ANALISIS KOMUNIKASI DAN KOMPUTERISASI TERHADAP KUALITAS AKSES DATA PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA MAKASSAR

Haeriati[1], Sutardjo Tui[2], Nurfaidah[3]

[1,2,3]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar

[1]haeriati@gmail.com, [2]sutardjotui@gmail.com, [3]nurfaedahypup67@gmail.com

ABSTRACT

The research aimed to find out and analysis the effect communication and computerization toward quality of data access, and to know and analysis the dominant variable which effect toward quality of data access on Department of Population and Civil Registration at Makassar City. This research was conducted in Department of Population and Civil Registration at Makassar City, with population and sample as amount 155 respondent. Data were analyzed descriptively to explain the research data, while to analyzed of quantitative data used of multiple regression analysis. The result of research to found that the communication have positive and significant toward quality of data access on Department of Population and Civil Registration at Makassar City. Through the message exchange in activity have applied with communication in vertically, horizontal and diagonal to fluent the quality of data access in administration population and civil registration services. The computerization have positive and signfiicant toward quality of data access on Department of Population and Civil Registration at Makassar City. The applied of management system which computerization basically through the activity input, process, output and feedback toward quality of data access. Then the computerization have dominant effect toward quality of data access on Department of Population and Civil Registration at Makassar City. These mean that the quality of data access have to interpretation, to confirm, verification and maintenance as the assurance on result of service population and civil registration which applied by employee.

***Keywords**: commnunication, computerize, quality of data access.*

PENDAHULUAN

Di era industri 4.0 setiap instansi pemerintah maupun swasta dituntut untuk menerapkan cara berpikir cerdas berupa cerdas melayani (smart service). Ini merupakan momentum yang sangat fun-damental bagi setiap instansi pemerintah tak terkecual,Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Di mana setiap hari memberikan pelayanan kepada publik dalam mengurus berbagai cata-tan kependudukan dan catatan sipil yang dibutuhkan bagi masyarakat untuk diakses oleh negara.

Fenomena yang terlihat dengan kualitas akses data yang ditunjukkan oleh pihak Disdukcapil Kota Makassar belum memperlihatkan kualitas akses data yang sesuai dengan target yang diharapkan. Ukuran untuk mengetahui kualitas akses data yang berkualitas dapat dilihat dari realisasi target pencapaian di dalam life-cycle yang sudah teraktualisasikan kepada publik. Menurut data lima tahun tearkhir, terlihat persentase kualitas akses data masih rendah berdasarkan target yang diharapkan > 95% dapat diberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat dalam mendapatkan pengurusan kependudukan dan catatan sipil.

Tabel 1. Persentase Kualitas Akses Data pada Disdukcapil Kota Makassar
Tahun 2018 – 2018

Tahun	Realisasi (%)	Target (%)
2018	82.64	> 95
2016	75.96	> 95
2016	84.87	> 95
2017	82.11	> 95
2018	80.59	> 95

Sumber: Disdukcapil Kota Makassar (2019)

Data di atas menunjukkan bahwa kualitas akses data lima tahun berdasarkan realisasi yang dicapai berkisar antara 75.96 sampai 84.87 persen. Dari lima tahun tersebut belum ada realisasi yang tercapai di atas target yang diharapkan di atas 95 persen. Ini

menunjukkan bahwa aktualisasi penerapan life-cycle tentang kualitas akses data yang dapat didefinisikan, diukur, dianalisa dan diperbaiki belum tercapai secara maksimal. Tentu ini tidak terlepas dari adanya pengaruh komunikasi kerja dan penguasaan komputerisasi yang diterapkan pegawai Disdukcapil.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan, diketahui bahwa kualitas akses data belum dapat direalisasikan sesuai target yang diharapkan dikarenakan komunikasi kerja yang terjadi di Disdukcapil belum berorientasi kepada peningkatan kualitas akses data. terlihat bahwa antara pimpinan, pegawai dan publik yang mendapatkan pelayanan belum teraktualisasikan komunikasi yang efektif.

