

Efektivitas Komunikasi Organisasi Pada Bidang Pengadaan Dan Informasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (Bkpsdmd) Kota Makassar Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Berbasis *E-Government* Kepada Pegawai

Shela Sefiani H

Shelasefiani123@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Abd. Majid

Abd.majid@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Andi Muttaqin Mustari

Andi.muttaqin@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi pada bidang pengadaan dan informasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dalam memberikan Pelayanan Informasi kepada Pegawai serta mengetahui bentuk pelayanan Informasi pada Bidang Pengadaan dan Informasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar dalam memberikan Pelayanan Informasi Kepada Pegawai. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Adapun Teknik pengumpulan data yaitu Teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Pelayanan berbasis e-government di BKPSDMD kota makassar berupaya meningkatkan pelayanan dengan berbasis teknologi yang mempermudah pelayanan informasi dan mengelolah informasi kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan informasi berbasis e-government di BKPSDMD Kota Makassar yang dilihat dari segi komunikasi dan pelayanan serta kemampuan daya tanggap yang baik staff terhadap pegawai yang ingin mendapatkan pelayanan sudah cukup efektif karena staff melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar mutu yang dimiliki.

Kata Kunci : Efektivitas, Komunikasi, *E-government*

Abstract: *This study aims to determine the effectiveness of organizational communication in the field of procurement and information of the Regional Human Resources Development and Personnel Agency (BKPSDMD) of Makassar City in providing Information Services to Employees and knowing the form of Information services in the Field of Procurement and Information of the Regional Human Resources Development and Personnel Agency (BKPSDMD) of Makassar City in providing Information Services to Employees. This research uses Descriptive Qualitative method with primary and secondary data sources. The data collection techniques are Observation, Interview and Documentation Techniques. E-government-based services at BKPSDMD Makassar City strive to improve services based on technology that facilitates information services and manages personnel*

information. The results showed that the effectiveness of organizational communication in providing e-government-based information services at BKPSDMD Makassar City in terms of communication and service as well as the ability of staff to respond well to employees who want to get services is quite effective because staff perform services quickly and precisely in accordance with their quality standards.

Keywords : Effectiveness, Communication, E-government

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari manusia melakukan komunikasi, untuk menjalin suatu komunikasi artinya, kita memerlukan lawan bicara bahkan membutuhkan suatu kelompok atau masyarakat untuk berinteraksi. Di dalam suatu kelompok atau organisasi terdapat suatu kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan sebuah organisasi yang terdiri dari pemimpin dan karyawan/bawahan. Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan kerjasama yang baik untuk mewujudkan cita-cita, baik pribadi maupun kelompok, untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

Komunikasi menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan organisasi, sebab komunikasi yang tidak baik dapat memberikan dampak yang besar pada organisasi, misalkan konflik antarpegawai bahkan konflik antara pegawai dan masyarakat. Sebaliknya, komunikasi yang baik dapat membentuk kerjasama yang baik, kepuasan kerja, dan saling pengertian. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, tidak terlepas dari pegawai yang semata-mata bukan hanya menjadi objek dalam mencapai suatu tujuan organisasi, tetapi juga menjadi subjek atau pelaku. Mereka dapat menjadi pengendali, perencana, dan pelaksana untuk mencapai tujuan organisasi, pikiran, dan perasaan yang dapat mempengaruhi sikap terhadap pekerjaannya, sikap ini akan memperlihatkan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya.

Setiap bidang dalam instansi pemerintahan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan informasi mendidik, meyakinkan, mengambil simpati, dan juga membuat publik tertarik akan sesuatu dan bisa menerima sebuah situasi, suatu bidang dalam instansi pemerintahan dituntut untuk dapat mengefisienkan pelayanan pada perusahaan, lembaga, ataupun instansi perusahaan, salah satu bidang dalam instansi pemerintahan, yaitu Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar, dituntut untuk memiliki kemampuan menganalisa berbagai permasalahan dengan baik dan juga teliti dan hati-hati. Analisis yang salah dapat menimbulkan permasalahan atau konflik serius yang dapat merugikan instansi, lembaga, ataupun perusahaan.

