

IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNTUK EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Ahmad Prawira¹, Eka Putri Paramita², Hartin Nur Khusnia³

Ilmu Komunikasi¹, Ilmu Komunikasi², Ilmu Komunikasi³

Universitas Mataram

Email: ahmadprawira212@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk efektivitas komunikasi organisasi selama pandemi covid-19 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah memanfaatkan Teknologi Informasi dan komunikasi berupa aplikasi *whatsapp* yang digunakan anggota organisasi untuk melakukan komunikasi baik itu formal maupun informal. aplikasi *zoom* yang digunakan untuk keperluan rapat dengan dinas pusat dan internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah serta untuk koordinasi antar dinas-dinas lain di Lombok Tengah. dan *e-smart* yang digunakan untuk memantau bagaimana hasil kinerja yang dilakukan oleh pegawai serta untuk mendukung kegiatan komunikasi yang berlangsung melalui saluran komunikasi *whatsapp* dan *zoom* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah. Hambatan dalam implementasi teknologi informasi dan komunikasi terletak pada akses internet atau jaringan yang buruk, adanya penyaringan informasi artinya ada hal-hal yang ditutup-tupi, hal ini merujuk pada kinerja pegawai yang dimana pekerjaan yang seharusnya sudah selesai ternyata belum selesai sehingga menghambat kinerja. Tekanan waktu artinya dalam penyampaian informasi memiliki waktu yang terbatas sehingga penyampaian informasi menjadi tergesa-gesa sehingga pegawai sulit memahami informasi yang disampaikan.

Kata kunci : Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of information and communication technology for the effectiveness of organizational communication during the covid-19 pandemic at the Communication and Informatics Office of Central Lombok Regency. The type of research used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study were carried out by data reduction, data presentation and conclusion drawing. Then the data validity technique uses source triangulation. The results showed that the Central Lombok Regency Communication and Informatics Office utilizes Information and Communication Technology in the form of the *whatsapp* application which is used by members of the organization to communicate both

formally and informally. *zoom* application which is used for meetings with the central and internal offices of the Central Lombok Regency Communication and Informatics Office and for coordination between other offices in Central Lombok. and *e-smart* which is used to monitor how the performance results are carried out by employees and to support communication activities that take place through *whatsapp* and *zoom communication* channels at the Central Lombok Regency Communication and Informatics Office. The obstacles in the implementation of information and communication technology lie in poor internet or network access, the existence of information filtering means that there are things that are covered up, this refers to the performance of employees where the work that should have been completed has not been completed, thus hampering performance. Time pressure means that the delivery of information has limited time so that the delivery of information becomes hasty so that employees find it difficult to understand the information conveyed.

Keywords: Information and Communication Technology, Organizational Communication, Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Lombok Tengah merupakan sebuah instansi atau organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan komunikasi melalui pendayagunaan multimedia secara berimbang cepat dan akurat. Sejalan dengan misi dinas komunikasi dan informatika dalam menciptakan Lombok Tengah satu data. Dinas Komunikasi dan Statistika Kabupaten Lombok Tengah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah memiliki tugas pokok untuk membantu Bupati melaksanakan urusan komunikasi, informatika, persandian dan statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan oleh kabupaten.

Penerapan tugas pokok yang diemban serta aliran komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Lombok Tengah berjalan cukup baik. Hal ini dapat kita lihat melalui keberhasilan Lombok Tengah mendapatkan penganugerahan terbaik atas keterbukaan informasi publik tingkat Provinsi Nusa

Tenggara Barat (Humas Lombok Tengah, 2022)

Covid-19 yang melanda seluruh dunia mengakibatkan seluruh instansi di Indonesia termasuk Lombok Tengah harus menjalankan sistem *Work From Home* (WFH), hal ini dilakukan sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan pemerintah dalam upaya pelaksanaan *social* dan *physical distancing* guna mencegah penyebaran covid-19. Dilansir dari <http://setjen.pu.go.id> Sesuai Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No. 50 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Surat Edaran MenPan-RB No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di lingkungan instansi pemerintah. hal ini mengakibatkan komunikasi organisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika tidak bisa berjalan dengan cukup baik. Aliran-aliran komunikasi organisasi vertikal maupun horizontal yang seharusnya dapat diterapkan dengan baik serta pesan komunikasi yang harusnya dapat disampaikan secara langsung tidak bisa berjalan dengan maksimal.