Selain permasalahan komunikasi, di Kantor Disdukcapil juga ditemukan mengenai masalah komputerisasi yang dapat mempengaruhi kualitas akses data. komputerisasi merupakan sebuah pe-rangkat atau instrumen yang digunakan dalam mengakses semua data dan informasi melalui serangkaian input, proses, output dan feedback yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kenyataannya kemampuan pegawai dan ketersediaan komputer berperan penting dalam menentu-kan kualitas akses data pelayanan.

Fakta di lapangan ditemukan bahwa masih banyak pegawai yang belum memiliki penguasaan di dalam menjalankan berbagai sistem, aplikasi, program dan akses yang dapat diinput, diproses, menghasilkan output dan dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas akses data. Dampak dari lemahnya kemampuan komputeri-sasi pegawai menjadikan pekerjaan berlarut-larut, bertumpuk bahkan tertunda dan memakan waktu yang cukup lama dalam setiap pengoperasian mengenai informasi dan data publik. Hal ini menjadi perma-salahan yang perlu diteliti berkaitan dengan pentingnya pengem-bangan komputerisasi dalam meningkatkan kualitas akses data.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kualitas akses data?; 2) Apakah komputerisasi berpengaruh terhadap kualitas akses data?; 3) Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas akses data?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kualitas akses data; 2) Menganalisis pengaruh komputerisasi terhadap kualitas akses data; 3) Menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas akses data.

TINJAUAN LITERATUR

Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin, *comunis,* yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya *communis* adalah *communico,* yang artinya berbagi. Literatur lain disebutkan komunikasi juga berasal dari kata *communication* atau *communicare* yang berarti “membuat sama" *(to make common).* Istilah *communis* adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata kata Latin yang mirip Komuniksi menyaran-kan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan di anut secara sama.

Pendapat lainnya tentang komunikasi disampaikan oleh Pawito dan C Sardjono, 2018) bahwa komunikasi sebagai suatu proses dengan pesan dipindahkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, sikap dan lainnya. Sekurang-kurangnya didapati empat unsur utama dalam model komunikasi yaitu sumber *(the source),* pesan *(the message),* saluran *(the channel)* dan penerima *(the receiver).*

Menurut Nicholas (2018) menyatakan bahwa komunikasi pada dasarnya memahami bagaimana organisasi melakuan komunikasi dalam memberikan pesan dan menerima pesan yang melibatkan unsur-unsur yang berkomunikasi dalam organisasi, yaitu pimpinan, tim kerja, dan bawahan.

Konsep komputerisasi tidak terlepas dari penerapan sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan. Penerapan komputerisasi yang berbasis sistem ini penting dalam rangka meningkatkan kualitas akses data sesuai dengan pencapaian tujuan organisasi.

Joghiyanto (2016) mengatakan bahwa komputerisasi merupakan unsur penting dari sistem informasi yang mengatur hubu-ngan atau interaksi berbagai elemen yang ada dalam sistem tersebut. Wujud komputerisasi meliputi input, *proses,* dan *feedback.* Keempat wujud sistem ini diperlukan dalam setiap prosedur atau perangkat sistem komputerisasi.

Sementara pengertian komputerisasi menurut Rossy (2018), sistem informasi

adalah suatu sistem basis data dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, pendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu untuk memenuhi laporan yang diperlukan dalam pelayanan bagi organisasi lainnya.

Bruch dan Strater (2018), ada empat komponen fungsional utama dalam komputerisasi, yaitu fungsi masukan *(input)* fungsi pemeliharaan data *(process)*, fungsi keluaran *(output)*, dan fungsi tindaklanjut *(feedback)*. Fungsi masukan, yaitu memasukkan informasi ke dalam sistem yang mencakup prosedur yang diperlukan untuk mengumpulkan data. Fungsi pemeliharaan data, yaitu memperbaharui dan menambahkan data baru ke dalam basis data yang ada. Fungsi keluaran, yaitu fungsi yang paling terlihat jelas dari sebuah sistem adalah keluaran yang dihasilkan dengan melakukan pemrosesan data dan fungsi tindaklanjut, yaitu membentuk sistem komputerisasi yang komprehensif berbagai sumber data dan informasi.

Beebe (2018), penerapan komputerisasi dengan menggunakan pendekatan analisa sistem mempunyai langkah-langkah tahapan dasar untuk menentukan sebuah prosedur sistem yang berjalan dengan baik mulai dari *input*, proses, *output* dan *feedback* sebagai berikut: 1) *Identity*, yaitu mengidentifikasi masalah; 2) *Understand*, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada; 3) *Analyze*, yaitu menganalisis sistem yang digunakan; 4) *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis.

