

**PERBEDAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
PEGAWAI BERDASARKAN KARAKTERISTIK INDIVIDU  
PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUARA ENIM**



**SKRIPSI**

**Nama : Cindy Ratna Jenita**

**NIM : 212019139**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2023**

**PERBEDAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
PEGAWAI BERDASARKAN KARAKTERISTIK INDIVIDU  
PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUARA ENIM**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Cindy Ratna Jenita**

**NIM : 212019139**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Ratna Jenita  
NIM : 212019139  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Perbedaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pegawai Berdasarkan Karakteristik Individu Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Starta 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain terkecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain terkecuali secara tertulis dengan jelas mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang,

2023



Cindy Ratna Jenita

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul: Perbedaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pegawai Berdasarkan Karakteristik Individu Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

Nama : Cindy Ratna Jenita  
NIM : 212019139  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal,

Pembimbing I,



Wani Fitriah, S.E., M.Si  
NIDN : 0228016501

Pembimbing II,



Sudarta, S.E., M.M  
NIDN : 0203026701

Mengetahui,  
Dekan  
u.b Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zuleha Trihandayani, S.E., M.Si  
NIDN : 0229057501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al Insyirah:6-8)

*“You can’t go back and change the beginning, but you can start where you are and change the ending.”*

(C.S. Lewis)

“Ketika kamu meragukan pencapaianmu sekarang, lihat ke belakang dan seberapa jauh kamu melangkah. Keyakinan itu yang akan mengubah takdir. *There’ll be days I lose against life.*

*If I get lost again, I know my way back.”*

“Susah sih, tapi bismillah saja.”

(Penulis)

Kupersembahkan Untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku, Bapak Ahmad Arpani dan Ibu Elita Susanti
- ❖ Kedua Adik tersayangku, Dava Febrino dan Ramadani Safitri
- ❖ Keluarga besarku
- ❖ Almamaterku

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

### *Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh*

Alhamdulillah dengan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat, Karunia serta Hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perbedaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pegawai Berdasarkan Karakteristik Individu Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.”** Sholawat seta salam semoga selalu tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kita diberi syafa'at oleh Nabi Muhammad SAW, Aamiin Allahuma Aamiin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Orang Tua tercinta Bapak Ahmad Arpani dan Ibu Elita Susanti, penulis persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu membimbing dan mendampingi, yang selalu memanjatkan doa kepada putri tercinta dalam doa dan sujudnya, terima kasih atas dukungannya berupa doa, waktu, semangat, didikan, motivasi serta materil yang telah diberikan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Wani Fitriah, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing 1 dan Bapak Sudarta, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan dan masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Adik-adik tersayang, Dava Febrino dan Ramadani Safitri, serta keluarga besar terutama Nenek yang selalu mendoakan dan memberikan semangat selama ini.
7. Sahabat cewek tangguh, Ajeng Bella Yuprizah, Indah Sapuri, Nurul Aulia, R.A Maita Nabila dan Sandrika Widya Putri Setiawan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan disaat saya kesusahan dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Sahabat *jamets*, Annisa Faniakoti, Deri Novitasari, Detia Melsa, Puput Melati dan Rahmadania Safitri yang selalu menghibur dan memberikan semangat selama pengerjaan skripsi ini.
9. Sahabat tiga serangkai, Fahdiar Agustin dan Mutrif Al Arifbilla, serta Carin Dwi Agustin, Mita Sumanti dan seluruh sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan *support*, semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teman-teman terkhususnya di CM.X angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca serta berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh***

Palembang,

2023

Cindy Ratna Jenita

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN     HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Sebelumnya.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26