Akibat adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi serta adanya kesulitan dalam hal memantau kinerja karyawan atau pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Lombok Tengah mengharuskan pemerintah untuk mempunyai inisiatif dan memiliki fasilitas yang dapat membantu memantau atau mengawasi bagaimana kinerja karyawannya selama melakukan *Work From Home* (WFH).

Dalam upaya untuk melancarkan aktivitas kerja pegawai selama pandemi Covid-19, dinas komunikasi dan informatika memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yaitu *Whatsapp*, *Zoom*, dan aplikasi *E-smart*. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ini sendiri, diharapkan mampu untuk memanejemen kinerja pegawai khususnya seluruh staf di Dinas Komunikasi dan Informatika dan juga diharapkan mampu untuk memonitoring kinerja karyawan. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah teknologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. TIK mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Istilah teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari satu perangkat ke lainnya.

Teknologi informasi dan komunikasi terdiri dari dua konsep yakni teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Menurut Puskur Kemendiknas (Rusman, 2011: 88), “Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan proses, penggunaan alat bantu, manipulasi, pengelolaan, dan transfer atau pemindahan

informasi antar media.” Sementara menurut kamus Oxford dijelaskan bahwa “teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama computer untuk menyimpan, menganalisis data, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.” (Rusman, 2011: 88).

Menurut Puskur Kemendiknas (Rusman, 2011: 88) Teknologi komunikasi adalah segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat satu ke lainnya. Jadi teknologi komunikasi adalah perangkat-perangkat teknologi yang terdiri dari hardware, software, proses, dan sistem, yang digunakan untuk membantu proses komunikasi, yang bertujuan agar komunikasi berhasil. Sehingga teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan.

Dalam upaya pemanfaatan Teknologi informasi dan komunikasi yang maksimal untuk mengawasi kinerja serta untuk penyebaran informasi kepada pegawai selama pandemi Covid-19 sangat penting yang namanya komunikasi, terlebih komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian suatu organisasi. Komunikasi organisasi juga merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi terhadap kepentingan organisasi yang berisi cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya : Memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi (Khomsahrial,2011).

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan suatu program, untuk alat bantu, manipulasi dan penyampaian informasi. TIK adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. Menurut susanto, TIK adalah sebuah media atau alat bantu yang digunakan untuk mentransfer data baik itu untuk memperoleh data/informasi maupun memberikan informasi kepada orang lain serta dapat digunakan untuk berkomunikasi baik satu arah maupun dua arah.

Pada penelitian ini peneliti meneliti bagaimana implementasi pemanfaatan Teknologi informasi dan komunikasi untuk efektivitas komunikasi organisasi selama pandemi Covid-19 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah . Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah karena akses menuju dinas tersebut dekat dengan peneliti. Selain itu, melihat peran Dinas Komunikasi dan Informatika yang begitu penting sebagai media publik yang berperan dalam penyebaran informasi terkait perkembangan wilayah khususnya Lombok Tengah tentu harus inovatif dalam mensiasati hal-hal yang terjadi termasuk dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk berkomunikasi selama pandemi covid-19. Objek penelitian berupa Teknologi Informasi dan Komunikasi melalui aplikasi whatsapp, Email, Zoom dan aplikasi *E-Smart* untuk efektivitas komunikasi organisasi selama pandemi Covid-19. Dengan adanya Teknologi informasi dan komunikasi tersebut akan membantu kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari sehingga pegawai tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan aktivitas kerja.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana implementasi Teknologi

Informasi dan Komunikasi untuk efektivitas komunikasi organisasi selama pandemi Covid-19 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah? Dan Hambatan apa saja yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika selama menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi?

TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk efektivitas komunikasi organisasi selama Pandemi Covid-19 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah dan untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selama menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

TINJAUAN PUSTAKA

ICT (*Information, Communication, and Technology*)

ICT (*Information, Communication and Technology*) atau yang lebih dikenal dengan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) adalah berbagai aspek yang melibatkan teknologi, rekayasa dan teknik pengolahan yang digunakan dalam pengendalian dan pemrosesan informasi serta penggunaannya, hubungan komputer dengan manusia dan hal yang berkaitan dengan sosial, ekonomi dan kebudayaan. Istilah TIK muncul setelah adanya perpaduan antara teknologi komputer (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) dengan teknologi komunikasi pada pertengahan abad ke-20 Perpaduan kedua teknologi tersebut berkembang pesat melampaui bidang teknologi lainnya. Hal ini

mencakup komputer, Internet, teknologi penyiaran (radio dan televisi), dan Telepon.