Keterbatasan pelayanan pemerintah disebabkan oleh kurangnya perancangan strategi pelayanan, sumber daya manusia yang kurang memadai, dan lemahnya implementasi kebijakan menyebabkan timbulnya dampak negatif dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan. Maka dari itu diperlukan sebuah tindakan untuk mengatasi kurang efektifnya pelayanan publik agar reputasi pemerintahan atau instansi tidak lagi buruk di mata masyarakat.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan informasi berbasis e-government kantor BKPSDMD Kota Makassar serta bagaimana bentuk pelayanan informasi berbasis e-government di Kantor BKPSDMD Kota Makassar.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait sistem Informasi manajemen Kepegawaian di lingkungan BKPSDMD Kota Makassar dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Organisasi Pada Bidang Pengadaan Dan Informasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (Bkpsdmd) Kota Makassar Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Berbasis *E-Government* Kepada Pegawai”.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian ini sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian adalah kualitatif dan Analisis Deskriptif yang berusaha menggambarkan dan melukiskan dengan jelas Efektivitas Komunikasi Organisasi Pada Bidang Pengadaan Dan Informasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (Bkpsdmd) Kota Makassar Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Berbasis *E-Government* Kepada Pegawai.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar di Jl. Ahmad Yani No. 2, Bulu Gading, Kec.Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171. Peneliti memerlukan waktu penelitian selama 2 (dua) bulan, yakni April sampai Mei 2023.

Jenis dan Sumber Data

a. Sumber Data primer

Sumber data dari hasil wawancara langsung dengan pegawai responden menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Data primer yang akan diambil, yaitu hasil wawancara Proses pengumpulan data primer didapat berdasarkan survei lapangan dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian.

b. Sumber Data sekunder

Sumber data yang diperoleh dari catatan atau sumber lain yang telah ada sebelumnya dan diolah, kemudian disajikan dalam bentuk teks, karya tulis, buku lain, dan sebagainya. Data ini berupa data dari instansi Badan Kepegawaian Sumber Daya manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.

Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang berpotensi memberikan informasi yang diperlukan. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian dan dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang nilai-nilai, sikap, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Informan adalah orang yang berada pada lingkungan penelitian, Adapun informan yang dipilih, yaitu pegawai yang aktif dan memiliki kepentingan di Kantor BKPSDMD Kota Makassar. Jumlah informan pada penelitian ini, yaitu 6 (enam) orang terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Sub-bidang Pengadaan dan Informasi Kepegawaian dan 3 (tiga) orang staf yang bekerja di Bidang Pengadaan Dan Informasi Kepegawaian di BKPSDMD Kota

Makassar dan 2 (dua) orang Pegawai Negeri Sipil yang berdomisili di Kota Makassar.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, yaitu dengan wawancara terbuka dengan Staf dan pegawai di bidang pengadaan dan informasi guna mendapatkan data-data yang diperlukan.

2. Observasi

Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan pelayanan informasi berbasis *e-government* kepada pegawai di BKPSDMD Kota Makassar Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, terus terang.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti melengkapi data berupa dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan metode dokumentasi adalah untuk memperoleh data umum mengenai hal-hal yang berupa profil kantor serta foto kegiatan yang terkait dengan penelitian di BKPSDMD Kota Makassar.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data yang di peroleh dan dikumpulkan dianalisis secara kualitatif, yaitu suatu cara penelitian yang dilakukan guna mencari kebenaran kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data dilapangan dengan mengambil model Miles dan Huberman dimana di antaranya ialah:

1. Reduksi Data.

Dalam reduksi data berarti peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Tujuan dari reduksi data ini adalah agar peneliti mendapatkan gambaran yang lebih jelas agar bisa mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data.

Setelah reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penyajian data kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori dan sejenisnya. Biasanya yang sering digunakan dalam metode analisis penyajian data berupa bentuk teks yang sifatnya naratif.