Setiap organisasi memiliki kebutuhan yang berbeda terhadap kualitas akses data, sehingga tidak ada sebuah model manajemen kualitas data dan informasi yang dapat digunakan secara universal pada organisasi yang berbeda-beda. Menurut (Geigger, 2018) mengatakan bahwa kualitas akses data adalah pembentukan dan pemberian peran, tanggung jawab, ketentuan, dan prosedur terkait pengumpulan, pemeliharaan, penyebaran, pengaturan terhadap data Organisasi membuat keputusan berdasarkan data dan informasi yang dimiliki. Kelangsungan hidup bisnis bergantung pada data dan informasi yang baik, dan data dan informasi yang baik adalah bergantung pada pendekatan yang efektif oleh organsasi untuk manajemen kualitas data. Secanggih apapun sebuah sistem informasi manajemen data dan informasi yang digunakan, apabila data dan informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna data, maka kualitas akses data tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna data untuk melakukan langkah strategis yang berdampak pada peningkatan performa organisasi.

Selanjutnya Littlejohn (2016), menyebutkan ada empat langkah dalam implementasi kualitas akses data yaitu: 1) mendefinisikan secara jelas data dan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi; 2) melakukan pengukuran terhadap data dan kualitas informasi; 3) menganalisis hasil pengukuran kualitas data dan informasi; 4) melakukan perbaikan kualitas data dan informasi.

Implementasi kualitas akses data pada sebuah organisasi membutuhkan peran dari orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. Littlejohn (2016) menyebutkan bahwa ada empat peran dalam kualitas akses data yaitu: 1) pemberi informasi, orang-orang yang membuat atau mengumpulkan data; 2) produsen informasi, orang-orang yang mengembangkan, mendesain, memelihara data dan infrastruktur system; 3) pengguna informasi, orang-orang yang menggunakan data dan informasi; 4) manajer informasi, orang-orang yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh proses produksi data dan informasi.

Littlejohn (2016) menambahkan bahwa *life-cycle* kualitas akses data adalah alat yang digunakan secara terus menerus oleh organisasi untuk memastikan data dan informasi yang dihasilkan selalu mempunyai kualitas yang tinggi. *Life-cycle* kualitas akses data memiliki empat tahap, yaitu *define, measure, analyze, and improve* untuk perolehan data dengan mudah, cepat, dan tepat.

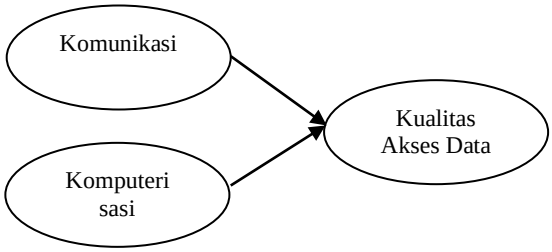
Rossy (2018), kriteria dari kualitas akses data adalah ketersediaan, dapat digunakan, dapat dipahami, relevan, mempunyai format, dan ringkas. Selebihnya seperti keakuratan sistem dianggap sebagai ukuran untuk kualitas sistem, dan keefektifan keputusan, pembelajaran, kesadaran serta ingatan adalah produktifitas individu yang dikelompokkan kedalam pengaruh individual.

Alexander T. Mohr dan Jonas F. Puck (2016), *Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Organization Communication toward the Performance Data Access of*

Government Computerization by IJV. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang yang menunjukkan bahwa bahwa kinerja akses data ditentukan oleh kemampuan manajer dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dengan minimalisasi konflik dan penerapan komunikasi organisasi yang efektif dalam menjalankan sistem komputerisasi pemerintahan.

Joo Jung dan Xuemei Su (2018), *The Effect of Organizational Communication and Computerization System towards Quality Data Access by Management Deployment*. Penelitian ini menetapkan sampel sebanyak 186 responden. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dan sistem komputerisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen kualitas akses data yang diterapkan dalam organisasi. Sistem komputerisasi yang dominan berpengaruh terhadap kualitas akses data.