Menurut *United Nation* (1999) TIK merupakan internet, telekomunikasi, peralatan teknologi informasi, media dan penyiaran, perpustakaan dan pusat dokumen dan berbagai peralatan lain yang berhubungan dengan aktivitas komunikasi. Kemudian menurut Adeya (2002) TIK menyangkut elektronik yang diartikan sebagai penghitungan, pemrosesan, penyimpanan dan diseminasi informasi. Sementara itu Law et al (2003) menyatakan bahwa TIK merupakan multimedia, internet atau Web dapat digunakan sebagai perantara untuk menggantikan media yang lainnya. Menurut Slamini (2010) Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) atau Information and Communication Technology (ICT) adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi.

Computer Mediated Communication (CMC)

Computer Mediated Communication biasa disebut CMC adalah suatu proses komunikasi melalui penggunaan media komputer atau semua alat yang berbasis komputer seperti PDA, Smartphone, tablet, dan sebagainya. *Computer Mediated Communication* merupakan suatu proses berkomunikasi manusia dengan menggunakan via komputer, dengan melibatkan orang dalam situasi konteks tertentu, sehingga terlibat dalam proses pembentukan media sebagai tujuan (John December dalam Egi Priyatna (2021) 45-49).

Bentuk komunikasi yang dapat dimasukkan ke dalam kategori CMC adalah ketika proses komunikasi yang terdiri dari dua atau beberapa orang didalamnya yang hanya dapat saling berkomunikasi atau

bertukar informasi melalui komputer yang termasuk ke dalam teknologi komunikasi baru. Mengirim dan menerima pesan menggunakan telepon genggam model smartphone serta menggunakan komputer, atau bahkan mengunduh atau mengunggah lagu, gambar, ataupun video juga bisa dikategorikan sebagai CMC. CMC (*Computer-Mediated Communication*) merupakan bentuk komunikasi yang sangat berbeda dengan bentuk komunikasi yang lain seperti komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, organisasi dan komunikasi massa. Seperti yang dikatakan Andrew F. Wood dan Matthew J. Smith (dalam Egi Priyatna, 2021 : 46) menjelaskan bahwa CMC merupakan sebuah integrasi teknologi komputer dengan kehidupan sehari-hari.

Adanya komputer sebagai media baru dalam melaksanakan komunikasi adalah untuk mempermudah proses pertukaran pesan secara cepat. "CMC adalah suatu proses komunikasi atau pertukaran informasi yang dilakukan melalui medium, dalam hal ini komputer. Dalam prakteknya, CMC biasanya dikaitkan dengan komunikasi manusia pada, melalui, atau menggunakan internet dan web." (Tomic dalam Astuti, 2011: 217-218).

Kehadiran Internet dan program-program yang digunakan untuk berkomunikasi memungkinkan perkembangan CMC menjadi berbagai bentuk. Kondisi ini membuat komunikasi pun terus mengalami perkembangan. Salah satu cara individu berhubungan adalah melalui media sosial yang menjadi alat komunikasi. Dalam konteks ini, semua media sosial yang dipakai untuk berkomunikasi dapat didefinisikan sebagai alat CMC yaitu *Whatsapp*, *Zoom* dan *E-Smart*. CMC memungkinkan adanya kehidupan lain karena alat CMC merupakan alat komunikasi asinkron yang bisa mengirim pesan one-to-one dan one-to-

many serta dalam waktu yang tidak bersamaan. Kehidupan lain yang mungkin dihadirkan oleh CMC adalah kehidupan virtual yang menjadi salah satu bentuk CMC. Beberapa bentuk CMC diantaranya adalah *chat rooms*, *virtual world*, *public discussion board* dan *instant messaging* (Wright & Webb dalam Ayu Ratna Putri (2021) : 6)

Adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah jalannya komunikasi organisasi selama pandemi covid-19 berlangsung. Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi terhadap kepentingan organisasi yang berisi cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya : Memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi (Khomsahrial,2011).

Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, dimana orientasinya bukan pada organisasi tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. Goldhaber dalam buku *Komunikasi Organisasi Lengkap*, memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam rangkaian hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Khomsahrial,2011).

komunikasi Dalam Organisasi

Secara sederhana disebut, jika ada dua orang atau lebih dalam organisasi dengan sendirinya akan berlangsung komunikasi. Organisasi merupakan “wadah

kegiatan” orang- orang yang melakukan berbagai tugas untuk mencapai tujuan bersama (common goals). Mereka bekerja dalam struktur hubungan yang dibatasi oleh peran tugasnya. Dinamika perilaku yang ditampilkannya diisi oleh posisi “tawar menawar” antara “needed accomplishment” dan “lask accomplishment” yang mewarnai produktivitas kelompok maupun perorangan (Satoro, 2002- 2003:1). Sedangkan Daryanto (1996:3), mengungkapkan bahwa: “Organisasi adalah sistem kerjasama antara dua orang atau lebih yang secara sadar dimaksudkan untuk mencapai tujuan”.

Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa setiap kelompok orang yang bekerja-sama akan terjadi suatu komunikasi atau hubungan sesuai dengan tugas yang diembannya, sehingga menampilkan perilaku yang mendorong timbulnya kesadaran dalam berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Hambatan-hambatan komunikasi dalam berorganisasi

Hambatan komunikasi organisasi menurut (Gibson, ivansevich, Donnelly, 1993) dalam bukunya *Organisasi dan Manajemen* mengemukakan bahwa hambatan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

a. Bahasa

Perbedaan Bahasa yang berhubungan dengan adanya perbedaan persepsi Karena seseorang akan membuat persepsi tentang sesuatu hal suatu informasi atau pesan dari orang lain yang menggunakan bahasa.

b. Tekanan waktu

Dengan tekanan waktu ini menyebabkan komunikasi yang dilakukan menjadi serampangan dan tergesa-gesa.

c. Penyarangan

Penyarangan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi di suatu organisasi. Anggota atau seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya.

Pengertian Aplikasi WhatsApp

Penggunaan nama WhatsApp berasal dari frasa „What's Up“ sebagai bahasa sapaan dalam menanyakan kabar. WhatsApp didirikan oleh Jan Koum dan Brian Acton. Pada tahun 2014 WhatsApp bergabung dengan Facebook, namun beroperasi secara terpisah sebagai aplikasi yang fokus untuk melayani pertukaran pesan yang cepat dan mudah. WhatsApp dirancang untuk memudahkan penggunaannya untuk tetap terhubung dan berkomunikasi kapan saja, dan dimana saja. WhatsApp memberikan berbagai macam fitur bagi penggunanya dengan menggratiskan pengiriman pesan dan melakukan panggilan secara sederhana, aman, dan cepat ke berbagai jenis telepon di seluruh penjuru dunia. Pada awalnya, WhatsApp diluncurkan sebagai alternatif SMS. Namun, saat ini aplikasi media sosial WhatsApp dapat digunakan untuk mengirim dan menerima berbagai macam media dalam bentuk teks, foto, video, dokumen, dan lokasi, bahkan WhatsApp saat ini dapat digunakan untuk melakukan panggilan suara dan panggilan video.

Pengertian Aplikasi Zoom

Zoom atau Zoom Meeting adalah aplikasi komunikasi yang dapat digunakan untuk rapat atau meeting secara online, didukung video dan audio dengan kualitas yang High Definition (HD) (Yenni et al., 2022). Aplikasi Zoom Meeting dapat mendukung 1000 peserta dan 49 video di layar dengan keamanan yang terjamin karena didukung dengan end-to-end

encryption dan perlindungan kata sandi (password) sehingga pengguna menjadi lebih aman. Pengguna juga dapat merekam rapat yang dilakukan dengan Zoom dan menyimpannya secara langsung di perangkat masing-masing yang digunakan atau pada akun cloud (Hakim et al., 2022).

