawai lainnya, hubungan dalam pekerjaan akan berpengaruh pada kinerja lainnya seperti :kepuasan, keterampilan, kesesuaian, dan ketepatan.
3. Dalam fungsi manajemen ambigu, yakni motivasi berganda yang muncul akibat kurang jelasnya tujuan organisasi. Komunikasi merupakan alat untuk mengatasi dan menmgurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat dalam organisasi. Komunkasi antara pegawai secara tidak langsung memabntu memabngun lingkungan dan memahami situasi baru yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

Dominannya komunikasi pemerintah apalagi dalam konteks pemerintahan itu sendiri dibuktikan kembali oleh hasil penelitian tentang efektifitas komunikasi antara : atasa-bawahan-bawahan satu dan beda level dnegan memanfaatkan berbagai saluran yang menunjukkan bahwa peringkatan terhadap saluran komunikasi yang digunakan berikut ini :

1. Kombinasi lisan dan tulisan
2. Lisan saja
3. Tulilsan saja
4. Papan pengumuman
5. Selentingan

2. Model Komunikasi Pemerintahan



Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell dalam Arni (2009: 6)

Lasswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi yaitu:

1. Who adalah menunjuk kepada siapa siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi.
2. Says what adalah berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Siapa (Pembicara) Apa (Pesan) Saluran (Medium) Siapa (Audien) Efek
3. Through what adalah melalui media apa. Yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi, seperti berbicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat, buku dan gambar.
4. To whom adalah menanyakan siapa yang menjadi audience atau penerima dari dari komunikasi. Atau dengan kata lain kepada siapa komunikator berbicara atau kepada siapa pesan yang ia ingin disampaikan diberikan.
5. What effect adalah efeknya dari komunikasi tersebut.

Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal yaitu apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi tersebut dan kedua, apa yang dilakukan orang sebagai hasil dari komunikasi.

F. Media Komunikasi.

1. Defenisi Media Komunikasi

Media komunikasi memiliki peranan sebagai alat untuk memperlancar proses komunikasi. Hal ini disebabkan karena dalam kenyataannya media mampu berfungsi sebagai alat untuk mempermudah penyampaian pesan atau informasi. Selain itu, media mampu mempersingkat waktu penyampaian informasi, mengefektifkan proses penyampaian informasi, menambah daya tarik informasi atau pesan yang akan disampaikan, dan memperjelas isi dan maksud informasi yang akan disampaikan (Barata, 2011: 109).

1. Pengelompokan jenis media komunikasi berdasarkan alat yang digunakan.

Berdasarkan alat yang digunakannya, media komunikasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yakni media komunikasi audio yang bersifat dapat didengarkan dengan indra pendengaran (telinga). Media komunikasi audio adalah alat bantu komunikasi yang memancarkan suara, sehingga memungkinkan komunikasi dapat ditangkap melalui saluran pendengaran. Seperti halnya radio dan telepon. Gelombang radio merupakan media yang membawa suara dapat terdengar oleh orang lain pada tempat lain. Media tersebut merupakan media yang membawa pesan kepada sejumlah orang (Baran, 2011: 6).

2. Pengelompokan jenis media komunikasi berdasarkan perkembangan teknologi, media komunikasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Media Komunikasi Massa

Media komunikasi massa adalah alat komunikasi yang digunakan khusus untuk tujuan komunikasi massa (Barata, 2011: 110). Media yaitu tempat pertukaran pesan (Tamburaka, 2013: 7) dan komunikasi massa adalah sebuah proses media massa mempengaruhi kehidupan kita sehari-hari melalui pesan-pesan yang berisi informasi tentang cara orang memandang, memahami, dan membangun realita dari sebuah dunia nyata (Tamburaka, 2013: 2). Misalnya, informasi gunung Sinabung yang meletus pada bulan Januari tahun 2014 di Sumatra Utara, pesan ini dapat diterima kepada seluruh masyarakat Indonesia atau bahkan di Negara lainnya, tergantung dari jangkauan media massa tersebut.

Menurut ahli komunikasi lainnya, definisi komunikasi massa menurut Meletzke yang dikutip dari bukunya (Rakhmat, 2003:188), yaitu : “Komunikasi massa memperlihatkan sifat dan ciri komunikasi massa yang satu arah dan tidak langsung sebagai akibat dari penggunaan media massa, juga sifat pesannya yang terbuka untuk semua orang”.

Sedangkan Media massa merupakan salah satu alat yang digunakan untuk berkomunikasi setiap hari, kapan saja dan dimana saja antara satu orang dengan orang yang lain. Setiap orang akan selalu memerlukan media massa untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian di sekitar mereka, dengan media massa pula orang akan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan pada saat tertentu mereka menginginkan informasi. Disisi lain manusia dapat berbagi kejadian-kejadian yang terjadi di sekitar mereka kepada orang lain.

Sehingga antara satu orang dengan orang lain di daerah yang berbeda dapat melakukan pertukaran informasi mengenai kejadian disekitar mereka melalui media massa. Perlu ditekankan bahwa dalam hal ini yang dimaksud media adalah media atau alat yang menunjuk pada hasil produk teknologi modern sebagai saluran dalam komunikasi massa, bukan media tradisional seperti wayang, kethoprak, ludruk, dan lain sebagainya. Sedangkan media massa modern terbagi menjadi dua yaitu media massa yang tercetak dalam sebuah kertas (media cetak) dan media yang terdiri dari perangkat mesin-mesin (media elektronik), media massa cetak misalnya majalah, surat kabar, dan lain sebagainya. Serta media elektronik seperti radio dan televisi (Nuruddin, 2009: 3). Sehingga dalam hal ini media yang dimaksud adalah media yang merupakan hasil dari adanya teknologi terbaru atau modern yang dapat menyampaikan sebuah informasi terkini yang meliputi kehidupan bermasyarakat dan penting diketahui oleh masyarakat.

Komunikasi massa meliputi semua lapisan masyarakat atau khalayak ramai dalam berbagai perbedaan, perbedaan tersebut terdapat pada usia, agama atau keyakinan, pendidikan, status sosial dan semua yang terjangkau oleh saluran media massa. Ada hubungan timbal balik antara media dengan khalayak, khalayak dapat mempengaruhi media dan sebaliknya media juga dapat mempengaruhi khalayak. Media dapat menyampaikan hal penting untuk diketahui masyarakat sehingga masyarakat mengerti dan mengetahui kejadian yang sedang terjadi, begitu pula sebaliknya masyarakat dapat menghubungi media untuk

menyampaikan informasi yang ada disekitar mereka melalui nomor-nomor yang dapat dihubungi pada suatu media.

Media massa terbagi menjadi dua jenis yaitu media massa cetak dan media massa elektronik. Media massa elektronik adalah sarana komunikasi massa melalui perangkat-perangkat elektronik seperti televisi dan radio. Sedangkan media cetak adalah sarana komunikasi massa melalui tulisan seperti surat kabar, majalah, tabloid, dan lain-lain. Media massa elektronik salah satu media yang memiliki kekhususan, hal itu terletak pada dukungan elektronik dan teknologi yang menjadi kekuatan dari media yang berdasar pada elektronik. Salah satu kelebihan media elektronik adalah sifatnya yang real time atau disiarkan secara langsung apabila ada peristiwa atau kejadian yang sedang terjadi. Menurut khalayak, media elektronik sifatnya lebih instan daripada media cetak, sehingga media elektronik lebih banyak dipilih oleh khalayak daripada media cetak.

2. Media Komunikasi Non-Massa.

Media komunikasi non-massa dilihat dari sifatnya dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Media Manusia

Manusia sebagai penyampaian pesan karena pesan tidak bisa dilakukan secara tatap muka bila tidak melalui media penyampaian pesan, misalnya kurir pembawa pesan.

b) Media Benda.

Media benda dapat dibedakan atas media elektronik (telepon dan faksimile) dan nonelektronik (surat). Perkembangan teknologi terkini, yakni

teknologi komputer dengan internetnya yang melahirkan media bersifat multimedia. Dikatakan multimedia karena hampir seluruh bentuk media komunikasi yang telah dikenal manusia menyatu dalam perangkat elektronik digitalnya. Di internet kita dapat menemukan surat elektronik, i-phone (telepon internet), surat kabar/majalah elektronik, radio internet, TV internet, bahkan kegiatan tatap muka melalui internet (video conference) (Soyomukti, 2010: 64).