Gambar 1. Model Penelitian



Sumber: Haeriati (2019)

Rumusan hipotesis dalma penelitian ini:

H_1 : Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas akses data.

H_2 : Komputerisasi berpengaruh terhadap kualitas akses data.

H_3 : Variabel komunikasi yang paling berpengaruh terhadap kualitas akses data.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Alasan pemilihan lokasi ini karena ingin melihat sejauhmana penerapan komunikasi dan komputerisasi terhadap kualitas akses data di instansi tersebut. Waktu penelitian selama dua bulan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang dirancang untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan tujuan yang hendak dicapai serta menguji hipotesis. Sumber data penelitian terdiri dari data primer, yaitu data dan informasi langsung yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan tertulis. Data tersebut disajikan dalam bentuk laporan, biasanya dalam bentuk angka-angka yang sudah diolah dan ditabulasi berupa laporan yang disiapkan oleh instansi, serta data lainnya yang bersumber dari literatur yang mendukung permasalahan yang dibahas.

Data penelitian diperoleh dengan menggunakan metode: 1) Observasi adalah peninjauan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui keadaan atau kondisi sesungguhnya di lapangan guna memperoleh informasi berkaitan dengan data penelitian; 2) Wawancara adalah tanya jawab dalam hal ini peneliti melakukan konfirmasi pada obyek penelitian; 3) Kuesioner adalah daftar pernyataan yang disebarkan dan diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan dengan menconteng bobot sesuai asumsi kategori. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala; 4) Dokumentasi adalah keterangan lokus, catatan, dan foto objek penelitian.

Populasi seluruh pegawai yang berjumlah sebanyak 152 orang yang diamati. Sampel yang akan diteliti dapat dilakukan terhadap sebagian saja dari populasi tersebut. Namun dalam penelitian ini, sampel diambil sesuai dengan jumlah populasi dengan menggunakan teknik full sampling atau menggunakan metode sensus. Jadi dengan demikian total sampel 152 responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Variabel penelitian ini adalah: 1) Komunikasi adalah pertukaran pesan dari komunikan ke komunikator untuk melaksanakan tupoksi pegawai untuk memberikan pelayanan kependudukan dan catatan sipil kepada publik. Indikatornya, yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, komunikasi diagonal; 2)Komputerisasi adalah penerapan manajemen sistem yang berbasis komputerisasi melalui penggunaan database sistem komputerisasi untuk pelayanan publik di Disducapil. Indikator komputerisasi, yaitu *input, process, output, and feedback;* 3) Kualitas akses data adalah jaminan hasil yang

memuaskan dari keluaran informasi atau data yang telah terproses sesuai dengan hasil tupoksi pegawai Disdukcapil. Indikatornya, yaitu didefinisikan, diukur, dianalisis, dan diperbaiki.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis statistik deskriptif merupakan sebuah interpretasi hasil dari data dari masing-masing variabel berdasarkan indikator yang telah difrekuensikan dan ditentukan nilai mean. Analisa ini digunakan untuk memberikan gambaran frekuensi dan persentase mengenai indikator apa saja yang membangun konsep model penelitian secara keseluruhan.

Tabel 1. Frekuensi/Prosentase Variabel Komunikasi (X1)

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X11	0	0.0	0	0.0	7	4.5	32	20.6	116	74.8	4.70
X12	0	0.0	10	6.5	44	28.4	61	39.4	40	25.8	3.85
X13	0	0.0	0	0.0	19	12.3	70	45.2	66	42.6	4.30
Rata-rata Mean Komunikasi (X1)											4.28

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 1 menunjukkan secara umum responden memberikan tanggapan sangat sesuai atas komunikasi yang diterapkan. Terlihat indikator komunikasi vertikal telah diterapkan dengan memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 74.8% dengan mean 4.70, yang berarti telah terwujud komunikasi timbal balik antara pimpinan dengan pegawai sebagai bawahan dalam melaksanakan tupoksinya di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Tabel 2. Frekuensi/Prosentase Variabel Komputerisasi (X2)

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X21	0	0.0	0	0.0	15	9.7	32	20.6	108	69.7	4.60
X22	0	0.0	0	0.0	22	14.2	48	31.0	85	54.8	4.41
X23	0	0.0	0	0.0	0	0.0	67	43.2	88	56.8	4.57
X24	0	0.0	10	6.5	12	7.7	63	40.6	70	45.2	4.25
Mean Komputerisasi (X2)											4.46

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 2 menunjukkan secara umum responden memberikan tanggapan sangat sesuai atas komputerisasi yang diterapkan. Terlihat indikator input memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 69.7% dengan mean 4.60, yang berarti semua aktivitas data dan informasi di Kantor Disdukcapil dimasukkan dalam database sistem komputerisasi yang telah terprogram.

