

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk memetakan posisi penelitian ini dalam kajian komunikasi, khususnya komunikasi digital dan komunikasi pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi baru dalam bidang ini. Berikut penelitian terdahulu yang terdapat penelitian ini:

1. Cahyarini, F. D. (2021) dengan judul *“Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik”*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Volume 25, Nomor 1.

Penelitian ini membahas mengenai implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada sektor pelayanan publik melalui metode studi literatur. Fokus utama penelitian tersebut adalah bagaimana kepemimpinan digital mendorong pemanfaatan teknologi informasi guna memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada kajian mengenai transformasi pelayanan publik berbasis digital. Namun, perbedaannya terletak pada fokus kajian, di mana penelitian Cahyarini menitikberatkan pada aspek manajemen kepemimpinan dan aparatur, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengalaman komunikasi digital masyarakat serta gangguan komunikasi (noise) yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi SIRANCAK.

2. Adityo, B., Engkus, dan Pikri, F. (2022) dengan judul *“Komunikasi Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi dan Kependudukan Umum (SIPAKU)”*. Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial, Volume 20, Nomor 2.

Penelitian ini membahas tentang komunikasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi dan Kependudukan Umum (SIPAKU). Fokus utamanya adalah bagaimana sistem tersebut memfasilitasi komunikasi dalam prosedur administrasi kependudukan. Persamaan penelitian ini terletak pada objek kajian yaitu aplikasi pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaannya terletak pada pendekatan analisis, di mana penelitian terdahulu lebih melihat pada sistem komunikasinya, sedangkan penelitian ini lebih mendalam pada pengalaman komunikasi dan hambatan semantik serta psikologis yang dirasakan oleh masyarakat.

3. Diani, R.O., Erawati, D., dan Manar, D. G. (2023) dengan judul “*Analisis Pelayanan Online SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Studi tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan)*”. *Journal of Politic and Government Studies*, Volume 12, Nomor 3.

Penelitian ini melakukan analisis terhadap pelayanan online SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang dengan fokus pada dimensi kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan. Persamaannya terletak pada objek penelitian yang sama, yaitu aplikasi SIRANCAK di Kota Padang. Namun, perbedaannya terletak pada sudut pandang penelitian; jika penelitian Diani dkk. mengevaluasi kinerja dan kualitas sistem, penelitian ini berfokus pada proses pemaknaan pesan dan gangguan komunikasi yang dialami pengguna.

4. Arianto, B., dan Handayani, B. (2023) dengan judul “*Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Digital Kewargaan: Studi Etnografi Digital*”. *ARKANA: Jurnal Komunikasi dan Media*, Vol. 2, No. 2.

Penelitian ini membahas media sosial sebagai saluran komunikasi digital kewargaan melalui studi etnografi digital. Persamaannya terletak pada penggunaan saluran digital sebagai media komunikasi antara pemerintah dan warga.

Perbedaannya terletak pada platform dan metode, di mana penelitian terdahulu mengkaji media sosial secara luas, sedangkan penelitian ini berfokus secara spesifik pada interaksi di dalam aplikasi pelayanan publik (SIRANCAK) dan bagaimana noise komunikasi memengaruhi pengalaman penggunaannya.

5. Sumarni, Y., dan Eriend, D. (2023) dengan judul *“Analisis Proses Komunikasi Pemerintah Nagari Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Nagari Alahan Nan Tigo, Dharmasraya”*. Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS), Volume 3, Nomor 2.

Penelitian ini membahas analisis proses komunikasi pemerintah nagari dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di Nagari Alahan Nan Tigo. Persamaannya adalah sama-sama mengkaji proses komunikasi instansi pemerintah kepada masyarakat. Perbedaannya terletak pada konteks medianya; penelitian terdahulu fokus pada komunikasi di tingkat nagari secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada konteks komunikasi digital berbasis aplikasi di tingkat kota.

6. Pohan, S., Nasution, S. R., & Sari, R. (2024) dengan judul *“Analisis Komunikasi Digital Aplikasi Sihalal pada Pemilik UMKM di Kabupaten Serdang Bedagai”*. MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 1.

Penelitian ini membahas analisis komunikasi digital aplikasi Sihalal pada pemilik UMKM dengan menekankan pentingnya literasi digital. Persamaannya terletak pada penggunaan model komunikasi digital dalam aplikasi layanan publik. Perbedaannya terletak pada subjek dan fokus masalah, di mana penelitian Pohan dkk. lebih melihat pada aspek literasi, sedangkan penelitian ini lebih membedah pengalaman subjektif masyarakat terkait gangguan pesan (message distortion) dalam proses administrasi.