C. Operasional Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampel .....	28
E. Data yang Diperlukan .....	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Penelitian .....	36
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Berdasarkan Jabatan .....	4
Tabel II.1	Persamaan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel III.1	Operasional Variabel .....	27
Tabel III.2	Jumlah Pegawai PNS dan NON PNS Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Berdasarkan Jabatan .....	28
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi Pegawai PNS.....	42
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi Pegawai NON PNS .....	43
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Komunikasi Pegawai PNS .....	44
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Komunikasi Pegawai NON PNS .....	45
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel IV.6	Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel IV.7	Usia Responden .....	48
Tabel IV.8	Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Tabel IV.9	Status Pekerjaan Responden.....	50
Tabel IV.10	Lama Kerja Responden.....	51
Tabel IV.11	Hasil Jawaban Responden Untuk Teknologi Informasi Pegawai PNS dan NON PNS.....	52
Tabel IV.12	Hasil Jawaban Responden Untuk Komunikasi Pegawai PNS dan NON PNS .....	55
Tabel IV.13	Hasil Uji Homogenitas Variabel Teknologi Informasi.....	60
Tabel IV.14	Hasil Uji Homogenitas Variabel Komunikasi Pegawai.....	60
Tabel IV.15	Hasil Uji <i>Independent Sampel T-Test</i> .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Koesioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Homogenitas
- Lampiran 8 Hasil uji *Independent Sample T-Test*
- Lampiran 9 Tabel R
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Sertifikat Komputer
- Lampiran 13 Sertifikat Hapalan Surat-Surat Pendek Al-Qur'an
- Lampiran 14 Sertifikat Magang dan Sertifikat Seminar
- Lampiran 15 Sertifikat Pelatihan SPSS
- Lampiran 16 *Plagiarism Checker X*
- Lampiran 17 Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 18 Biodata Penulis
- Lampiran 19 Artikel Jurnal

## ABSTRAK

**Cindy Ratna Jenita / 212019139 / 2023 / Perbedaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pegawai Berdasarkan Karakteristik Individu Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim / Sumber Daya Manusia.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan teknologi informasi dan komunikasi pegawai berdasarkan karakteristik individu pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini termasuk penelitian komperatif. Populasi penelitian ini berjumlah 72 pegawai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive* Sampel dalam penelitian ini dibedakan antara pegawai PNS yang berjumlah 35 pegawai dan pegawai NON PNS yang berjumlah 37 pegawai. Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah koesioner, sedangkan teknik analisis utama yang digunakan adalah uji *independent sample t-test*. Berdasarkan hasil uji *independent sample t-test* pada hipotesis pertama, diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya ada perbedaan teknologi informasi antara pegawai PNS dan NON PNS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Pada hipotesis kedua, hasil uji *independent sample t-test* diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,011 < 0,05$  yang artinya ada perbedaan komunikasi antara pegawai PNS dan NON PNS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan teknologi informasi dan komunikasi pegawai berdasarkan karakteristik individu pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.

**Kata kunci : Teknologi informasi, komunikasi pegawai, karakteristik individu.**

## ABSTRACT

***Cindy Ratna Jenita / 212019139 / 2023 / Differences in Employee Information and Communication Technology Based on Individual Characteristics of Employees at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency / Human Resources.***

*This study aims to determine differences in employee information and communication technology based on individual characteristics of employees at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency. This research includes comparative research. The population of this study amounted to 72 employees. The sampling technique in this study used a purposive sampling. The sample in this study was distinguished between PNS employees totaling 35 employees and NON PNS employees totaling 37 employees. The main data collection technique in this study was a questionnaire, while the main analysis technique used was testing independent sample t-test. Based on test results independent sample t-test in the first hypothesis, a significant value of  $0.000 < 0.05$  is obtained, which means that there are differences in information technology between PNS and non-PNS employees at the Muara Enim Regency Population and Civil Registration Service. In the second hypothesis, test results independent sample t-test a significant value of  $0.011 < 0.05$  was obtained, which means that there is a difference in communication between PNS and non-PNS employees at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency. From these results it can be concluded that there are differences in employee information and communication technology based on the individual characteristics of employees at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency.*

***Keywords: Information technology, employee communication, individual characteristics.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat menghadapi kehidupan serba modern dengan teknologi yang canggih dekade kini, peranan sumber daya manusia yaitu pegawai yang bekerja di sektor publik sebagai sumber tenaga kerja dalam suatu instansi pemerintah sangat dibutuhkan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik. Mengelola instansi pemerintah yang baik selalu penuh dengan berbagai tantangan dan perubahan kondisi lingkungan, konsekuensinya menuntut instansi pemerintahan untuk terus menerus memperbaharui informasi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, menuntut para pegawai untuk selalu bekerja dengan cepat tepat dalam melayani masyarakat.