Tabel 3. Frekuensi/Prosentase Variabel Kualitas Akses Data

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y11	0	0.0	5	3.2	0	0.0	91	58.7	59	38.1	4.32
Y12	0	0.0	0	0.0	5	3.2	48	31.0	102	65.8	4.63
Y13	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	12.3	136	87.7	4.88
Y14	0	0.0	5	3.2	38	24.5	67	43.2	45	29.0	3.98
Rata-rata Mean Kualitas Akses Data (Y)											4.45

Sumber: Data primer diolah (2019)

Tabel 3 secara umum, tanggapan sangat sesuai atas kualitas akses jasa yang diterapkan. Terlihat kualitas akses data dengan indikator dianalisis memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 87.7% dengan mean 4.88, yang berarti akses data di Kantor Disdukcapil dapat diverfiikasi atau dimaknai sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan kepada publik.

Hasil perhitungan diperoleh dengan nilai koefisien regresi atas pengaruh komunikasi dan komputerisasi terhadap kualitas akses data pada Kantor Disdukcapil Kota Makassat dengan persamaan regresi liner berganda adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 2.627 + 0.736X_1 + 0.816X_2}$$

Persamaan regresi menunjukkan terdapat nilai β_0 atau nilai konstanta sebesar 2.627. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independent seluruhnya dianggap bernilai 0, maka kualitas akses data (Y) adalah sebesar 2.627.

Hasil perhitungan Regresi dengan bantuan program SPSS diperoleh ANOVA untuk nilai F_{hitung} sebesar 6.496 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan). Sedangkan F_{tabel} sebesar 3.11 dengan demikian maka F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (6.496 > 3.11) dan juga probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05.

Tabel 4. Hasil Uji T

Variabel Regresi	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig.	Keterangan
X_1	0.736	3.423	0.008	Signifikan
X_2	0.816	6.277	0.000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah (2019)

Hasil pengujian pengaruh komunikasi dan komputerisasi terhadap kualitas akses data pada Kantor Disdukcapil Kota Makassar adalah: 1) Variabel komunikasi (X1) t-hitung = 3.423 lebih besar dari standar t-tabel 1.99,

yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.008 terhadap kualitas akses data (Y), yang berarti menjawab hipotesi pertama dalam penelitian ini; 2) Variabel komputerisasi (X2) t-hitung = 6.277 lebih besar dari standar t-tabel 1.99, yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat Sig. = 0.000 terhadap kualitas akses data (Y), yang berarti menjawab hipotesis kedua dalam penelitian ini.

Komputerisasi merupakan variable yang paling berpengaruh terhadap kualitas akses data, sebesar (B) 0.816, dengan demikian hipotesis ketiga diterima yang menunjukkan bahwa kualitas akses data ditentukan oleh komputerisasi sebagai bentuk aktualisasi layanan yang diberikan kepada publik sesuai tuntutan layanan yang diharapkan pada Disdukcapil Kota Makassar.

Fakta di lapangan dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah berkomunikasi secara efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik, khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang tersimpan dalam database. Komunikasi yang diterapkan saling berkaitan dengan melibatkan pihak pimpinan, pegawai dan publik dalam aktivitas pelayanan. Menjadi pertimbangan bahwa komunikasi yang efektif sangat berpengaruh terhadap kualitas akses data.