3. Verifikasi

Verifikasi dalam metode analisa data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah kesimpulan awal yang sifatnya masih sementara, dan bisa saja akan berubah bila tidak ada bukti yang memperkuat atau mendukung pengumpulan data. sehingga dalam verifikasi merupakan kesimpulan awal dari jawaban atau rumusan masalah peneliti. Kesimpulan dari penelitian kalitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya tidak pernah ada di mana dianggap penglihatan yang masih buram yang dicari untuk mendapatkan penglihatan yang lebih jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk pelayanan informasi berbasis e-government di (BKPSDMD) Kota Makassar

Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. *E-Government* memiliki banyak definisi di mana hampir setiap lembaga penting atau bahkan pemerintahan negara memiliki definisi tentang *E-Government*.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, bentuk pelayanan informasi berbasis *e-government* di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Makassar, yaitu

1. Bentuk Pelayanan Berbasis Website

Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan terbaik adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci yang harus dijaga oleh pemerintah karena akan mencerminkan pula kualitas pemerintahan itu sendiri. Apabila pelayanan diberikan secara baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diterimanya berkualitas.

Pelayanan berbasis website termasuk bentuk pelayanan berbasis e-government yang di terapkan di Kantor BKPSDMD Kota Makassar, bentuk pelayanan yang bisa berjalan di beberapa platform OS. Dijalankan sesuai dengan regulasi terkait pelaksanaan pelayanan publik. pelayanan berbasis website ini bertujuan mempermudah pelayanan yang ingin mengetahui informasi kepegawaian serta pengelolaan data bagi para pegawai. Dengan adanya pelayanan berbasis website pegawai dapat mengakses informasi di manapun jika terhubung dengan suatu jaringan internet.

2. Absensi Secara Digital

Absensi secara digital termasuk salah satu bentuk pelayanan berbasis *e-government* di kantor BKPSDMD yang mempermudah pengelolaan data kepegawaian berbasis e-government dan untuk mengurangi interaksi sosial di titik absen agar terwujudnya pelayanan publik berbasis elektronik.

Berdasarkan Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diatas dapat disimpulkan bahwa dengan berkembangnya penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, sangat mempermudah interaksi para staff di BKPSDMD dengan masyarakat dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik, dan di terapkan sebagai absensi secara digital berbasis android.

Efektivitas Komunikasi Organisasi Bidang Pengadaan dan Informasi di (BKPSDMD)

Hubungan yang dibangun di dalam organisasi tersebut, baik bersifat formal maupun informal dalam semua lapisan, pada kenyataannya memberikan pengaruh yang besar pada operasional organisasi tersebut. Interaksi yang terjadi ini tidak dapat dibatasi dalam ruang lingkup hanya sebatas komunikasi yang terjadi di dalam lingkungan organisasi. Karena pada kenyataannya pola hubungan yang terjadi di dalam organisasi pada akhirnya ditujukan pada publik di luar organisasi yang bersangkutan. Sehingga organisasi atau perusahaan berhubungan dengan publik yang berada dalam lingkungan eksternalnya secara terus menerus.

Mengingat kehadiran organisasi sesungguhnya tidak hanya menyangkut kepentingan internal semata yaitu pemilik dan karyawan, namun lebih jauh kehadiran organisasi dimaksudkan guna memenuhi hajat hidup masyarakat luas yang banyak berada di luar organisasi.

Untuk mengukur apakah suatu sistem itu bekerja secara efektif atau tidak, Kenneth C Laudon (2005:638) mengatakan bahwa sebenarnya ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu adanya gangguan komunikasi, digunakan oleh orang-orang yang tidak berwenang, kegagalan perangkat lunak, kegagalan perangkat keras, bencana alam, kesalahan karyawan, dan serangan teroris dapat mencegah sistem untuk bekerja dengan sebenarnya. Oleh karena itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya yaitu menyangkut kesalahan-kesalahan yang bersifat administratif, keamanan dan bencana.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di kantor BKPSDMD kota makassar untuk mengetahui efektivitas komunikasi organisasi pada Bidang Pengadaan dan Informasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Makassar dalam Memberikan Pelayanan Informasi Berbasis *e-government* Kepada Pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan informasi berbasis *e-government* kepada pegawai BKPSDMD sudah berjalan dengan efektif hal ini dari segi komunikasi dan pelayanan dapat diketahui bahwa petugas memiliki kemampuan daya tanggap yang baik.

Hal ini dilihat dari kemampuan petugas dalam merespon, setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Selain respon, petugas terhadap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik, petugas juga melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar mutu manajemen yang dimiliki. Petugas juga telah memberikan informasi dan keterangan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan dan diperlukan pemohon sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Dari aspek model pelayanan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Serta kemampuan staff kepegawaian dalam mengatasi kendala yang terjadi baik dari segi komunikasi, jaringan serta gangguan lainnya.