Teknologi yang mulai memasuki lingkungan kerja pada saat ini, diharapkan pegawai paham serta bisa mengoperasikan teknologi sebagaimana mestinya agar tujuan instansi pemerintahan dapat tercapai. Aktifitas instansi pemerintahan akan berjalan dengan baik jika instansi tersebut memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan, keterampilan dalam mengelola instansi pemerintahan. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15), sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, pegawai dan masyarakat.

Sumber daya manusia juga memegang peranan penting dalam pembangunan serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Begitu pentingnya peran SDM ini mengharuskan para pemimpin organisasi atau institusi melakukan seleksi ketat saat merekrut serta mengelola sumber daya manusia nya dengan maksimal karena maju tidaknya suatu organisasi atau institusi tergantung dari individu pegawai. Menurut Garin (2020:18), karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain, dan perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dan lainnya berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Perbedaan dalam individu pegawai juga dapat mempengaruhi cara dia berkomunikasi dan juga menggunakan teknologi. Menurut Rintho (2018:3), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu.

Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengelola data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan di akses secara global. Menurut Yetty Oktarina (2017:1), komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan yang disampaikan seseorang (komunikator) kepada lawan bicaranya (komunikan) atau komunikasi dapat dikatakan juga sebagai

suatu proses pengoperan pesan dari individu kepada individu lain, dari individu ke suatu kelompok kecil maupun kelompok besar seperti organisasi.

Suatu organisasi yang melayani kepentingan publik seperti organisasi pemerintah, pasti menginginkan adanya pencapaian maksimal yang terkait dengan peningkatan hasil kerja demi tercapainya tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi salah satu elemen yang penting yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia. Hal ini karena sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang melaksanakan dan mengatur serta menjalankan kegiatan organisasi tersebut. Salah satu contoh organisasi pemerintah yang melayani kepentingan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengurus semua bidang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim adalah sebuah organisasi pemerintah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah, serta Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 31 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas Fungsi Dan Struktur Organisasi Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas, Badan, Kecamatan dan Kelurahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim beralamat di Jalan Ahmad Yani No 20 Kode Pos 31311, Telp (0734) 421479, Faksimile (0734) 421479. Berdasarkan pasal 28 Peraturan Bupati Kabupaten Muara Enim Nomor 31 Tahun 2016 tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim mempunyai tugas membantu Bupati



melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Berdasarkan observasi dan wawancara langsung yang dilakukan peneliti kepada 30 pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, di dapat data jumlah pegawai dan fenomena permasalahan sebagai berikut :

**Tabel I. 1**  
**Jumlah Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan**  
**Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Berdasarkan Jabatan**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kapala bidang	4
4.	Kepala seksi	10
5.	Bendahara keuangan	1
6.	Bendahara barang	1
7.	Administrasi	6
8.	Staf administrasi	11
9.	Staf arsip	1
10.	Staf loket	4
11.	Staf operator	29
12.	Staf verifikasi	2
13.	Staf <i>office</i>	1
14.	Kebersihan	4
15.	Keamanan	9
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, 2022

Dapat kita lihat dari tabel I.1 Jumlah Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Berdasarkan Jabatan, terdapat 5 jabatan yang berhubungan erat dengan teknologi informasi yaitu administrasi, arsip, operator, verifikasi dan *office*. Sebenarnya pemanfaatan aplikasi ataupun *website* tentu saja dapat memudahkan masyarakat dan juga dapat membantu pihak Disdukcapil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan akurat. Tapi pada kenyataannya, dari 5 jabatan tersebut masih ada beberapa yang menggunakan sistem manual, hal tersebut dapat menghambat pelayanan administrasi karena dengan menggunakan sistem manual itu dapat memakan waktu cukup lama, kurang efektif dan juga kurang efisien, apalagi untuk sebuah instansi pemerintah yang mengurus semua bidang administrasi kependudukan. Pegawai NON PNS seharusnya bisa lebih membantu dalam bidang administrasi dibandingkan pegawai PNS, karena pegawai NON PNS yang kebanyakan dari generasi Z pasti lebih paham dengan penggunaan teknologi informasi dibandingkan karyawan PNS yang kebanyakan dari generasi X.