7. Mulyadi, Y., Arif, E., & Azwar. (2025) dengan judul “Implementasi Komunikasi dalam Pemanfaatan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) sebagai Digitalisasi Pelayanan Publik di Samsat Padang”. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS), Volume 5, Nomor 2.

Penelitian ini membahas implementasi komunikasi dalam pemanfaatan aplikasi Signal sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Samsat Padang. Persamaannya terletak pada lokasi penelitian di Kota Padang dan kajian tentang aplikasi pelayanan publik. Namun, perbedaannya terletak pada fokus teori, di mana penelitian ini secara spesifik menggunakan sudut pandang Shannon dan Weaver untuk melihat noise semantik dan psikologis dalam pengalaman komunikasi masyarakat.

8. Amelia, Budhiartie, A., dan Nuriyatman, E. (2025) dengan judul “*Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam E-Government Terhadap Hak Masyarakat Di Tengah Ketimpangan Akses Internet*”. Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Volume 3, Nomor 6.

Penelitian ini membahas dampak digitalisasi pelayanan publik dalam e-government terhadap hak masyarakat di tengah ketimpangan akses internet. Persamaannya terletak pada kajian dampak digitalisasi terhadap masyarakat. Perbedaannya terletak pada fokus isu, di mana penelitian terdahulu lebih melihat pada aspek hukum dan aksesibilitas internet, sedangkan penelitian ini berfokus pada aspek komunikatif dan pemaknaan individu terhadap pesan-pesan yang ada di dalam aplikasi SIRANCAK.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Perbedaan	Persamaan
1	Cahyarini, F. D. (2021)	Implementasi Digital <i>Leadership</i> dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik	Studi Kasus (Studi Literatur)	Berfokus pada aspek kepemimpinan digital (<i>leadership</i>). Sedangkan penelitian ini berfokus pada pengalaman komunikasi pengguna (masyarakat).	Mengkaji tentang kompetensi digital dalam konteks pelayanan publik.
2	Adityo, B., Engkus, dan Pikri, F. (2022)	Komunikasi Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Pelayanan Admnistrasi dan Kependudukan Umum (SIPAKU)	Kualitatif Deskriptif	Fokus pada komunikasi interpersonal perangkat instansi, penelitian ini fokus pada pengalaman masyarakat.	Sama-sama mengkaji sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

3	Diani, R.O., Erawati, D., dan Manar, D. G. (2023).	Analisis Pelayanan Online SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang	Kualitatif	Berfokus pada kualitas pelayanan (Administrasi Publik). Sedangkan penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi digital dengan model Shannon dan Weaver.	Memiliki objek penelitian yang sama yaitu aplikasi SIRANCAK di Kota Padang dan metode kualitatif.
4	Arianto, B., dan Handayani, B. (2023)	Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Digital Kewargaan: Studi Etnografi Digital	Kualitatif	Menggunakan metode etnografi digital pada media sosial, sementara peneliti menggunakan studi deskriptif pada aplikasi.	Mengkaji transformasi pola interaksi masyarakat dari pola konvensional ke berbasis digital.
5	Sumarni, Y., dan Eriend, D. (2023)	Analisis Proses Komunikasi Pemerintah Nagari Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Nagari Alahan Nan Tigo, Dharmasraya	Kualitatif Deskriptif	Membahas saluran media sosial secara umum, sementara penelitian ini spesifik pada aplikasi pelayanan (SIRANCAK).	Menggunakan metode kualitatif dan fokus penelitian di Sumatera Barat.