Kesimpulan

1. Bentuk komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan yang dilaksanakan di BKPSDMD adalah bentuk komunikasi yang tersistem menggunakan sistem berbasis elektronik (*e-government*), yang mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik, pelayanan berbasis website bertujuan mempermudah pelayanan yang ingin mengetahui informasi kepegawaian serta pengelolaan data bagi para pegawai, dengan adanya pelayanan berbasis website pegawai dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun jika terhubung dengan suatu jaringan internet, absensi secara digital pelayanan berbasis *e-government* di Kantor BKPSDMD yang di terapkan yang mempermudah pengelolaan data kepegawaian berbasis *e-government*.
2. Komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan informasi berbasis *e-government* kepada pegawai BKPSDMD sudah berjalan dengan efektif hal ini dari segi komunikasi dan pelayanan dapat diketahui bahwa petugas memiliki kemampuan daya tanggap yang baik, petugas dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, selain respon petugas terhadap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik, petugas juga melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar mutu manajemen yang dimiliki, petugas juga telah memberikan informasi dan keterangan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan dan diperlukan pemohon sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman serta tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Barthos, Basir. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Dan O’Hair, W Gustav, Friedrich, Dee Lynda. 2009. *Strategi Communication in Business and The Professions*. Jakarta. Kencana.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. PT Kompas Media Nusantara
- Nawawi, Zaidan. 2015. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta. PT Raja grafindo Persada
- Nurudin. 2017. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT Raja grafindo Persada
- Rachmat, Fauzan. 2018. *Profil Aparatur Sipil Negara*. Makassar. Bkpsdmd
- Riinawati. 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*. Yogyakarta. PT Pustaka Baru
- Ruben, Brent D. 2014. *Komunikasi dan perilaku manusia*. Jakarta. Rajawali pers

- Rusliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Rajawali Pers
- Rustan, Ahmad Sultra dan Nurhakki Hakki. 2017. *Pengantar ilmu komunikasi*. Yogyakarta. Deepublish
- Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya. PT Scorpindo Media Pustaka
- Sitti Roskina Mas, Phil Ikhfan Haris. 2020. *Komunikasi Dalam Organisasi*. UNG Press Gorontalo.
- Widjaja, H.A.W. 2008. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta.PT. Bumi Aksara.
- Yusuf, Muhamad Fahrudin. 2021. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta. Pustaka Ilmu

SKRIPSI/JURNAL:

- Agustiana, Lisa.2022.” Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Ajamu Kabupaten LabuhanBatu”. Skripsi sarjana. fakultas Ilmu sosial dan Politik. Universitas Medan Area. Medan.
- Amin, Namira Mardin. 2015 “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang”. Skripsi sarjana. Fakultas ilmu Sosial dan Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Erdina, Tias Vela, Dyah Hariani. “Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang”. *Journal of Public Policy and Management Review*. 2017: 2-13
- Habibullah, Achmad. “Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 2010. Hal 187-195.
- Irfadillah, Andi.” Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Skripsi sarjana. fakultas Ilmu sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Silmi, Iman.” Kualitas pelayanan administratif di kantor kecamatan cipaku kabupaten ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.2019. Hal 23-34
- Siregar, Nina Siti Salmiah.” Interaksi Komunikasi Organisasi”. *Jurnal ilmu sosial*”.2012. Hal 27-40.
- Supriadi, Budi, Lukman Bachtiar.” Sistem informasi administrasi pada organisasi himpunan mahasiswa islam cabang sampit berbasis web. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*.2019.

WEBSITE

- <https://eprints.umm.ac.id/56114/3/bab%202.pdf>
- <https://repository.uin-suska.ac.id/2691/4/BAB%20III.pdf>

<https://bkpsdmd.makassar.go.id/>
<https://eprints.umm.ac.id/47798/5/BAB%20II.pdf>
<http://repository.unpas.ac.id/9785/8/BAB%20II.pdf>
<http://harisok.blogspot.com/2011/03/definisi-komunikasi-menurut-para-ahli.html>
<https://media.neliti.com/media/publications/77643-ID-komunikasi-dalam-organisasi.pdf>
<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>