2. Teknologi Informasi

Teknologi informasi dan komunikasi dalam rentang waktu yang singkat telah menjadi fondasi bangunan yang mendasar bagi masyarakat modern. Teknologi merupakan sarana yang diciptakan oleh manusia untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam hidup dan dibuat berdasarkan ilmu pengetahuan dari manusia itu sendiri (UNESCO, 2009: V). Informasi dapat berupa pesan, suara, gambar, maupun tulisan, yang disampaikan dari satu pihak ke pihak yang lain. Teknologi informasi bisa didefinisikan sebagai teknologi yang membantu manusia dalam membuat atau menyebarkan informasi ke manusia lainnya (KIZZIO.com).

Berdasarkan pengamatan penulis, teknologi informasi dibagi menjadi 2 macam:

1. Medi Cetak

Menurut laman Wiktionary Bahasa Indonesia, media cetak ialah sarana media massa yang dicetak dan diterbitkan secara berkala seperti surat kabar atau majalah. Sedangkan menurut kompasiana.com yang terbit pada 15 januari 2011 mempublikasikan bahwa media cetak adalah suatu alat yang

digunakan sebagai perantara untuk menginformasikan suatu hal atau masalah kepada masyarakat dalam bentuk cetak. Media ini termasuk teknologi informasi karena memiliki fungsi untuk membuat, mengubah, menyimpan, atau menyebarkan pesan kepada banyak orang, diantaranya adalah berupa surat kabar, majalah, bulletin, selebaran.

a. Surat kabar.

Surat kabar atau koran adalah media cetak yang sampai saat ini masih diminati sebagian masyarakat. Surat kabar merupakan media massa tertua dibandingkan dengan media lainnya (Ardianto dan Komala, 2004: 99), sekalipun informasi bisa didapat dengan mudah lewat media elektronik. Surat kabar merupakan media publikasi utama yang dibaca oleh jutaan orang, mendapatkan kepercayaan dari pembaca, mempengaruhi opini public, muncul secara teratur berkala, dan secara intensif meliput berita local dan regional (Moore, 2004: 196). Surat kabar berisi beragam pesan atau berita yang bisa dibaca oleh siapa saja, mulai dari politik, ekonomi, hingga berita hiburan. Bahkan dengan perkembangan zaman, masyarakat telah dipermudah dengan fasilitas e-newspaper yang lebih praktis, ekonomis, up to date, dan juga dapat menjaga lingkungan.

Media massa merupakan sebuah alat kontrol, manajemen dan inovasi dalam masyarakat yang dapat digunakan sebagai pengganti kekuatan dan sumber daya lain. Salah satu media massa yang ada adalah melalui media cetak yaitu surat kabar. Surat kabar muncul pada jaman transisi dimana jaman itu berada pada abad ke 14. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa pabrik kertas di Eropa yang

mengacu pada teknologi yang dimiliki oleh bangsa China. Munculnya pabrik kertas juga dibarengi dengan surat kabar yang ditulis dengan tangan seperti *Strange News* di Inggris, *Gazetta* di Itali dan *Nova* di Perancis. Pada tahun 1440 seorang bangsa Jerman bernama Johannes Gutenberg menemukan mesin cetak yang menjadi tonggak berlakunya komunikasi menggunakan media yang tercetak, dan pada saat inilah surat kabar sudah mulai diproduksi secara massal dan disebarakan ke khalayak luas (Sosiawan, 2008: 3).

Perkembangan surat kabar dapat dilihat dari tiga fase. Fase pertama, pada masa ini para pelopor mengawali penerbitan surat kabar yang muncul secara sporadis (kadang-kadang) dan secara gradual (berangsur-angsur) kemudian menjadi penerbitan yang teratur untuk waktu terbitnya serta materi pemberitaan serta khalayak pembacanya juga sudah teratur. Fase kedua, sistem pemerintahan yang masih menguasai masyarakat membuat surat kabar kerap ditekan kebebasan untuk menyampaikan laporan pemberitaannya kepada masyarakat. Penyensoran terhadap berbagai subjek materi informasi kerap dilakukan oleh pihak pemerintah. Setiap pendirian surat kabar harus memiliki izin dari berbagai pihak yang berkuasa. Fase ketiga, pada fase ini masa penyensoran telah tiada namun berganti dengan bentuk pengendalian. Pengendalian ini dilakukan agar materi yang ada di dalam surat kabar tidak menyimpang dari ketetapan pemerintah, bahkan ada sanksi yang diterapkan jika isi yang terdapat di surat kabar menyimpang dari pemerintah (Santana, 2005: 87-88).

Fase ketiga ini hingga sekarang masih diberlakukan, yaitu adanya pengendalian oleh pemerintah terhadap isi surat kabar. Hal ini dilakukan agar surat kabar tidak menyimpang dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Di Indonesia pengendalian ini berupa adanya peraturan mengenai kode etik jurnalistik yang diberlakukan bagi para jurnalis dalam mencari berita, sehingga diharapkan berita yang tersampaikan kepada masyarakat tepat dan jelas, tidak melanggar aturan yang ada.

Sedangkan untuk fungsi dari surat kabar itu sendiri menurut Joseph A. Devito memiliki dua fungsi umum. Pertama, surat kabar merupakan sumber informasi mengenai apa yang sedang terjadi secara global dan di daerah setempat atau berita yang ada di lokal wilayah terbit surat kabar tersebut. Misalnya surat kabar Solopos akan memiliki berita khusus mengenai daerah Surakarta dan sekitarnya, karena Solopos merupakan surat kabar lokal Surakarta yang meliputi Boyolali, Karanganyar, Sragen, Sukoharjo dan Wonogiri. Kedua, surat kabar dapat difungsikan untuk menghibur. Untuk fungsi ini terdapat rubric seni, olahraga atau komik yang berada di dalam surat kabar tersebut (Devito, 1997: 511).

b. Majalah.

Majalah adalah salah satu teknologi informasi yang tergolong ke dalam media cetak. Majalah dalam bahasa Inggris disebut magazine yang berarti media penerbitan yang dicetak menggunakan tinta pada kertas, diterbitkan berkala, misalnya mingguan, dua mingguan, atau bulanan berisi bermacam-macam artikel dalam subyek yang bervariasi, yang ditujukan kepada masyarakat umum dan ditulis dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti oleh banyak orang

(id.wikipedia.org/wiki/Majalah). Majalah berisi konten yang lebih khusus bila dibandingkan dengan surat kabar. Misalnya majalah film, majalah kesehatan, majalah religi, majalah properti, majalah anak-anak, dan lainlain. Menurut Dominick, klasifikasi majalah dibagi ke dalam lima kategori utama, yakni: (1) general consumer magazine (majalah konsumen umum), (2) business publication (majalah bisnis), (3) literacy reviews and academic journal (kritik sastra dan majalah ilmiah), (4) newsletter (majalah khusus terbitan berkala), (5) public relations magazines (majalah humas) (Ardianto dan Komala, 2004: 107).

2. Media Elektronik

Pada era cetak dan era elektronik menjadi awal sebuah revolusi industri. Penemuan mesin cetak memberikan tanda munculnya era cetak dalam peradaban manusia. Jika era tulisan memungkinkan manusia lebih bergantung pada fungsi visual maka era cetak ketergantungan tersebut semakin meluas dengan membuat salinan (copy) dari tulisan, buku, pengumuman, dan sebagainya dalam jumlah besar. Sedangkan pada era elektronik, mungkin tidak banyak orang yang menolak pandangan bahwa dewasa ini adalah era elektronik. Kehidupan sebagian besar manusia sangat tergantung pada teknologi elektronik. Media elektronik memiliki ciri sebagaimana percakapan lisan yang bersifat segera dan singkat, sehingga membawa manusia kembali pada era kesukuan yang lebih menekankan komunikasi lisan. Perbedaannya terletak pada tempat, karena era elektronik tidak terikat pada tempat sebab pesan dapat dikirim secara elektronis (disiarkan) (Morissan, 2013:490). Selain media cetak, terdapat pula media elektronik sebagai

bagian teknologi informasi. Media elektronik adalah media yang menggunakan alat elektronik atau energy elektromekanis (Wikipedia.com). Berbeda dengan media cetak, media elektronik mampu menyampaikan pesan berupa gambar, tulisan, suara, hingga video. Berikut adalah contohnya:

a. Radio.