Pengertian Aplikasi E-Smart

E-smart ASN merupakan muara dari dua portal dalam pelaksanaan pengawasan kinerja aparatur sipil negara kabupaten Lombok Tengah. Portal-portal yang dimaksud adalah portal *Sidawai* dan portal *sisensi*. Portal *Sidawai* (sistem informasi data pegawai), adalah sistem yang berfungsi untuk merekam semua data ASN mulai dari data pribadi, pangkat, pendidikan hingga data keluarga. Sedang portal *Sisensi* (sistem informasi absensi dan presensi), merupakan sistem yang berfungsi untuk mengukur kinerja ASN serta absensi kerja dari ASN tersebut (<http://youtu.be/86w9TKm38P4>. 2022).

E-Smart (Elektronik Specific Measurable Attainable Relevance Time-bond) merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan untuk mengelola data remunerasi berdasarkan capaian kinerja. Aplikasi ini dibangun untuk memudahkan pengelolaan data dan pengukuran capaian kinerja yang disepakati dalam perjanjian kinerja setiap tahun anggaran (Akhmad Mukhlis, Hari Robiansyah, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah, yang terletak di Jl. Raden Puguh-Praya, Kec.

Jonggat. Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data yang Peneliti lakukan adalah dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1999) menawarkan suatu teknik analisis yang lazim disebut dengan *interactive model*. Dalam teknik ini terdapat tiga komponen, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Punch, 1998:22-204). Sementara untuk mengecek keabsahan data peneliti menggunakan Teknik analisis Triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain) yang tersedia. Jenis triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan analisis dengan membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. peneliti menjadikan karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengecek ulang data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan tentang implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, penulis dapat melihat bagaimana implementasi Teknologi informasi dan Komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah. Analisis ini mengacu terhadap beberapa saluran komunikasi yang digunakan dalam melakukan komunikasi selama pandemi covid-19. Beberapa saluran komunikasi yang digunakan untuk melakukan komunikasi antara lain; aplikasi

whatsapp, aplikasi *zoom*, dan aplikasi *E-Smart*. Beberapa aplikasi ini adalah alat komunikasi yang digunakan selama pandemi covid-19, hal ini dikarenakan dalam menjalankan pekerjaan pegawai dituntut untuk menjaga komunikasi untuk kelancaran pekerjaan selama pandemi covid-19 ataupun selama *work from home* (WFH) berlangsung.

Implementasi Aplikasi *Whatsapp Group* sebagai saluran komunikasi untuk efektivitas komunikasi organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah selama pandemi covid-19

Aplikasi *whatsapp* adalah aplikasi yang saat ini sedang populer dikalangan masyarakat, aplikasi ini sering digunakan dalam melakukan komunikasi. *whatsapp* dirancang untuk mempermudah kita terhubung ataupun berkomunikasi kapan saja dan dimana saja. *WhatsApp* memberikan berbagai macam fitur bagi penggunaanya dengan menggratiskan pengiriman pesan dan melakukan panggilan secara sederhana, aman, dan cepat ke berbagai jenis telepon di seluruh penjuru dunia. pemanfaatan aplikasi ini dalam upaya menciptakan komunikasi organisasi yang efektif selama pandemi covid-19 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah.

Aplikasi *Whatsapp* sangat membantu dalam penyampaian pesan komunikasi kepada pegawai yang tengah melakukan pekerjaan dari rumah. Selain itu proses penyampaian pesan komunikasi yang dilakukan tepat sasaran dimana pegawai yang bersangkutan langsung dapat memperoleh informasi langsung dan dapat memproses langsung informasi yang diberikan kepadanya.

Proses pengiriman pesan komunikasi yang dilakukan melalui aplikasi *Whatsapp* sangat mempermudah komunikasi antara

atasan dan bawahan, selama pandemi covid-19 berlangsung. informasi tentang aktivitas kerja yang harus dilakukan selama jam kantor berlangsung tetap dikomunikasikan melalui media *whatsapp group*. Pesan komunikasi yang disampaikan berupa suatu perintah yang harus dilakukan oleh setiap pegawai yang memiliki tanggung jawab terhadap informasi yang diberikan.