6	Pohan, S., Nasution, S. R., & Sari, R. (2024)	Analisis Komunikasi Digital Aplikasi Sihlalal pada Pemilik UMKM di Kabupaten Serdang Bedagai	Kualitatif Deskriptif	Fokus pada aplikasi Sihlalal dengan informan pemilik UMKM. Sedangkan penelitian ini fokus pada aplikasi SI RANCAK dengan informan masyarakat umum.	Komunikasi digital dan menganalisis rendahnya literasi digital sebagai hambatan.
7	Mulyadi, Y., Arif, E., & Azwar. (2025)	Implementasi Komunikasi dalam Pemanfaatan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) sebagai Digitalisasi Pelayanan Publik di Samsat Padang	Kualitatif	Fokus pada aplikasi SIGNAL (Samsat) dan implementasi komunikasi secara umum. Sedangkan penelitian ini fokus pada aplikasi SI RANCAK dan pemaknaan masyarakat.	Menggunakan metode kualitatif, berlokasi di Kota Padang, dan mengkaji hambatan komunikasi digital.
8	Amelia, Budhiartie, A., dan Nuriyatman, E. (2025)	Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam EGovernment Terhadap Hak Masyarakat Di Tengah Ketimpangan Akses Internet	Kualitatif	Menggunakan perspektif hukum, sementara peneliti menggunakan perspektif komunikasi (Model Shannon & Weaver)	Mengkaji hambatan atau gangguan dalam implementasi sistem egovernment.

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Komunikasi Pelayanan Publik

Menurut Wahyono dan Aditia (2022), komunikasi pelayanan publik merupakan proses komunikasi yang melibatkan unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Kelima unsur tersebut saling berkaitan dalam membentuk proses komunikasi pelayanan publik. Komunikator berperan dalam menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada komunikan untuk menghasilkan efek atau respons dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini, konsep komunikasi pelayanan publik digunakan untuk memahami proses penyampaian dan penerimaan informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Proses tersebut berlangsung antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan melalui aplikasi SIRANCAK.

Pelayanan publik dalam era digital merupakan manifestasi dari interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Sejalan dengan hal tersebut, Eom dan Lee (2022) menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui layanan digital. Menurut Holmes (2021), komunikasi digital pemerintah bertujuan untuk menghapus batasan ruang dan waktu, sehingga masyarakat dapat mengakses hak-hak administratifnya secara lebih fleksibel. Dalam konteks aplikasi SIRANCAK, komunikasi ini tidak hanya bersifat informatif satu arah, melainkan sebuah upaya untuk membangun ekosistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan warga Kota Padang.

Secara konseptual, keberhasilan komunikasi digital ini sangat bergantung pada kualitas pesan yang disampaikan. Menurut West (2020), pesan-pesan dalam egovernment harus memiliki karakteristik keterbacaan yang tinggi agar tidak

menimbulkan ambiguitas bagi penggunanya. Di Kota Padang, aplikasi SIRANCAK menjadi jembatan utama yang mentransformasikan data kependudukan menjadi layanan digital. Namun, efektivitas jembatan komunikasi ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kemudahan bahasa yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Lebih lanjut, komunikasi pelayanan publik digital juga melibatkan dimensi kepercayaan (*trust*) antara publik dan instansi. Kurangnya umpan balik langsung (interaksi tatap muka) menuntut sistem digital untuk mampu memberikan kepastian informasi yang akurat dan cepat (Cahyarini, 2021). Apabila proses pertukaran informasi dalam SIRANCAK terhambat, maka tujuan komunikasi untuk menciptakan efisiensi pelayanan tidak akan tercapai, yang kemudian dapat berdampak pada penurunan kredibilitas instansi di mata masyarakat pengguna.

2.2.2 Konsep Pengalaman Komunikasi Digital

Pengalaman komunikasi digital dipahami sebagai fenomena kompleks yang melibatkan interaksi psikologis antara individu dengan antarmuka teknologi. Menurut Riva dkk. (2022), pengalaman ini ditentukan oleh tingkat kehadiran fungsional media, di mana pengguna merasa benar-benar terhubung dengan sumber pesan meskipun tidak bertatap muka. Pada SIRANCAK, masyarakat mengalami serangkaian tahapan komunikasi, mulai dari upaya memahami instruksi, melakukan pengunggahan dokumen, hingga menunggu hasil verifikasi dalam sebuah ruang digital.

Setiap individu memiliki ambang batas yang berbeda dalam memaknai kemudahan atau kerumitan sebuah platform digital. Pengalaman komunikasi digital yang positif cenderung tercipta apabila media tersebut memiliki tingkat kegunaan (*usability*) yang tinggi, sehingga meminimalisir beban kognitif pengguna (Nasrullah, 2021). Sebaliknya, pengalaman komunikasi yang negatif muncul saat masyarakat menemui kendala teknis yang berulang, yang kemudian membentuk memori

komunikasi yang kurang baik terhadap sistem pelayanan publik digital yang ditawarkan.