Teknologi radio merupakan media massa elektronik tertua dan sangat luwes (Ardianto dan Komala, 2004:115). Radio adalah teknologi yang digunakan untuk pengiriman sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektromagnetik (gelombang elektromagnetik). Gelombang ini melintas dan merambat lewat udara dan bisa juga merambat lewat ruang angkasa yang hampa udara, karena gelombang ini tidak memerlukan medium pengangkut (seperti molekul udara) (wikipedia.org/radio).

Radio mampu menyampaikan pesan kepada banyak orang lewat suara. Radio tetap menjadi salah satu sarana penyebaran informasi yang cukup efektif. Menurut Dominick (2000:242), radio telah beradaptasi dengan perubahan dunia, dengan mengembangkan hubungan saling menguntungkan dan melengkapi dengan media lainnya (dalam Ardianto dan Komala, 2004:115).

b. Televisi.

Teknologi informasi yang satu ini dimiliki sebagian besar masyarakat Indonesia. Dengan adanya televisi, seseorang atau golongan-golongan tertentu memiliki kekuasaan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak ramai dengan cara menyebarkannya lewat acara-acara televisi. Dari semua media komunikasi yang ada, televisi yang paling berpengaruh pada kehidupan

manusia. Sebanyak 99% warga amerika memiliki televisi di rumahnya. Tayangan televisi dijejati hiburan, berita, dan iklan (Ardianto dan Komala, 2004:125).

Televisi adalah sebuah media telekomunikasi terkenal yang berfungsi sebagai penerima siaran gambar bergerak beserta suara, baik itu yang monokrom (hitam-putih) maupun berwarna. Kata "televisi" merupakan gabungan dari kata tele (jauh) dari bahasa Yunani dan visio (penglihatan) dari bahasa Latin, sehingga televisi dapat diartikan sebagai "alat komunikasi jarak jauh yang menggunakan media visual atau penglihatan (Wikipedia.com). Fungsi televisi sama dengan fungsi media massa lainnya seperti surat kabar dan radio, yakni memberikan informasi, mendidik, menghibur, dan membujuk. Akan tetapi fungsi menghibur lebih dominan pada media televisi (Ardianto dan Komala, 2004:128).

Media televisi sebagai media visual dan audio dapat dengan mudah dinikmati oleh masyarakat, namun harga untuk beriklan ditelevisi sangatlah mahal khususnya untuk beriklan di televisi nasional. Radio dengan harga iklan yang cukup rendah kurang diminati oleh masyarakat karena perhatian pada iklan di radio memerlukan perhatian yang tinggi sehingga diperlukan fokus untuk menikmati siaran di radio. Untuk media cetak khususnya surat kabar masih diminati oleh pengiklan sebagai kendaraan media, karena harga nya lebih murah dibandingkan dengan iklan di televisi.

c. Komputer

Teknologi informasi elektronik yang cukup dikenal banyak orang adalah komputer. Komputer sering digunakan untuk mengolah data yang berisi pesan, menyimpannya, atau menyebarkan pesan tersebut ke pihak-pihak yang lain. Komputer adalah alat yang dipakai untuk mengolah data menurut prosedur yang telah dirumuskan (Wikipedia.com/komputer). Pada situs kuliah.dinus.ac.id menungkapkan bahwa, komputer adalah serangkaian ataupun sekelompok mesin elektronik yang terdiri dari ribuan bahkan jutaan komponen yang dapat saling bekerja sama, serta membentuk sebuah sistem kerja yang rapi dan teliti. Sistem ini kemudian dapat digunakan untuk melaksanakan serangkaian pekerjaan secara otomatis, berdasar urutan instruksi ataupun program yang diberikan kepadanya.

3. Media Sosial

Pada dasarnya media sosial merupakan perkembangan mutakhir dari teknologi-teknologi *web* baru berbasis internet, yang memudahkan semua orang untuk berkomunikasi, berpartisipasi, saling berbagi dan membentuk sebuah jaringan secara *online*, sehingga menyebarluaskan konten mereka sendiri. *Post* di *blog*, *tweet*, atau video YouTube dapat direproduksi dan dapat dilihat secara langsung oleh jutaan orang secara gratis. (Zarella, 2010: 2-3).

Media sosial berkembang pesat sejalan dengan pertumbuhan dan kemudahan akses informasi yang didukung oleh kekuatan teknologi komunikasi. Media sosial memiliki pengguna aktif sebesar 79 juta. Indonesia merupakan salah satu Negara teraktif di media sosial (Global Media Statistics, 2016). Pola

penyebaran pesan yang cenderung bebas memiliki maksud agar segera diketahui publik menjadi tujuan dari para pengguna media sosial, maka tidak menjadi persoalan apakah informasi yang disebarakan itu akurat sesuai prinsip pemberitaan yang baik dan benar. Kecepatan pesan tanpa sumber yang dapat dipercaya dan sesuai fakta cenderung berdampak buruk terhadap dinamika kehidupan politik bernegara.

Isi pesan media sosial yang tersebar bebas dan mudah diakses, seolah-olah menafkan keberadaan media massa utama sebagai sumber berita faktual yang berlandaskan pada etika pemberitaan. Media sosial dalam lingkup media baru memiliki sifat yang fleksibel. Media baru merupakan media yang menawarkan digitilisasi, konvergensi, interaktif, dan pengembangan jaringan dalam pembuatan pesan dan penyampaian pesan (Flew, 2002: 11-22). Pengguna media baru memiliki kemampuan untuk menawarkan interaktifitas, memiliki pilihan informasi yang dibutuhkan, sekaligus mampu mengendalikan informasi yang dihasilkan sesuai yang diinginkannya. Media baru yang berkembang pesat memiliki salah satu kekuatan yaitu kemampuan menawarkan relasi interaktif.

Reformasi tahun 1998 sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers merupakan tonggak demokrasi politik, memiliki kepedulian tinggi terhadap peran media massa untuk menjaga keberadaban kehidupan berbangsa dan bernegara. Media massa pasca reformasi politik melepaskan diri dari belenggu tertutupan dan sensor sehingga membatasi hak untuk memperoleh dan menggunakan informasi. Pola penyebaran pesan tidak lagi sepenuhnya diwarnai oleh ketertundukan dalam jerat regulasi kerahasiaan dan

hegemoni politik pemerintah yang berkuasa. Semua keunggulan sebagai pendukung demokrasi politik tersebut seolah kurang bermakna ketika masyarakat lebih mengandalkan media sosial untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Masyarakat lebih percaya terhadap media sosial meskipun menyadari bahwa akurasi tidak terjamin. Dalam situasi persaingan politik antar kelompok yang memanas, masyarakat lebih menyukai pesan media sosial yang bermuatan kritik dan tuduhan negatif terhadap kelompok politik yang tidak sejalan, maka wajar jika semakin keras kritik yang meskipun tidak berdasarkan pada aspek faktual justru menjadi semakin disukai dan berkembang pesat tanpa batasan stratifikasi sosial, ekonomi dan politik.

Kekuatan dan popularitas media sosial, partai politik, institusi politik, kelompok-kelompok politik, dan berbagai entitas di masyarakat yang bersentuhan dengan pemerintah dan kekuasaan negara, berupaya memanfaatkan media sosial sebagai pendukung kekuatan untuk mempengaruhi khalayak. Kelompok-kelompok politik ini menggalang opini untuk menyalahkan pihak yang tidak disukai dan secara berkesinambungan mengeksplorasi pesan dalam aroma persaingan. Media sosial dalam jaringan resmi kelompok politik tidak berdiri sendiri dalam mengeksplorasi informasi untuk kepentingan kelompok, sebab muncul sedemikian banyak media sosial dari pendukung dan simpatisan yang menyebarkan berita-berita bohong yang tidak sejalan dengan sikap resmi lembaga ataupun kelompok politik.

Bingkai kontestasi politik yang menyebarkan berita bohong menyebabkan ketidakpastian di masyarakat. Informasi yang sifatnya menghasut, menyebarkan

kebencian, dan pesan negatif lain untuk kelompok lawan politiknya berpotensi menimbulkan konflik antar kelompok. Media sosial sebagai media alternatif yang didukung oleh kekuatan teknologi komunikasi, sesungguhnya memiliki banyak manfaat dalam rangka meningkatkan pemahaman terhadap demokratisasi komunikasi menuju masyarakat informasi yang adil sejahtera. Media social yang dimanfaatkan untuk hal positif tentu saja mampu membangun jaringan komunikasi politik yang interaktif diantara kelompok politik dengan para simpatisan atau massa. Indonesia yang memiliki perkembangan demokrasi secara pesat pasca reformasi politik, membuktikan bahwa media social memberikan kontribusi maksimal dalam menciptakan kebebasan berkomunikasi.