Implementasi Aplikasi Zoom Sebagai Saluran Komunikasi Untuk Efektivitas Komunikasi Organisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika selama pandemi covid-19

Zoom atau *Zoom Meeting* adalah aplikasi komunikasi yang dapat digunakan untuk rapat atau meeting secara online, didukung video dan audio dengan kualitas yang High Definition (HD) (Yenni et al., 2022). Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah menggunakan aplikasi *Zoom* Lebih digunakan untuk melakukan rapat terkait hal-hal yang berkaitan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika mulai dari progres Dinas Komunikasi dan Informatika yang harus ditingkatkan dan dikembangkan serta hal-hal yang harus diselesaikan. Aplikasi *Zoom* lebih sering digunakan untuk rapat dengan dinas pusat diikuti oleh seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah.

Pengiriman pesan komunikasi melalui aplikasi *Zoom* langsung disampaikan pada saat rapat koordinasi berlangsung, sehingga setelah proses rapat koordinasi selesai, pegawai yang bertugas atau bertanggung jawab terhadap informasi yang disampaikan langsung merealisasikan tugasnya. Sehingga progres kerja yang dilakukan pegawai dapat berjalan dengan baik. Aplikasi *Zoom* sebagai media komunikasi sangat membantu dalam penyampaian informasi.

Implementasi Pemanfaatan Aplikasi E-Smart pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah selama pandemi covid-19.

Aplikasi *E-Smart* merupakan suatu sistem aplikasi yang digunakan untuk mensupport kegiatan komunikasi yang berlangsung melalui saluran komunikasi *whatsapp* dan *zoom* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah. Aplikasi *E-Smart* dalam penggunaannya untuk mengontrol implementasi atas informasi yang disampaikan oleh atasan melalui saluran komunikasi *whatsapp* dan *zoom* terkait pekerjaan yang dilakukan. Proses komunikasi yang dilakukan terkait informasi pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai di pantau langsung apakah informasi tersebut dilaksanakan atau tidak.

E-Smart (Elektronik Specific Measurable Attainable Relevance Time-bond) merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan untuk mengelola data remunerasi berdasarkan capaian kinerja. Aplikasi ini dibangun untuk memudahkan pengelolaan data dan pengukuran capaian kinerja yang disepakati dalam perjanjian kinerja setiap tahun anggaran (Akhmad Mukhlis, Hari Robiansyah, 2020).

Implementasi aplikasi *E-Smart* dalam menciptakan efektivitas komunikasi serta pengawasan kinerja pegawai pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten Lombok Tengah selama pandemi covid-19 ditinjau melalui konsep *E-Government* yaitu kegiatan pemerintahan yang menggunakan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan pengawasan kinerja serta menciptakan efektivitas komunikasi organisasi selama pandemi covid-19 sehingga kinerja pegawai selama WFH (*Work From Home*) dapat terkontrol dengan baik.

Aplikasi *E-Smart* yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Lombok Tengah sangat mempermudah dalam mengontrol kehadiran maupun kinerja karyawan dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini dikarenakan setiap karyawan harus mengisi aktivitas sasaran kerja yang dilakukan setiap harinya, jika karyawan tidak mengisi aktivitas sasaran kerja maka ada konsekuensi yang harus diterima oleh karyawan tersebut. Aplikasi E-Smart adalah aplikasi yang menjadi tolak ukur terhadap bagaimana kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, semakin sering atau aktif bekerja dan menginput data hasil kerjanya maka dapat dikatakan bahwa dalam loyalitas pekerjaan yang dilakukan sangat baik.

Hambatan Dalam Menggunakan Teknologi informasi dan Komunikasi untuk menjalankan Komunikasi Organisasi

a. Kendala Jaringan

Implementasi pemanfaatan media teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki kendala yang dapat menghambat proses persebaran pesan komunikasi yang disampaikan. Kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informasi lebih pada akses jaringan karena media teknologi informasi yang digunakan sepenuhnya membutuhkan jaringan untuk dapat mengaksesnya.

Beberapa media komunikasi yang memerlukan akses jaringan sangat berpotensi mengalami hambatan dalam penyampaian pesan komunikasi, sebagai contoh dalam penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi aplikasi *zoom* cenderung banyak mengalami gangguan yang dimana apabila jaringan bermasalah

audio yang keluar putus-putus sehingga pesan yang disampaikan kurang dapat dipahami.

b. Tekanan Waktu

Dengan tekanan waktu ini menyebabkan komunikasi yang dilakukan serampangan dan tergesa-gesa. Komunikasi yang disampaikan tergesa-gesa cenderung dapat menyebabkan makna dari pesan komunikasi yang disampaikan tidak dapat dimengerti. Sehingga informasi yang disampaikan tidak dapat tersampaikan dengan baik apalagi disampaikan melalui teknologi informasi dan komunikasi.

