

**STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN JEPARA
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN KEPEMILIKAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

oleh:

Mega Utami

19321224

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA
2023**

SKRIPSI
“STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN JEPARA
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN KEPEMILIKAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN”

Disusun oleh:

Mega Utami

19321224

Telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan
dihadapan tim penguji skripsi

Tanggal: 2 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Skripsi

الجمعة المستمرة الاندو



Nadia Wasta Utami S.I.Kom..MA

NIDN. 0505068902

SKRIPSI
“STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN JEPARA
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN KEPEMILIKAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN”

Disusun oleh:

Mega Utami
19321224

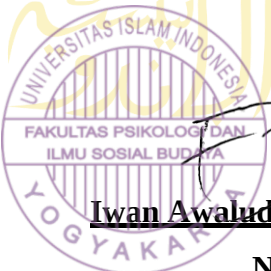
Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 7 Agustus 2023

Dewan Penguji:

1. Ketua : Nadia Wasta Utami S.I.Kom.,MA
NIDN.0505068902 (..........)
2. Anggota : Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si
NIDN. 1528097401 (..........)

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia



Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D
NIDN.0506038201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Mega Utami

NIM 19321224

Melalui surat ini menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindakan pelanggaran akademik dalam bentuk apapun seperti plagiasi, pembuatan skripsi oleh orang lain atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi oleh Universitas Islam Indonesia. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai peneliti dan bukan hasil karya jiplakan atau buatan orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti bahwa skripsi saya adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Dengan demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 21 Juni 2023



Mega Utami
19321224

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Ki Mangun Sarkoro No.37 Telp. (0291) 591051
JEPARA 59411

Jepara, 10 Maret 2023

Nomor : 090/364
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Melakukan Penelitian

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Psikologi
dan Ilmu Sosial Budaya (FPSB)
Universitas Islam Indonesia
Di - Yogyakarta

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **R A L I N, SE., MM**
NIP : 19690416 199003 1 004
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

Menerangkan bahwa :
Nama : **MEGA UTAMI**
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
NIM : 19321224
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara Dalam Meningkatkan Kesadaran Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Bahwa benar yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara selama dua bulan, dari bulan Januari 2023 hingga Februari 2023 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara Nomor: 072/006 tentang ijin penelitian.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 10 Maret 2023
An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA
SEKRETARIS DINAS

u.b.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian


R A L I N, SE., MM
Pembina / (IV/a)
NIP. 19690416 199003 1 004



MOTTO

“ Allah tidak mungkin menguji seseorang diluar batas kemampuannya “
(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan apapun yang saya lakukan demi kesuksesan saya, selalu memberikan kasih sayang tiada henti dan menjadi sosok yang menjadi alasan hingga saya sampai pada titik ini
2. Keluarga besar saya yang selalu mendoakan kesuksesan saya
3. Seluruh dosen dan staf prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia
4. Teman-teman saya terkasih Hasna Miladiya dan Novi Mahardita yang selalu menemani langkah saya di Jogja. Teman-teman “wes mbuh” dan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan motivasi dan semangat hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah yang maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat serta karunia sehingga dapat terselesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan” tepat waktu. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabiullah Muhammad Sallaallahu alaih wassalam yang telah membawa kita semua menuju agama islam seperti sekarang ini.

Penyusunan karya tulis ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan sebagai tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. Peneliti menyadari masih banyak ditemui kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena adanya keterbatasan penulis. Sehingga penulis mengharapkan kritik maupun saran membangun dari pembaca agar dapat diperbaiki kedepannya.

Penelitian ini ditujukan untuk melihat bagaimana strategi komunikasi dari Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di tengah masyarakat. Dilakukan beragam upaya dengan memanfaatkan sumber daya komunikasi untuk mencapai keberhasilan strategi yang direncanakan. Atas kesadaran yang masih rendah, Disdukcapil melakukan upaya sosialisasi tertib adminduk dengan tujuan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

Sampainya penulis menyelesaikan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan orang-orang yang memberi bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang terdalam kepada:

1. Bapak Sutejo dan Ibu Sri Murni selaku orang tua yang tidak pernah berhenti memberikan ridho, doa hingga dukungannya dalam bentuk apapun kepada penulis
2. Mas Septa Khotibul Umam dan Adik Muhammad Saidanurrohman selaku saudara yang selalu kebersamai dan memberikan motivasi sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan
3. Bu Nadia Wasta Utami, S.I.Kom., MA, selaku dosen pembimbing skripsi yang tidak pernah bosan memberikan arahan dan nasehat serta dukungan kepada peneliti
4. Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D selaku ketua program studi ilmu komunikasi