Media sosial mudah dimanfaatkan oleh setiap individu karena karakternya yang fleksibel pada institusi maupun kelompok, untuk melakukan penyebaran pesan yang tidak sejalan dengan keberadaban dalam berbangsa dan bernegara.

Perkembangan teknologi internet dan perubahan budaya menjadikan media sosial menjadi suatu kebutuhan masyarakat, terutama masyarakat modern masa kini. Terbukti hanya dalam beberapa tahun Facebook telah menjadi media sosial paling populer di dunia dan Twitter telah menjadi media sosial fenomenal dengan sistem mini blogging-nya. Namun harus diketahui bahwa fungsi sebenarnya dari media sosial adalah untuk berbagi dengan sekelompok teman terpercaya dan keluarga, hal-hal yang ingin di bagikan akan jauh lebih pribadi dan lebih intim, orang akan membuka lebih banyak tentang diri mereka ketika dikelilingi oleh orang-orang yang lebih bisa dipercaya dari pada orang lain. Keterbatasan itulah yang mendasari lahirnya Path.

Booming situs jejaring sosial sebagai media informasi saat ini mengindikasikan bahwa media sosial memiliki potensi yang besar untuk menjangkau pertemanan. Sekaligus menandakan bahwa masyarakat dunia benar-benar telah bertransformasi menjadi masyarakat dimana kebutuhan akan informasi, akses cepat dan komunitas menjadi faktor penting dari kehidupan mereka, terbukti dengan banyaknya orang bergabung di dalam situs pertemanan seperti friendster, instagram dan yang sedang menjadi tren saat ini adalah Path.

Path merupakan situs media sosial baru yang dapat digunakan untuk saling bertukar foto atau komentar dengan teman atau kerabat dekat saja, tanpa adanya orang yang tidak dikenal. Sejak diluncurkannya November 2010, oleh Dave Morin yang sebelumnya bekerja di Facebook dan Apple, serta pengembang perangkat lunak Dustin Mierau dan Shawn Fanning, Path mendapat tempat di hati penggunanya. Path mempunyai *tagline* "*The smart journal that helps you share life with the ones you love*" yaitu tentang hubungan yang bisa dipercaya sepanjang kehidupan seseorang, dalam satu waktu, seseorang hanya bisa memiliki 150 true relationship, dimana hubungan dengan orang-orang diluar itu bukan relationship yang termasuk dekat. Path didesain berdasarkan sebuah teori ilmu sosial yang dikembangkan oleh seorang profesor Robin Dunbar di *Oxford University*. Berbeda dengan Facebook dan Twitter yang memungkinkan penggunanya berinteraksi dengan jutaan orang.

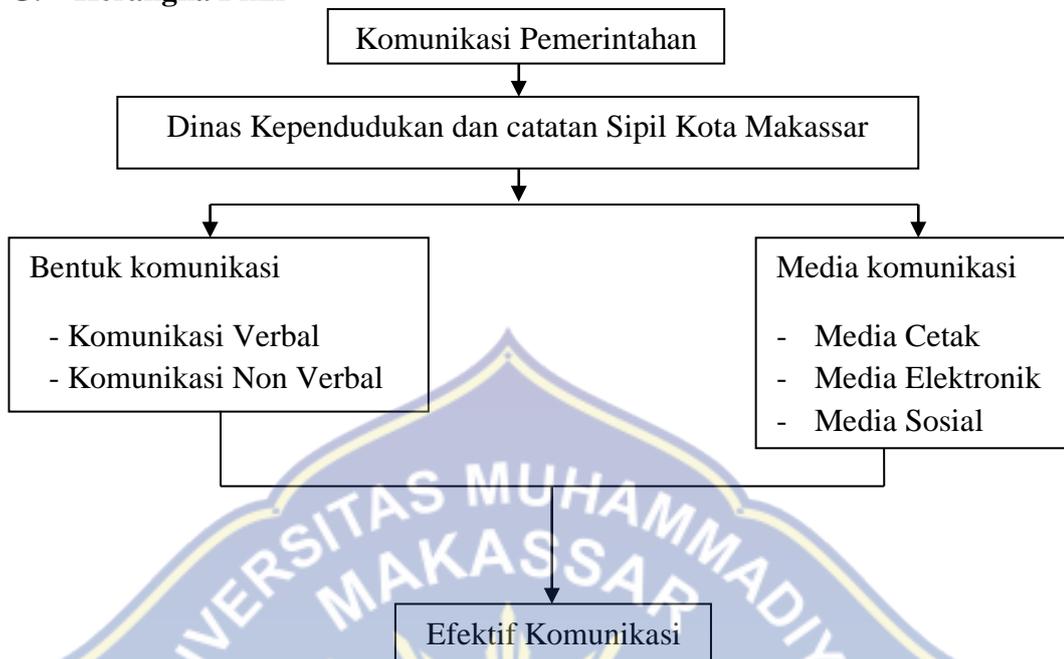
Media sosial mempunyai banyak bentuk, diantaranya yang paling populer yaitu *microblogging* (*Twitter*), *facebook*, dan *blog*. *Twitter* adalah suatu situs web yang merupakan layanan dari *microblog*, yaitu suatu bentuk *blog* yang membatasi

ukuran setiap *post-nya*, yang memberikan fasilitas bagi pengguna untuk dapat menuliskan pesan dalam *twitter update* hanya berisi 140 karakter. Twitter merupakan salah satu jejaring sosial yang paling mudah disampaikan dapat langsung menyebar secara luas. (Zarella, 2010:31).

Ciri-ciri sebuah *microblogging* atau *twitter*, yaitu memiliki *update* status yang biasa disebut dengan *tweet* berjumlah 140 karakter lebih dari media lainnya; Dapat mengomentari *tweet* yang dibuat oleh *following* dengan menggunakan *reply*, selanjutnya dapat ditulis dengan menggunakan fungsi RT@*username*;; memiliki cara sendiri untuk berbagai foto video yang biasa disebut dengan *tweetpic* (Madcoms, 144-159).

Facebook adalah suatu situs jejaring sosial yang dapat dijadikan sebagai tempat yang menjalin hubungan pertemanan dengan seluruh orang yang ada dibelahan dunia untuk dapat berkomunikasi satu dengan yang lain. Facebook merupakan situs pertemanan yang dapat digunakan oleh manusia untuk bertukar informasi, berbagai foto, video, dan lainnya. (Madcoms, 2010:1).

G. Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

H. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Bentuk Komunikasi

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan.

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan.

2. Media Komunikasi

a. Media Cetak

Media cetak ialah sarana media massa yang dicetak dan diterbitkan secara berkala seperti surat kabar atau majalah, bulletin, selebaran.

b. Media Elektronik

Media elektronik adalah media yang menggunakan alat elektronik atau energi elektromekanis, media elektronik mampu menyampaikan pesan berupa gambar, tulisan, suara, hingga video. Contohnya: Radio, Televisi, Komputer.

c. Media Sosial

Media sosial merupakan perkembangan mutakhir dari teknologi-teknologi *web* baru berbasis internet, yang memudahkan semua orang untuk berkomunikasi berpartisipasi, saling berbagi dan membentuk sebuah jaringan secara *online*, sehingga menyebarkan konten mereka sendiri. *Post* di *blog*, *tweet*, atau video YouTube dapat direproduksi dan dapat dilihat secara langsung oleh jutaan orang secara gratis.

3. Efektif Komunikasi

Adalah pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan yaitu mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2019 setelah seminsr proposal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jalan Sultan Alauddin No.295, Rappocini, Gunung Sari, Rappocini, Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Menurut sugiyono (2012: 1) penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan yang ilmiah. Peneliti merupakan instrumen kunci yang mengumpulkan data secara **triangulasi**. Peneliti kualitatif sebagai prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subyek yang diwawancarai dan dukungan data-data dari lokasi penelitian.
2. Tipe penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif. Analisis deskriptif, digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. (Sugiono,2012:54).