Selain itu, pengalaman komunikasi ini juga dipengaruhi oleh faktor literasi digital yang dimiliki oleh pengguna. Masyarakat yang terbiasa berinteraksi dengan media sosial mungkin memiliki adaptasi yang lebih cepat terhadap SIRANCAK, namun masyarakat dengan literasi rendah akan mengalami hambatan pemrosesan informasi yang lebih besar (Mulyadi dkk., 2025). Dengan demikian, pengalaman komunikasi digital di Kota Padang merupakan hasil akumulasi dari kualitas sistem aplikasi, kejelasan pesan, dan kesiapan kognitif dari masyarakat itu sendiri.

2.2.3 Proses Pemaknaan Pesan

Pemaknaan pesan merupakan proses internal di mana penerima informasi memberikan arti pada simbol-simbol yang diterima berdasarkan skema pengetahuan mereka. Menurut Littlejohn dan Foss (2021), makna bukan merupakan sesuatu yang dipindahkan, melainkan sesuatu yang diciptakan melalui proses interpretasi. Dalam SIRANCAK, setiap instruksi administratif dimaknai oleh warga Kota Padang sebagai sebuah "perintah" atau "syarat" yang harus dipenuhi secara presisi agar urusan kependudukan mereka dapat terselesaikan.

Tantangan utama dalam pemaknaan pesan digital adalah risiko terjadinya misinterpretasi akibat bahasa yang bersifat teknis-administratif. Hall (2022) menjelaskan dalam teori encoding/decoding bahwa kode yang dikirimkan oleh pengirim pesan (pemerintah) bisa saja didekodekan secara berbeda oleh penerima (masyarakat). Jika bahasa dalam aplikasi SIRANCAK terlalu kaku atau menggunakan terminologi hukum yang rumit, maka masyarakat akan membangun makna yang menyimpang dari maksud asli instruksi tersebut (Safira, 2024).

Proses pemaknaan ini juga melibatkan aspek situasional yang dihadapi oleh pengguna. Seorang pengguna yang sedang berada dalam kondisi mendesak untuk mengurus dokumen mungkin akan memaknai hambatan teknis pada aplikasi sebagai

sebuah kegagalan sistemik pemerintah. Sebaliknya, pengguna yang lebih santai mungkin akan memaknai hambatan tersebut sebagai kendala teknis biasa. Oleh karena itu, pemaknaan masyarakat terhadap SIRANCAK bersifat dinamis dan sangat bergantung pada bagaimana teks digital tersebut berinteraksi dengan realitas sosial pengguna (Mulyana, 2015).

2.3 Kerangka Teoritis

2.3.1 Model Komunikasi Shannon & Weaver

Model komunikasi Shannon dan Weaver (1949) merupakan landasan utama dalam memahami proses transmisi pesan secara matematis dan teknis. Model ini menekankan bahwa komunikasi adalah sebuah sistem yang berurutan, dimulai dari sumber informasi yang menyandikan pesan (*encoder*), lalu dikirim melalui saluran (*channel*), hingga akhirnya diterima dan diuraikan oleh penerima (*decoder*). Keandalan transmisi pesan dalam model ini diukur dari sejauh mana pesan yang diterima di titik akhir sama persis dengan pesan yang dikirimkan oleh sumber (Syahputra & Kholil, 2024). Terkait hal tersebut, Getchell dkk. (2023) menjelaskan bahwa Model Shannon dan Weaver tetap menjadi acuan dalam melihat proses pengiriman pesan karena sifatnya yang terstruktur. Meskipun demikian, model klasik ini perlu diadaptasi agar sesuai dengan dinamika komunikasi modern.

Dalam operasionalisasi aplikasi SIRANCAK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertindak sebagai sumber informasi yang merancang alur pesan. Aplikasi itu sendiri berfungsi sebagai pemancar (*transmitter*) yang mengubah instruksi administratif menjadi data digital yang dialirkan melalui saluran internet. Masyarakat Kota Padang bertindak sebagai penerima yang harus mendekodekan data digital tersebut kembali menjadi instruksi fungsional agar mereka dapat menyelesaikan proses administrasi kependudukan (Syahputra & Kholil, 2024).

Model ini sangat relevan untuk mengkaji bagaimana efisiensi penyampaian pesan digital berlangsung. Shannon dan Weaver memandang bahwa kapasitas saluran

komunikasi memiliki batas tertentu untuk menampung informasi. Jika informasi yang diberikan melalui SIRANCAK terlalu padat atau rumit, maka saluran tersebut berisiko mengalami beban berlebih yang mengakibatkan kegagalan komunikasi. Teori ini membantu peneliti untuk melihat titik-titik lemah dalam alur komunikasi digital SIRANCAK dari sisi teknis transmisinya.

