

**PENGARUH KOMUNIKASI PADA ORGANISASI PEMERINTAHAN  
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Pemerintah Kabupaten Lampung Timur)**

Oleh

**Ahmad Victorrys Putranegara**

**ABSTRAK**

Pemerintah memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayan publik dan sebagai penunjang lancarnya operasional program kebijakan, maka dibutuhkan sebuah kegiatan komunikasi organisasi pemerintahan. Melalui kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi pemerintahan diharapkan dapat memecahkan masalah dari persoalan yang dihadapi.

Secara umum kegiatan komunikasi yang tampak dalam organisasi pemerintahan khususnya Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur belum menjadi kegiatan yang dianggap penting, selain itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan memberikan sedikit masukan tentang pengaruh komunikasi dalam organisasi pemerintahan dalam hal ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. Komunikasi yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur berbentuk komunikasi internal dan eksternal. Bentuk komunikasi internal dan eksternal yang dilakukan adalah komunikasi interpersonal, kelompok dan komunikasi publik.

Tujuan komunikasi pada hakekatnya adalah mencapai pengertian bersama antara komunikator dan komunikan, baik terhadap pengetahuan (*kognitif*), sikap (*afektif*) dan kecenderungan perilaku (*konatif*). Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dalam organisasi pemerintahan terhadap peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur.

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif korelatif dengan menggunakan analisis kuantitatif, Sumber data yang didapat yaitu data primer melalui penyebaran kuisioner dan data sekunder didapat melalui dokumentasi-dokumentasi seperti peraturan pemerintah dan literatur (studi kepustakaan),

observasi serta wawancara. Teknik analisis data menggunakan editing dan pengolahan data dalam bentuk tabulasi hasil jawaban responden kemudian dilakukan analisis data menggunakan metode Analisis Kuantitatif.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi dalam organisasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik, pengaruh komunikasi yang paling besar adalah komunikasi internal kepada peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku birokrasi terhadap peningkatan pelayanan publik.

Saran peneliti hendaknya dalam proses pemerintahan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Lampung Timur komunikasi baik internal sesama pegawai maupun eksternal terhadap masyarakat harus ditingkatkan, hal ini bertujuan agar pelayanan publik di dalam organisasi pemerintah dapat berjalan maksimal.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan Publik

**COMMUNICATION INFLUENCE AT GOVERNMENT ORGANISATION  
TOWARD PUBLIC SERVICE INCREASE  
(Study at Duty Society and Civil Data Governmental  
of East Lampung Sub Province)**

**By**

**Ahmad Victorrys Putranegara**

**ABSTRACT**

Government has duty dan function as government service and also give an easy way oprational policy program, it needs a government organisation communication activity. Through communication activity in government organisation it expected can solve the problem in a general activity of communication its look like in government organisation especially society duty and also data governmental in government of East Lampung, think that activity is important yet, beside that stil much people could not understand document requirment civil data governmental. The writer interest to do research and give a litle advice about communication influence in government organisation. In this case a duty society and civil data governmental of East Lampung doing are internal and eksternal. Internal communication and eksternal communication are basicly communication through understanding together betwen communicator and communican, including with knowledge (cognitive), (afective) and behaviour (conative).

Intention of research is to know communication influence in government organisation trough public service increase at duty society and civil data governmental of East Lampung. The research methode is descriptive corelative methode with quantittive. Data resources are pimer data with quesjoner and secunder data with documentataion example, government rules and litarist, observation, interview. Analys technique data use editing and data research in tabulation answer of responden, and than doing by data analys use quantitative.

From this research, communication influence in government organisation to increase public service, the biggest influence is internal communication toward increase the knowledge,atitude and behavior oriented bireucracy to public service increase.

Advice the writer is, being the process of government especially in a duty society and civil data government of East Lampung the communication of East Lampung the communication of internal between employe, and eksternal with society should be increase, this thing have intention for government to maximalise a public service in organitation.

Keyword : Communication, Public Services