Fakta di lapangan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik dilakukan dengan cara mengupdate data langsung ke sistem komputerisasi. Sistem komputerisasi ini dijalankan berdasarkan input, proses, output dan feedback yang dapat ditindaklanjuti dan dipertanggungjawabkan oleh pengendali dan operator komputer yang di lingkup Disdukcapil Kota Makassar. pelayanan melalui komputerisasi ini memberikan pengaruh terhadap kualitas akses data administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Fakta di lapangan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan di Kantor Disdukcapil saat ini telah mengaplikasikan sistem komputerisasi di dalam menjamin kualitas akses data yang dimiliki dan tersimpan pada database. Semua kegiatan pelayanan publik harus terinput, terproses, teroutput dan memiliki feedback yang dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku pelayanan, sehingga terjamin pelayanan yang terbaik di terima oleh publik.

PENUTUP

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan sebagai berikut: 1) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas akses data di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Melalui pertukaran pesan dalam aktivitas kerja pegawai telah diterapkan dengan komunikasi secara vertikal, horizontal dan diagonal untuk kelancaran kualitas akses data pada aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; 2) Komputerisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas akses data di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penerapan manajemen sistem yang berbasis komputerisasi telah dilakukan melalui kegiatan input data, proses data, mengeluarkan *output* dan *feedback* untuk kelancaran kualitas akses data pada aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; 3) Komputerisasi yang dominan berpengaruh terhadap kualitas akses data di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Ini berarti kualitas akses data telah diinterpretasikan, dikonfirmasi, diverifikasi dan dibenahi sebagai jaminan atas hasil pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang diterapkan oleh pegawai.

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, maka disarankan: 1) Komunikasi untuk terus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kependudukan dan catatan sipil, baik kepada pimpinan, antar pegawai dan kepada publik, sebagai pertukaran pesan secara vertikal, horizontal dan diagonal, 2) Mempertahankan penerapan manajemen sistem yang berbasis komputerisasi baik melalui input, proses, output dan feedback untuk kelancaran aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Yusuf, Zainal. (2017). *Komunikasi Pemerintahan: Filosofi, Konsep dan Aplikasi.* Jakarta: Pustaka Setia.

Antonhy, Mark. (2018). *Management Information in Theory and Practice.* Prentice Hall, Ohio Press.

Beebe, Lestines. (2018). *Organization in Application of Communication.* Prentice Hall, Ohio Press.

Benny, Wu. (2016). *Organization Communication*. Prentice Hall, Ohio Press.

Blake, Reed H., and Haroldsen, Edwin O. (2018). *Taksonomi Konsep Komunikasi.* Cetakan Ke-1. Terj. Hasan Bahanan. Surabaya: Papyrus.

Bruch, Wane dan Strater, F. (2018). *Communication Organization*. New York: John Wiley and Sons.

Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Edisi Kedua. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Davis, B. Gordon. (2016). *Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: Rineka Cipta.

Joghiyanto, Sadik. (2016). *Komunikasi dan Etika Berkomunikasi.* Jakarta: Sinar Grafika.

Lesmana, Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Edisi ke 6. Bandung: Rosdakarya.

Littlejohn. (2016). *Organization Communication.* New York: Sage Publishing.

Nicholas, Marethen, Jr. (2018). *Communication in Definition of Concept.* New York: John Wiley and Sons.

Mulyana, Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.

Pawito, dan C Sardjono. (2018). *Teori-Teori Komunikasi.* Buku Pegangan Kuliah Fisipol Komunikasi Massa S1 Semester IV. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Poole, George and Mc. Phee, Jones. (2003). *Internal and External Communication: Theory and Conceptual Critic.* New York: John Wiley and Sons.

Purwanto, Andrik. (2016). *Komunikasi Multikultural.* Cetakan Ke-1. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Rossy, Harold. (2018), *Theories of Human Communication*. Fifth Edition. California: Wadsworth Publishing Company

Scott, Murder. (2018). *Communication Organization in Government.* New York: John Wiley and Sons.

Simon, Cupach, T, 2016. Communication Model and Practices. Published by Prentice Hall, New York.

Suryanto, 2017. Pengantar Ilmu Komunikasi. Penerbit Pustaka Setia, Jakarta.

Sendjaja, Sasa Djuarsa, 2018. Pengantar Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka.

Suprapto, Tommy, 2016. Pengantar Teori Komunikasi. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Media Pressindo.

Vardiansyah, Dani, 2017. Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Ke-1. Bogor: Ghalia Indonesia.

Walber, John, 2016, Theories of Human Communication, Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.