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bentuk dan Media Komunikasi yang paling sering digunakan oleh Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kota Makassar, terkait dengan pembuatan KTP. Pemilihan Dinas Capil sebagai subyek penelitian berdasarkan judul penelitian dan juga Dinas Capil sebagai instansi teknis daerah yang bertugas dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang akan diperoleh melalui dua sumber, yaitu:

a. Data

Data berasal dari kata *datum* yang berarti materi atau kumpulan fakta yang dipakai untuk keperluan suatu analisa, diskusi, presentasi ilmiah, atau tes statistik. Materi atau kumpulan fakta dapat berupa status, informasi, keterangan, dan lain sebagainya dari suatu objek atau beberapa objek. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua data yaitu:

1. Data primer, adalah data yang langsung diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.
2. Data Sekunder, adalah data tidak langsung yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip resmi, serta literature lainnya yang relevan dalam melengkapi data primer.

b. Sumber data

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini, maka diperlukan sumber data yang berupa informan. Informan yang dipilih adalah orang yang dianggap mempunyai kedudukan yang relevan dengan data yang dibutuhkan di

wilayah penelitian. Peneliti memilih informan sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhan data dan informasi, serta yakin bahwa unit analisis tersebut representatif.

Adapun Tabel Informan dalam penelitian ini yang berhubungan dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat di lihat pada tabel 3.1 dibawah ini:

No	Informan	Nama	Inisial	Jumlah
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Dr. Aryati Puspasari Abady, S.Pi.,M.Si	I	1
2.	Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan	Hj. Danniari. S. Sos. M. Si	I	1
3.	Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.	Nurmayasari. S. Sos	I	1
4.	Masyarkat Pengujung Dinas Capil.	1. Muhammad Yamin Tolle 2. Ibu Nurjanah 3. Ibu Rahmawati 4. Bapak Yusuf Tahir 5. Ibu Sa'ariyah	PNS IRT IRT Petani IRT	5
Jumlah				8

E. Instrument Penelitian

Penelitian ini digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data sebuah penelitian yang dilakukan dengan berbagai metode-metode penelitian seperti observasi, dokumentasi dan studi pustaka, memerlukan alat bantu sebagai instrument. Instrument yang dimaksud yaitu kamera, telepon genggam untuk *recorder*, pensil, ballpoint, buku dan buku gambar. Kamera digunakan ketika penulis melakukan observasi untuk merekam kejadian yang penting pada suatu peristiwa baik dalam bentuk foto maupun video. *Recorder*, digunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data, baik menggunakan metode wawancara, observasi, dan sebagainya. Sedangkan pensil, ballpoint, buku, dan buku gambar digunakan untuk menuliskan atau menggambarkan informasi data yang didapat dari narasumber.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan, maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan lisan melalui dialog langsung antar peneliti dengan para informan.

b. Observasi

Yaitu pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada, dengan melakukan pengamatan langsung yang ada di lapangan yang erat kaitannya dengan objek penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data secara selektif yang menggunakan dokumen-dokumen atau hasil penelitian yang telah tersedia pada bahan atau instansi. Sehubungan dengan dengan obyek dan permasalahan yang diteliti. (J. Supranto2014:12

G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif tersebut pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses analisis yang dilakukan merupakan suatu proses yang cukup panjang. Data dari hasil wawancara dan observasi yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan yang kemudian nantinya diolah menjadi data penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Makassar

Kota Makassar merupakan salah satu pemerintahan kota dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi, sebagaimana yang tercantum dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822.

Kota Makassar menjadi ibukota Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1965, (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 94), dan kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 Daerah Tingkat II Kotapraja Makassar diubah menjadi Daerah Tingkat II Kotamadya Makassar.

Kota Makassar yang pada tanggal 31 Agustus 1971 berubah nama menjadi Ujung Pandang, wilayahnya dimekarkan dari 21 km² menjadi 175,77 km² dengan mengadopsi sebagian wilayah kabupaten lain yaitu Gowa, Maros, dan Pangkajene Kepulauan, hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan batas-batas daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan, lingkup Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Secara goeografis wilayah kota Makassar berada pada koordinat 119 derajat bujur timur dan 5,8 derajat lintang selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut.

Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0 - 5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai yakni sungai.Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km², dengan jumlah penduduk sebesar kurang lebih 1,25 juta jiwa. Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamat-an tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo,Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya.

Dari gambaran sepintas mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar, memberi penjelasan bahwa secara geografis, kota Makassar memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dari sisi ekonomi, Makassar menjadi simpul jasa distribusi yang tentunya akan lebih efisien dibandingkan daerah lain

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan kantor pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2009 tentang

Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimana dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkoordinasi dengan pihak terkait, yang meliputi 14 Kecamatan dan 143 Kelurahan di Kota Makassar.

Dengan jumlah pegawai sebanyak 140 orang, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja semata-mata hanya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini tergambar dalam motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu *“Kepuasan Masyarakat Adalah Kebanggaan Kami”*.

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu *“Makassar Tertib Administrasi Kependudukan Tahun 2010”*. Sedangkan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan sipil adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui Sitem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- b. Meningkatkan penyusunan database kependudukan secara berkelanjutan
- c. Meningkatkan sumber daya yang profesional secara berkelanjutan
- d. Menambah kembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan

- e. Meningkatkan kajian kebijakan dan pengendalian administrasi kependudukan dan catatan sipil
- f. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam melaksanakan tugas.

a. WALIKOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR NOMOR 94 TAHUN 2016 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA WALIKOTA MAKASSAR.

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 42 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang mengamanahkan Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Perangkat Daerah diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota, maka perlu mengatur Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Makassar.

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 7).
3. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822); Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan Batas-batas Daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 65,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 2970);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kota Ujung Pandang menjadi Kota Makassar dalam Wilayah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia 1999 Nomor 193);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);

9. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan: PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. KETENTUAN UMUM Pasal 1.

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Makassar.
2. Kota adalah Kota Makassar.
3. Walikota adalah Walikota Makassar.

4. Pemerintah Daerah adalah Walikota Makassar sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
5. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
6. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
7. Satuan kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Perangkat Daerah Kota Makassar yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan tugas dan fungsinya.
8. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut azas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
9. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian Negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.
10. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Makassar. Dinas adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Makassar. Sekretariat adalah Sekretariat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

11. Bidang adalah Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Seksi adalah Seksi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Subbagian adalah Subbagian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

12. Kelompok jabatan fungsional adalah kelompok jabatan fungsional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang terdiri dari sejumlah tenaga fungsional tertentu berdasarkan keahlian dan spesialisasinya yang diatur dan ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Unit pelaksana teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah unit pelaksana teknis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang melaksanakan kegiatan operasional dan atau kegiatan teknis penunjang tertentu.

3. Kedudukan, tugas pokok, fungsi dan susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Berdasarkan peraturan bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 42 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang mengamankan Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Perangkat Daerah diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota, maka perlu mengatur Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Makassar.

Berdasarkan PERDA Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8). Dinas yang mengamanahkan Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kependudukan Kota Makassar pada pasal 42 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai peraturan walikota makassar tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi Serta tata kerja dinas kependudukan dan Pencatatan sipil.

4. Kedudukan dan Susunan Organisasi: Bagian Kesatu: Kedudukan. Pasal

2.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris Daerah.

5. Bagian Kedua Susunan Organisasi. Pasal 3.

1. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri atas:
 - a. Kepala Dinas
 - b. Sekretariat, terdiri atas
 1. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
 2. Subbagian Keuangan

3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas
 1. Seksi Identitas Penduduk
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk
 3. Seksi Pendataan Penduduk.
 - d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri atas
 1. Seksi Kelahiran
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
 - e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri atas :
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
 - f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri atas :
 1. Seksi Kerjasama;
 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 3. Seksi Inovasi Pelayanan.
 - g. Kelompok Jabatan Fungsional.
 - h. Unit Pelaksana Teknis (UPT).

6. Bagan Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

1. Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas: Bagian Kesatu.: Kepala Dinas. Pasal 4.
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:
 - a. perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
 - b. pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
 - c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
 - d. pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
 - e. pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
 - f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

7. Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai uraian tugas :

- a. merumuskan dan melaksanakan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. merumuskan dan melaksanakan visi dan misi dinas.
- c. merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
- d. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK).
- e. dinas mengoordinasikan dan mermuskan bahan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya.
- f. merumuskan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dinas.