Selain faktor teknologi informasi, komunikasi juga menjadi faktor yang sangat penting. Instansi pelayanan publik seperti Disdukcapil tidak akan lepas dari interaksi dengan masyarakat, dengan adanya komunikasi yang terjalin baik antara pihak instansi dengan masyarakat dapat membuat masyarakat merasa nyaman saat berurusan di Disdukcapil. Tapi pada kenyataannya, masih ada beberapa pegawai yang kurang dalam penyampaian informasi ke masyarakat, sehingga sering terjadi *miss-komunikasi* yang mengakibatkan kurang

tersampainya informasi secara sempurna. Selain itu, kesenjangan komunikasi juga menjadi permasalahan di Disdukcapil, kebanyakan pegawai PNS dari generasi X yang gaya komunikasinya cenderung lebih kaku dan formal, sedangkan pegawai NON PNS kebanyakan dari generasi Z yang terbiasa dengan cara komunikasi yang *casual*, informal, terbuka dan santai, hal tersebut membuat kesenjangan komunikasi antara pegawai.

Selanjutnya, pada faktor karakteristik individu, ditemukan fenomena seperti masih adanya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai, kurangnya keahlian dalam memahami dan melaksanakan tugas dan pengalaman kerja yang kurang memberikan kontribusi pada bidang tugas, sehingga faktor karakteristik individu menjadi permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Perbedaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pegawai Berdasarkan Karakteristik Individu Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Muara Enim.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Adakah perbedaan teknologi informasi berdasarkan karakteristik individu pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim?
2. Adakah perbedaan komunikasi pegawai berdasarkan karakteristik individu pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui perbedaan teknologi informasi berdasarkan karakteristik individu pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.
- 2) Untuk mengetahui perbedaan komunikasi pegawai berdasarkan karakteristik individu pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.

2. Manfaat bagi instansi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, evaluasi dan rekomendasi bagi pimpinan dan seluruh jajaran pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan baru.

3. Manfaat bagi penulis

Penelitian dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi manajemen sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annasai, Gilby Galuh (2022) Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pemerintah (Survey pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis). Sarjana thesis, Universitas Siliwangi.
- Ardiana, Rizki (2020) Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kompetensi, Dan Kemampuan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Kantor Keluarga Berencana Kabupaten Ponorogo. Skripsi (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Arifan, Garin Ramdhani (2020) Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Putra Berkah Lestari Batujajar Kabupaten Bandung Barat. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Asiati, Diah Isnaini.(2019).*Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta:Selemba Empat
- Cadas, Ichtiar Carnegi. (2021). Pengaruh Teknologi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Damai Kabupaten Lombok Utara (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Diakses 28 Oktober 2022 <http://disdukcapil.muaraenimkab.go.id>
- DS, Y. M; Dkk (2022). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25(9th ed)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh komunikasi, motivasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 47-57.
- NA, H (2018) Perbedaan Disiplin dan Motivasi Kerja Antara Karyawan Tetap dan Tidak Tetap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bulukumba (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).

- Nasihah, Zumrotun (2017) Pengaruh Karakteristik Individu, Kepercayaan Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menabung (Studi Kasus Di Kspps Bmt Bus Lasem Rembang). Undergraduate thesis, STAIN Kudus.
- Nilasari, T. D., Suharno, S., & Widarno, B. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 15(2), 162–168.
- Ningrum, Setiyawati (2020) Pengaruh Komunikasi, Koordinasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Gudang Pt. Indokemika Jayatama Cakung. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Permata, I., & Arfani, W. (2022). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. *JEM Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(1), 14-37.
- Putra, Y. B. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu, Pemberdayaan Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Aparatur Sipil Negara Disdukcapil Kabupaten Kebumen) (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Oktarina, Yetti. (2017). *Komunikasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sari, Evita (2020) Pengaruh Teknologi Informasi, Kompleksitas Tugas, Kemampuan Tehnik Pemakaidan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja SistemAkuntansi Pada Bank BRI Pasir Pangaraian. Sarjana thesis, Universitas Pasir Pangaraian.
- Sugiyono (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, VW. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sundari, S., & Achadi, A. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. *Majalah Imiah Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 81-89.
- Usmadi, U. (2020). Pengujian persyaratan analisis (Uji homogenitas dan uji normalitas). *Inovasi Pendidikan*, 7(1).

Utami, Nidisa (2020) Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Survei Pada Unit Akuntansi Keuangan Pada Bank BUMN Di Kota Bandung). Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.