2.3.2 Distorsi Pesan dan Gangguan Komunikasi (*Noise*)

Dasar utama dalam teori Shannon dan Weaver untuk penelitian ini adalah konsep noise atau gangguan. Gangguan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang ditambahkan pada pesan saat proses transmisi yang tidak diinginkan oleh sumber informasi, sehingga menyebabkan pesan sampai ke penerima dalam bentuk yang terdistorsi. Distorsi pesan ini menjadi penghambat utama dalam terciptanya kesamaan makna antara pemerintah dan masyarakat di ruang digital (Syahputra & Kholil, 2024).

Gangguan dalam komunikasi digital SIRANCAK dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa dimensi. Pertama adalah gangguan fisik yang bersifat teknis, seperti kerusakan server, sinyal yang tidak stabil, atau kegagalan sistem autentikasi aplikasi. Gangguan teknis ini menginterupsi aliran data sehingga pesan tidak sampai ke tujuan secara utuh. Kedua adalah gangguan semantik, yang berkaitan dengan penggunaan diksi. Penggunaan istilah birokrasi yang kaku atau tidak umum dalam SIRANCAK sering kali menjadi gangguan semantik yang membuat masyarakat salah langkah dalam mengisi data (Mulyadi dkk., 2025).

Selain itu, terdapat gangguan psikologis yang berasal dari kondisi internal penerima pesan. Rasa cemas, keraguan terhadap keamanan data, atau kebingungan saat menghadapi instruksi baru merupakan bentuk gangguan yang menghambat proses dekoding pesan secara jernih oleh masyarakat (Safira, 2024). Analisis terhadap jenis-jenis gangguan ini sangat penting karena setiap gangguan yang tidak segera diatasi akan menumpuk dan menciptakan pengalaman komunikasi yang buruk bagi masyarakat pengguna aplikasi SIRANCAK.

2.3.3 Relevansi Model Shannon & Weaver terhadap Pengalaman Komunikasi Masyarakat

Penggunaan model komunikasi Shannon dan Weaver dalam penelitian ini memiliki relevansi yang sangat kuat sebagai alat analisis untuk membedah masalah transmisi pesan digital. Teori ini memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mengidentifikasi di mana letak kegagalan komunikasi terjadi, apakah pada tingkat teknis saluran (aplikasi), atau pada tingkat semantik pesan yang dikirimkan oleh pemerintah. Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat memetakan secara sistematis alur komunikasi dari Disdukcapil Kota Padang hingga sampai ke tangan masyarakat melalui SIRANCAK.