- g. merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) dinas.
- h. mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana.
- i. melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- j. melaksanakan pengumpulan data kependudukan serta pemanfaatan dan penyajian database kependudukan.
- k. menyusun profile kependudukan.
- l. melaksanakan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik Daerah yang berada dalam penguasaannya.
- m. melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah Provinsi ke pemerintah Kota sesuai dengan bidang tugasnya.
- n. mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
- o. mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas.
- p. memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada pimpinan.
- q. melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait lainnya sesuai dengan lingkup tugasnya.

- r. membina, membagi tugas, member petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- s. melaksanakan pembinaan jabatan fungsional.
- t. melaksanakan pembinaan unit pelaksana teknis.
- u. menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada walikota melalui sekretaris Daerah.
- v. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota.

B. Bentuk Komunikasi Yang Sering Digunakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Dalam Memberi Pelayanan Kepada Masyarakat.

Dalam melakukan interaksi dengan masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, melakukan Komunikasi dalam 2 (dua) bentuk yaitu: bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal. Uraian menganalisis dapat dilihat pada hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut:

Seperti yang dinyatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dr. Aryati Puspasari Abady, S.Pi.,M.Si bahwa:

“kalau kita disini menggunakan komunikasi verbal, bisa kata-kata secara lisan atau dengan tulisan yang biasa digunakan setiap hari kepada masyarakat, dan dengan kata-kata yang mudah dimengerti karena disini masyarakatnya itu dari kalangan bawah sampai kalangan atas jadi biasa dikatakan seluruh kalangan, jadi kita harus menggunakan kata kata yang mudah mereka pahami”(Wawancara Hari Rabu 06 Februari 2019).

Dari hasil jawaban diatas dapat diketahui bahwa masyarakat masih banyak yang belum memahami walaupun sistim pelayanan secara audio visual juga sudah

ada tapi biasanya itu masyarakat kadang kala tidak ingin membaca ,mereka ingin mendapat informasi langsung, kadang kala mereka senang sekali bertanya langsung ke petugas dengan menggunakan bentuk komunikasi verbal.

Padahal dengan membaca audio visual dengan pelayanan yang sudah ada sebenarnya mereka sudah faham contohnya misalnya: loket-loket itu sebenarnya sudah tertulis tapi mereka juga begitu membaca loket mereka sudah tau, khusus KTP, KK dan juga khusus layanan-layanan Akta Kelahiran dan lain-lain. Harusnya mereka dengan membaca itu sudah tau tidak perlu bertanya-tanya tapi masih dominan lebih senang masih cukup tertarik kalau langsung bertanya kepada petugas langsung dengan menggunakan bentuk komunikasi verbal, maupun komunikasi non verbal.

Dari hasil penelitian di atas penulis mengemukakan ternyata ada beberapa faktor yang menjadi kendala bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam menjalankan aktivitasnya. Dan faktor faktor tersebut merupakan hal hal yang sangat esensial yang semestinya tidak dapat dipisahkan dalam melaksanakan aktivitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dalam pelayanan kepada masyarakat. Uraian menganalisis dapat dilihat pada hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut;

Seperti yang dinyatakan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dr. Aryati Puspasari Abady, S.Pi.,M.Si bahwa:

“Tapi ada warga yang harus dengan kontak mata dengan ekspresi muka kedekatan jarak baru mereka mengerti, tapi tidak semuanya secara umum kalau kita sudah keluarkan satu statement mereka sudah mengerti Cuma ada beberapa warga yang tetap menggunakan komunikasi non verbal karna mungkin keterbatasan pengetahuan, keterbatasan waktu yang mendorong

tidak bisa diselesaikan dengan komunikasi verbal”.(Wawancara Hari Kamis 14 Februari 2019)”.

Dari hasil jawaban di atas Peneliti dapat menganalisis bahwa Kendala yang dimaksud diatas adalah untuk menghadapi masyarakat dibidang pelayanan public dengan menggunakan komunikasi nonverbal tapi dengan menggunakan komunikasi nonverbal ini tidak menutup kemungkinan untuk digunakan, tapi karna ada masyarakat dikalangan bawah yang tidak sepenuhnya memahami komunikasi secara lisan maupun secara tulisan, susah bagi staf-staf Dinas Capil Kota Makassar ini dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dengan berkomunikasi dengan baik agar masyarakat dengan mudah mengerti apa yang disampaikan.

Tapi komunikasi nonverbal ini tidak sering digunakan oleh Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar ini memang ada saat-saat tertentu harus memang menggunakan komunikasi nonverbal karna ada beberapa warga dari kalangan bawah yang kurang paham saja, tapi yang pasti komunikasi verbal secara umum dan sering digunakan oleh Dinas Capil Kota Makassar ini dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi penelitian diatas peneliti menyimpulkan sebetulnya hal itu bukan sebagai kendala yang memberatkan, sebab yang terjadi pada kenyataannya latar belakang pendidikan bukan modal utama dalam bekerja. Namun dari pengalaman kerja seseorang dapat mengetahui kualitas dari apa yang dia kerjakan meskipun perbedaan tetap ada tapi itu bukan kendala utama. Seperti pernyataan informan dari hasil observasi yaitu sebagai berikut;

“Alhamdulillah Dinas Capil Kota Makassar ini sudah cukup mewakili layanan-layanan yang terkait dengan fungsi komunikasi dan bagaimana memanfaatkan sarana komunikasi dengan baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat saya rasa cukup baik tinggal kami masyarakat yang harus menyesuaikan diri dengan fasilitas yang ada.” (Wawancara Bapak Muhammad Yamin Tolle, Hari Senin 18 Februari 2019).

Dari hasil jawaban penelitian diatas peneliti melakukan pengamatan langsung dilapangan seperti yang saya lihat dari hari ke hari seperti bulan kemaren sudah banyak solusi-solusi yang diarahkan maupun solusi-solusi yang diambil dari perubahan untuk menuju kearah perbaikan lebih baik yang dilayani oleh pemerintah yang sekarang dan yang akan datang tentang pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan sarana komunikasi dengan baik dengan menggunakan bentuk komunikasi verbal maupun nonverbal, saya lihat cukup relative baik.

C. Media Yang Sering Digunakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Dalam Memberi Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam melakukan interaksi dengan masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, menggunakan Media Komunikasi 3 (tiga) macam yaitu: Media Cetak, Media Elektronik dan Media Sosial. Uraian menganalisis dapat dilihat pada hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut;

1. Media Cetak

Seperti dinyatakan informan dari hasil observasi yaitu sebagai berikut;

“Disini itu media yang digunakan sudah ada melalui surat kabar sehingga masyarakat tinggal membaca koran dengan itu mereka mudah mendapatkan informasi ”(Wawancara Hj. Danniar, S. Sos. M.si. Hari Rabu 27 Februari 2019)”.

Dari hasil jawaban diatas Peneliti melakukan observasi langsung kelapangan bahwa Dinas Kependudukan Catatan Sipil ini sering menggunakan

Media cetak dalam pelayanan kepada masyarakat melalui **Surat kabar** atau koran ini yang sering digunakan oleh Dinas Capil Kota Makassar dalam pelayanan kepada masyarakat ialah dengan menggunakan media cetak yang sampai saat ini masih diamati sebagian masyarakat, karna surat kabar ini berisi beragam pesan atau berita yang bisa dibaca oleh siapa saja, mulai dari politik, ekonomi, hingga berita hiburan.

Bahkan dengan perkembangan zaman, masyarakat telah dipermudah dengan fasilitas e-newspaper yang lebih praktis, ekonomis, up to date, dan juga dapat menjaga lingkungan. Dan dengan membaca surat kabar ini masyarakat mendapatkan informasi dari Dinas Kependudukan melalui surat kabar dan juga melalui Majalah Sebagaimana yang dinyatakan oleh informan yaitu sebagai berikut;

“saya pribadi kalau mauka dapat informasi itu bisaka saya membaca lewat majalah atau koran itupun kalau ademie berita tentang pengurusan di dinas capil kota makassar itupun jarang ku dapatkie karna biasakie ibu rumah tangga nda terlalu membaca jadi bertanya langsungma sama petugas dikantor kalau ada yang tidak ku taukie.” (Wawancara Ibu Nurjanah, Hari Jum’at 01 Maret 2019)”.

Dari hasil jawaban diatas dapat diketahui bahwa **Majalah** ini yang sering digunakan oleh Dinas Capil dalam pelayanan kepada masyarakat ini adalah salah satu teknologi informasi yang tergolong ke dalam media cetak yaitu majalah disebut *magazine* yang berarti media penerbitan yang dicetak menggunakan tinta pada kertas, diterbitkan secara berkala, misalnya mingguan, dwimingguan, atau bulanan yang berisi bermacam-macam artikel dalam subyek yang bervariasi, yang ditunjukkan kepada masyarakat umum dan ditulis dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti oleh banyak orang.