Komunikasi yang dilakukan dengan tergesa-gesa cenderung membuat makna dari pesan komunikasi yang disampaikan komunikator ke komunikan berbeda. Informasi yang disampaikan melalui teknologi informasi dan komunikasi melalui saluran komunikasi *whatsapp* serta *zoom* akan sulit dipahami apabila disampaikan secara terburu-buru.

c. Penyaringan

Penyaringan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi di suatu organisasi. Anggota atau seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya.

Hambatan komunikasi dalam implementasi teknologi informasi dan komunikasi ini setidaknya sering terjadi juga di kalangan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah, informasi-informasi yang banyak disaring adalah tentang bagaimana hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh setiap pegawai.

KESIMPULAN

Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam komunikasi organisasi selama pandemi covid-19 telah memanfaatkan aplikasi whatsapp, Zoom meeting. Ketiga aplikasi tersebut membantu anggota organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah dalam pengiriman dan penerimaan pesan.

penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi tersebut terdiri dari Aplikasi Whatsapp yang digunakan anggota organisasi untuk melakukan komunikasi baik itu formal maupun informal. Aplikasi Zoom yang digunakan untuk keperluan rapat dengan dinas pusat dan internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah serta berkoordinasi dengan dinas-dinas di Lombok Tengah. Persebaran informasi menggunakan aplikasi *zoom* disampaikan melalui rapat yang dilaksanakan dan langsung didiskusikan dalam rapat tersebut sehingga informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik. Aplikasi E-smart, aplikasi ini merupakan suatu sistem aplikasi yang digunakan untuk mensupport kegiatan komunikasi yang berlangsung melalui saluran komunikasi *whatsapp* dan *zoom* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah.

Terdapat beberapa hambatan dalam implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika, yaitu tidak adanya jaringan internet yang mendukung dalam implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi sehingga audio visual yang terdengar tidak sesuai dengan kebutuhan. Selain itu kendala tekanan waktu juga mengakibatkan dalam penyampaian informasi memiliki waktu yang terbatas sehingga penyampaian informasi menjadi tergesa-gesa sehingga pegawai sulit memahami informasi yang disampaikan. penyaringan informasi menjadi sebuah

hambatan dalam implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ariesto Hadi Sutopo, *Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm 1
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- Pace, Wayne, R., dan Don F. Faules. 2001. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Romli, Khomsahrial. 2001. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alf Beta Bandung.
- Sukardi. 2007. *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutrisno, *Pengantar Pembelajaran Inovatif Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi*, (Jakarta: Gaung Persada, 2011) hlm 57-58

Jurnal

Mukhlis, Akhmad, and Hari Robiansyah,
2020. “*Electronic Specific
Measurable Attainable Relevance
Time-bond (e-SMART)*.”

Putri, A. R., & Kusumaningtyas, R.
(2021). *Manajemen Impresi
Pengguna Akun Alter Ego di Twitter
pada Akun Fanpage@
AlterBase18Plus* (Doctoral
dissertation, Universitas
Muhammadiyah Surakarta).

Skripsi

Priyatna, Egi. 2021. “*Pemanfaatan Aplikasi
Zoom Cloud Meetings Sebagai
Media Komunikasi Ditengah*

Pandemi Corona (Covid-19)”

Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pasundan Bandung.

Internet

<http://youtu.be/86w9TKm38P4> (Diakses 15
januari 2022)

<http://setjen.pu.go.id> (Diakses 20 Februari
2022)

[https://m.facebook.com/story.php?story_fbi
d=249874090572858&id=10006650
8060617](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=249874090572858&id=100066508060617) (Diakses 17 januari 2022)

[https://www.okemadrasah.com/2015/03/
pembelajaran-berbasis-ict-
tik.html](https://www.okemadrasah.com/2015/03/pembelajaran-berbasis-ict-tik.html) (Diakses 23 maret 2022)

<https://www.whatsapp.com/about/> (Diakses
23 maret 2022)