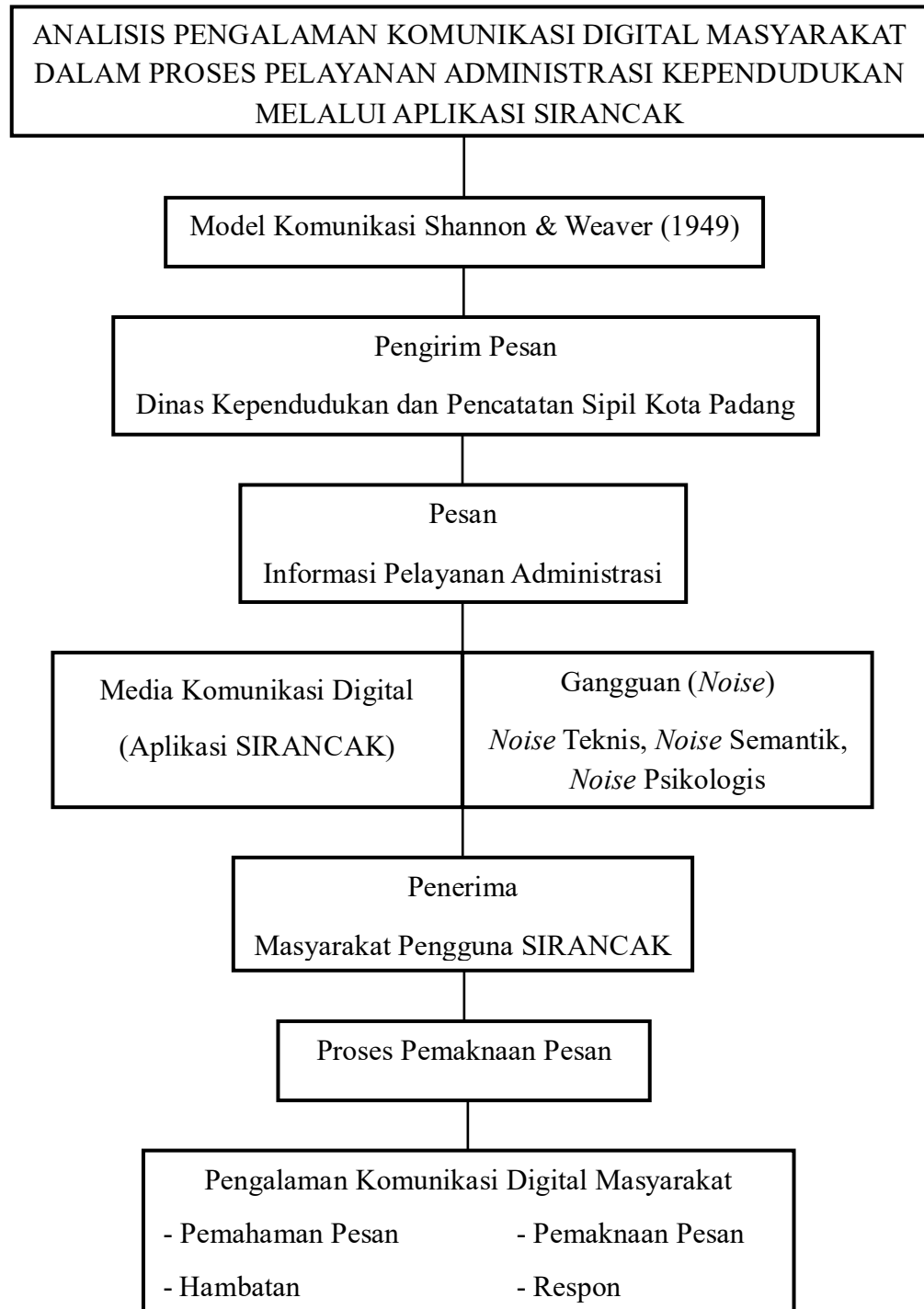
Relevansi teori ini juga terletak pada kemampuannya untuk menjelaskan fenomena distorsi informasi yang sering dialami masyarakat. Melalui konsep noise, peneliti dapat mengkaji mengapa masyarakat sering kali merasa bingung atau membuat kesalahan saat menggunakan aplikasi, meskipun pemerintah merasa sudah memberikan instruksi yang cukup. Hal ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya melihat keberhasilan aplikasi dari sisi fitur, tetapi dari sisi kualitas pertukaran informasi yang terjadi di dalamnya.

Meskipun pada awalnya dikembangkan untuk menjelaskan proses penyampaian pesan secara teknis, model Shannon dan Weaver masih relevan digunakan sebagai dasar analisis komunikasi untuk mengidentifikasi proses penyampaian pesan serta berbagai bentuk gangguan (*noise*) yang dapat memengaruhi penyampaian informasi dalam komunikasi modern (Getchell dkk., 2023). Teori ini juga dapat digunakan untuk melihat bagaimana gangguan teknis dan semantik secara langsung membentuk pengalaman komunikasi individu. Dengan demikian, teori ini menjadi landasan analisis yang menyeluruh untuk menjawab bagaimana pengalaman dan pemaknaan masyarakat Kota Padang terbentuk di tengah hambatan komunikasi digital.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur analisis pengalaman komunikasi digital masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIRANCAK. Penelitian ini memandang SIRANCAK sebagai media komunikasi digital yang menjembatani interaksi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui aplikasi ini, berbagai pesan administratif seperti prosedur, persyaratan, dan tahapan pelayanan disampaikan secara digital, sehingga proses pelayanan tidak lagi berlangsung secara tatap muka.

Dalam proses komunikasi digital tersebut, pesan yang disampaikan berpotensi mengalami gangguan komunikasi (*noise*), baik teknis, semantik, maupun psikologis, yang dapat memengaruhi pemahaman masyarakat. Gangguan komunikasi ini kemudian membentuk pengalaman komunikasi digital masyarakat, yang tercermin dari tingkat kejelasan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pengalaman tersebut selanjutnya memengaruhi proses pemaknaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang disampaikan melalui aplikasi SIRANCAK.



Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Peneliti, 2026