Jadi dengan melalui Majalah ini masyarakat bisa mendapatkan informasi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Tapi hal ini tidak terlalu di tau sama masyarakat terutama bagi ibu-ibu rumah tangga atau bagi masyarakat dari kalangan bawah karena masyarakat ini tidak terlalu suka membaca padahal dengan membaca itu membuat mereka tau dan banyak informasi yang didapat. Mereka lebih suka bertanya langsung kepada petugasnya, dari situ mereka sudah tau dan mendapat informasi.

Dari hasil Penelitian diatas Peneliti dapat menganalisis bahwa memang media komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Capil ini adalah dengan menggunakan media cetak dengan melalui surat kabar dan majalah dalam hal ini lumayan relative baik juga dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Cuman perlu ditingkatkan lagi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui majalah atau surat kabar karena ada sebagian masyarakat dikalangan bawah tidak terlalu memahami dengan baik apa itu majalah atau surat kabar tersebut dan juga dengan menggunakan media elektronik Uraian menganalisis dapat dilihat pada hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut;

2. Media Elektronik

Sebagaimana yang dinyatakan informan oleh Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan Hj. Danniari, S. Sos. M. Si yaitu;

“Disini media yang digunakan sudah ada biasa digunakan melalui saluran Radio, sehingga Masyarakat dapat mendapatkan informasi dengan mendengarkan siaran radio secara langsung.” (Wawancara Hari Jumat 08 Maret 2019).”

Dari hasil jawaban di atas dapat diketahui bahwa **Radio** ini merupakan media komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Capil Kota Makassar dalam

pelayanan kepada masyarakat ialah dengan menggunakan media elektronik yang mampu menyampaikan pesan berupa gambar, tulisan, suara, hingga video.

Sehingga Radio ini mampu menyampaikan pesan kepada banyak orang lewat suara. Karna Radio ini tetap menjadi salah satu sarana penyebaran informasi yang cukup efektif, sehingga masyarakat di luar sana bisa mendapatkan informasi apa saja yang disiarkan terutama mengenai pengurusan KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain dan juga melalui Televisi, sebagaimana yang dinyatakan oleh informan sebagai berikut;

"Disini juga media yang digunakan sudah ada tayangan-tayangan televi sudah ada kemudian ada juga yang lewat siaran-siaran lokal maupun secara nasional inikan masalah penguran KTP, akta kelahiran dan yang lainnya ini sudah masalah nasional jadi masyarakat sudah tau bahwa Alhamdulillah layanan ini lumayan relative cukup cepat dan betul dalam memberi informasi sudah sesuai harapan dari pada masyarakat. (Wawancara kepala seksi kerjasama dan inovasi pelayanan Nurmayasari, S.Sos. Hari Senin 11 Maret 2019)."

Dari hasil jawaban diatas dapat diketahui bahwa Ternyata benar **Televisi** ini media komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Capil dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan menggunakan Televisi karena Teknologi informasi yang satu ini yang dimiliki sebagian besar masyarakat Indonesia. Dengan adanya televisi, seseorang atau golongan-golongan tertentu memiliki kekuasaan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak ramai dengan cara menyebarkannya lewat acara-acara televisi. Dari semua media komunikasi yang ada, televise yang paling berpengaruh pada kehidupan manusia. Sebanyak 99% warga indonesia memiliki televisi di rumahnya. Tayangan televisi dijejali hiburan, berita, dan iklan (Ardianto dan Komala, 2004:125).

Dari hasil observasi dilapangan Peneliti menyimpulkan bahwa dengan melalui tayangan-tayangan Televisi ini masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi, menurutku ini cukup baik dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat dengan mudah cepat dan betul dengan apa yang disampaikan dan juga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memberi pelayanan kepada masyarakat melalui komputer. Uraian menganalisis dapat dilihat pada hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut;

Seperti yang dinyatakan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Nurmayasari, S.Sos. yaitu;

“Media elektronik sering digunakan jelas ada komputer juga tanpa komputer kita tidak bisa mengolah data dan menyebarkan pesan ke pihak-pihak yang lain dan melalui komputer ini juga kami bisa memberi informasi kepada masyarakat.”(Wawancara 20 Maret 2019).”

Dari hasil jawaban diatas dapat diketahui bahwa **Komputer** ini media komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Capil dalam pelayanan kepada masyarakat adalah dengan menggunakan Komputer karena Teknologi informasi elektronik yang cukup dikenal banyak orang adalah komputer. Komputer sering digunakan untuk mengolah data yang berisi pesan, menyimpannya, atau menyebarkan pesan tersebut ke pihak-pihak yang lain. Komputer adalah alat yang dipakai untuk mengolah data menurut prosedur yang telah dirumuskan (Wikipedia.com/komputer).

Dari hasil observasi penelitian diatas Peneliti dapat menyimpulkan bahwa memang media komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Capil ini adalah dengan menggunakan media elektronik dengan melalui radio dan televisi karna ini teknologi informasi yang tergolong ke dalam media cetak yang dimiliki sebagian

besar masyarakat Indonesia, dengan ini masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi melalui siaran Radio dan menonton tayangan-tayangan di TV, dalam hal ini sangat relatif baik juga dalam memberi pelayanan kepada masyarakat melalui media elektronik. Dan juga bisa melalui Media Sosial. Uraian menganalisis dapat dilihat pada hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut;

3. Media Sosial

Seperti yang dinyatakan oleh informan Bapak Yusuf Tahir yaitu sebagai berikut;

“Media sosial saya tidak pakai Facebook karena saya tidak mengerti yang begitu, kalau mau dapat informasi langsung datang ke kantor bertanya, biasanya orang tua tidak mengerti hal begitu jadi kami bertanya saja supaya ditau lebih banyak informasi yang kami butuhkan dalam semua pengelolaan begitulah.” (Wawancara Hari Jum’at 22 Maret 2019).”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Media sosial yang sering digunakan oleh Dinas Capil dalam pelayanan kepada masyarakat adalah **Facebook** dimana Facebook ini dapat digunakan dalam memostingkan segala informasi yang berkaitan dalam pelayanan kepada masyarakat tapi lebih banyak masyarakat yang kalangan bawah yang masih tidak tau apa itu Facebook dan cara memainkannya juga mereka tidak tau apalagi mendapatkan informasi lewat Facebook mereka lebih tidak tau. Mereka lebih senang datang langsung ke kantor dan bertanya sama petugas dari situ mereka mendapatkan banyak informasi yang dibutuhkan oleh mereka dalam segala pengelolaan yang mereka perlukan.

Seperti yang dinyatakan informan Hj. Danniari, S.Sos., M.Si. yaitu sebagai berikut:

“Kegiatan-kegiatan kita yang berhubungan dengan pelayanan publik kita sudah ada posting ke facebook, website itu yang lebih seringnya kita postingkan, selain dari itu masih dalam lingkaran kami ”(Wawancara Hari Senin 25 Maret 2019).”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui media sosial yang paling sering digunakan Dinas Capil Kota Makassar ini dalam pelayanan kepada masyarakat adalah melalui facebook, dan website saja yang ada, kalau media social ini khusus mungkin internal, belum kekeluarga belum ada nomor yang langsung ke warga yang menggunakan media social, media social ini dibuatkan seperti website saat ini yang keluar kemasyarakat dalam bentuk website, kalau facebook disini belum ada yang keluar hanya yang berteman sama Dinas Capil kota makassar saja, kalau youtube, sama whatsapp sampai sekarang di Dinas Capil kota Makassar ini belum ada, masih dalam lingkaran. Sebagaimana yang dikatakan informan sebagai berikut;

“Inikan saya jarang baca media, biasa kan ibu rumah tangga jadi untuk media sosialnya lebih ke whatsappnya , facebook jarang saya, paling kalau informasi paling whatsapp, youtube jarang pake youtube saya.”(Wawancara Ibu Rahmawati, Hari Selasa 26 Maret 2019).”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa media sosial yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini Masih minim karna masih ada masyarakat yang kurang informasi melalui media sosial contohnya ibu rumah tangga ini cuman taunya main facebook saja itupun kalau masyarakat berteman dengan Capil dan melalui wathsaap ini masih mending dibandingkan dengan youtube dan facebook masih dalam lingkaran masyarakat dikalangan bawah maupun masyarakat dikalangan atas masih minim masih perlu ditingkatkan lagi. Sebagaimana yang dikatan informan sebagai berikut;

“Kalau maukie mengurus apa-apatoh termasukmie pengurusan KTP kita harusmie ada pengantarnya lewat harus ademie Rt, Rw, kk, bb, terus dikasih pengantar oleh lurah, dan sesudahmie itu dicamat foto terus ambilnya itu di kantor capil, gak ada yang pake wibsite atau facebook biasa orang tuaitoh banyakie yang tidak tauie begitu, jadi semuanya itu langsung makie kekantor karna tidak bisa diwakili, harusmie diri sendiri,harusmie memang ada orangna.”(Wawancara Ibu Sa’ariyah, Hari Kamis 28 Maret 2019).”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa media sosial yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini bahwa masyarakat dapat melakukan pengurusannya melalui Pengantar lewat Rt, Rw kemudain ke kantor Lurah sesudah itu ke kantor camat dan yang terakhir ke capil untuk mengambil. Jadi gak ada informasinya lewat website atau facebook untuk orang tua karna sistemnya secara langsung dan perjalanan sesuai prosedur, dan yang bersangkutan yang harus mengurus dan mengambil masing-masing ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Menurutku ini cara untuk memudahkan pengurusan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil dalam berkomunikasi dan menyebarkan informasi dalam bentuk komunikasi lisan maupun tulisan dan juga menyebarkan informasi melalui media-media lainnya untuk masyarakat dalam pengurusan.

Dari hasil pengamatan Penelitian dilapangan bahwa memang media komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Capil ini adalah dengan menggunakan media sosial ini masih minim karna mereka hanya menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui facebook dan website dengan ini masyarakat tidak terlalu banyak mendapatkan informasi karna yang dilihat dari masyarakat dikalangan atas dan kalangan bawah, bagaimana dengan masyarakat yang dikalangan bawah ini mendapatkan informasi dari facebook dan

wibsite,masyarakat saat ini lebih senang bertanya langsung dengan menggunakan bentuk komunikasi verbal dari situ mereka lebih banyak tahu informasi. Menurutku masih minim masih perlu di tingkatkan lagi.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas yang telah dilaksanakan, maka dituliskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk komunikasi yang sering digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan menggunakan Komunikasi Verbal yaitu bisa dengan kata-kata secara lisan atau biasa digunakan setiap hari kepada masyarakat, dan dengan kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.
2. Media yang sering digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini dengan menggunakan Media Cetak seperti melalui Surat Kabar, Majalah. Dan Media Elektronik dimana media elektronik ini sering digunakan oleh Dinas Capil dalam memberi pelayanan dan informasi kepada masyarakat seperti melalui Radio, Televisi, dan Komputer. Kemudian Media Sosial digunakan oleh Dinas Capil dalam memberi pelayanan dan informasi kepada masyarakat yaitu melalui facebook dan website dan yang lainnya belum ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari apa yang penulis simpulkan tadi, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada Dinas Capil Kota Makassar dengan berkomunikasi dengan masyarakat sudah mewakili layanan-layanan yang terkait dengan fungsi komunikasi dan bagaimana memanfaatkan komunikasi dengan baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan bentuk komunikasi verbal saya rasa cukup baik tinggal masyarakat yang harus menyesuaikan diri dengan fasilitas yang ada.
2. Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam pengurusan KTP maupun yang lainnya dengan menggunakan Media Cetak, Media Elektronik, dan Media Sosial. Dimana ketiga media ini cukup relative baik dalam memberi pelayanan dan informasi kepada masyarakat melalui, Surat Kabar, Majalah, Radio, Televisi, Komputer, untuk media sosial melalui Facebook dan Website, yang lainnya belum ada. Kemudian untuk menggunakan Media Sosial ini masih minim, perlu ditingkatkan lagi karna disini yang dilihat dari masyarakat dikalangan atas dan masyarakat dikalangan bawah, bagaimana dengan masyarakat yang dikalangan bawah ini mendapatkan informasi dari facebook dan website, masyarakat saat ini lebih senang bertanya langsung dengan menggunakan bentuk komunikasi verbal, dari situ mereka lebih banyak tahu informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro dan Lukiati Komala. 2004. *Komunikasi Massa: Suatu*
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). 2009).
Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Baran, Stanley J. 2011. *Pengantar Komunikasi Massa Literasi Media & Budaya*.
Edisi 6. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ensiklopedi Wikipedia. (<http://plato.stanford.edu>).
- Hasan Erliana, 2010. *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung : PT. Refika Aditama.
<http://id.kbbi.web/informasi>, di akses pada 4 juni 2014
<http://id.wikipedia.org/wiki/informasi>, di akses pada 26 november 2013
<http://id.wikipedia.org/wiki/smartphone>, di akses pada 26 november 2013
http://id.wikipedia.org/wiki/sosial_media, di akses pada 26 november 2013
http://id.wiktionary.org/wiki/media_cetak, diakses pada 3 maret 2014.
<http://kuliah.dinus.ac.id/edi-nur/sb1-1.html>, diakses pada 4 maret 2014.
<http://puskom.walisongo.ac.id/>, di akses pada 4 juni 2014
<http://www.kizzio.com/555-contoh-teknologi-informasi.html>, diakses pada 26
- J. Supranto, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
Kurikulum untuk Sekolah dan Program Pengembangan Guru. Jakarta:
Gaung Persada Press.
- Madcoms. (2010). *Facebook, Twitter, dan Plurk dalam Satu Genggaman*.
- Mondry, (2008). *Pemahaman Teori dan Praktik Jurnalistik*. Bogor: Ghalia
Indonesia.
- Moore, Frazier. 2004. *HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi*.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).

Muhammad Mufid, 2013. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana. November 2013

Pasal 42 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Pengantar. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 *tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).*

Pratminingsih, Sri Astuti, 2006. *Komunikasi Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tamburaka, Apriadi. 2013. *Literasi Media. Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada Rajawali Pers.

The Liang, Gie. 1989. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. *tentang Pelayanan Publik*.

UNESCO. 2009. *Teknologi Komunikasi dan Informasi dalam Pendidikan*: Yogyakarta: ANDI.

Zarella, D. (2010). *The Sosial Media Marketing Book*, PT Serambi Ilmu Semesta Anggota IKAPI.



LAMPIRAN













PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 13 Juli 2018

K e p a d a

Nomor : 070/1729 -II/BKBP/II/2018
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN CATATAN SIPIL
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala 9778/S.01/PTSP/2018 Tanggal 09 Juli 2018,
Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa:

NAMA : YUNITA
NIM / Jurusan : 105640198114/ Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Judul : "ANALISIS KOMUNIKASI PEMERINTAH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA
MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam
rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan
mulai tanggal *13 Juli s/d 30 Agustus 2018*

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat *menyetujui*
dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan
bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang
bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan
Kesatuan Bangsa dan Politik

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
KABID HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

Drs. IRIANSJAH R. PAWELLERI, M.AP

Rangkat : Pembina

NIP : 19621110 198603 1 042

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prop. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prop. Sul Sel di Makassar;
3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea, Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411-596973 Ps. 25 Faks. 0411-598568

Nomor : 0975/FSP/A.1-VIII/VII/1439 H/2018 M
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Selubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Yunita
Stambuluk : 105640198114
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.
Judul Skripsi : *"Analisis Komunikasi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 03 Juli 2018

Dekan
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Dekan I


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM. 1084 366



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 9778/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1506/Izn-5/C.4-VIII/VII/37/2018 tanggal 03 Juli 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : YUNITA
Nomor Pokok : 105640198114
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

"ANALISIS KOMUNIKASI PEMERINTAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 09 Juli s/d 30 Agustus 2018

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 09 Juli 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A.M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Revisi

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

RIWAYAT HIDUP



YUNITA, Lahir di Ntonggu kabupaten Bima Kec. Palibelo sebagai anak kedua dari dua bersaudara pada tanggal 09 September 1997 dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Rusli dan Marlina.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan SDN Inpres Ntonggu Baru tahun 2003 dan tamat pada tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 4 Palibelo dan tamat pada tahun 2011. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di MAN 2 Negeri Kota Bima dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun yang sama Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan melalui jalur SPMB (seleksi penerima mahasiswa baru).