5. Bapak Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan dosen penguji skripsi
6. Seluruh dosen ilmu komunikasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama peneliti berada di bangku perkuliahan
7. Bapak Wahyanto, S.sos., MM. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang menjadi narasumber primer dan bersedia diwawancarai serta dimintai data
8. Mas Muhammad Ulinuha, S.Kom. selaku Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang menjadi narasumber primer dan bersedia diwawancarai serta dimintai data
9. Mas M. Alfian Fahrurizal, S.Kom. selaku Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang menjadi narasumber primer dan bersedia diwawancarai serta dimintai data
10. Ibu Rumisih dan Mbak Vina selaku masyarakat Jepara yang bersedia dimintai waktu dan menjadi narasumber sekunder dalam penelitian ini
11. Kepada seluruh keluarga besar saya yang memberikan doa serta dukungan kepada saya untuk dapat terus semangat dan bersabar

Peneliti menyadari penulisan karya ilmiah ini masih jauh dikatakan sempurna. Dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan mohon maaf atas segala kesalahan yang ditemui dalam penulisan penelitian ini. Demikian semoga melalui penelitian ini dapat memberi manfaat kepada kita semua.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Juni 2023

Penulis,



Mega Utami

ABSTRACT

Utami, Mega. 19321224 (2023). Jepara Regency Disdukcapil Communication Strategy in Raising Awareness of Ownership of Population Documents. (Undergraduate Thesis). Communication Science Study Program, Faculty of Psychology and Socio-Cultural Sciences, Indonesian Islamic University

The implementation of public services is one of the programs formed by the regional government in meeting the needs of the community in the service function. Even so, it is not uncommon for public services to encounter some problems related to performance. Not only occur in service agencies, performance problems can also arise from the community as the public. Not having an understanding of the terms and conditions as a form of service procedure is a thing that affects low awareness of management. It is appropriate that the Jepara Regency Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) is one of the public service providers. Some people still don't understand the importance of taking care of population documents and often take care of files only when the situation is urgent. Phenomena like this can be found because the awareness of each individual in society has not been well instilled. In addition, many negative reports were found in online media about public disappointment regarding the services of government agencies, including the Jepara Regency Disdukcapil. The purpose of this research was to see how the use of communication strategies in increasing public awareness regarding the ownership of population documents in Jepara Regency.

This study uses qualitative methods with triangulation techniques with interviews and documentation. Using the theory of implementing communication strategies in Lasswell's communication elements to see the communication strategy of the Disdukcapil Jepara Regency in increasing ownership of population documents. The results of the study show that the change in impact that is to be realized is the achievement of orderly ownership of population documents from the public. The communication strategy is carried out through several stages, including problem research, planning, implementation, evaluation and activity reports to superiors. The dominant strategy used is to utilize a variety of media including online media portals, social media (Instagram, Twitter, Facebook, Tiktok, Whatsapp), outdoor media, radio media, face-to-face media and consultations. In addition, Disdukcapil is able to manage messages well by paying attention to the nature of messages in an informative, educative and persuasive manner. The message is also the strategy used by including statutory content. This is done as a form of approach so that it will be easier for the community to comply. Because the law is binding on all people and the government.

Keywords: Communication Strategy, Public Awareness, Disdukcapil Jepara

ABSTRAKS

Utami, Mega. 19321224 (2023). Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam Meningkatkan Kesadaran Kepemilikan Dokumen Kependudukan. (Skripsi Sarjana). Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu program yang dibentuk pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada fungsi pelayanan. Meskipun demikian, tidak jarang dalam pelayanan publik ditemui beberapa permasalahan terkait kinerja. Tidak hanya terjadi di dalam instansi pelayanan, permasalahan kinerja juga dapat muncul dari masyarakat sebagai publik. Belum dimilikinya pemahaman atas ketentuan dan syarat sebagai bentuk prosedur pelayanan menjadi hal yang mempengaruhi kesadaran pengurusan yang rendah. Selayaknya penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jepara menjadi salah satunya. Masyarakat sebagian masih belum paham pentingnya mengurus dokumen kependudukan dan sering mengurus berkas hanya ketika terdesak keadaan. Fenomena seperti ini dapat ditemui sebab kesadaran dari setiap individu masyarakat belum tertanam dengan baik. Selain itu, banyak ditemukan pemberitaan negatif pada media online tentang kekecewaan masyarakat terkait pelayanan instansi pemerintah, termasuk Disdukcapil Kabupaten Jepara. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana penggunaan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik triangulasi dengan wawancara dan dokumentasi. Menggunakan teori penerapan strategi komunikasi dalam elemen komunikasi Lasswell untuk melihat strategi komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan dari dampak yang ingin diwujudkan adalah tercapainya tertib kepemilikan dokumen kependudukan dari masyarakat. Strategi komunikasi yang dilakukan melalui beberapa tahapan antara lain riset permasalahan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan laporan kegiatan kepada atasan. Strategi yang dominan digunakan yaitu dengan pemanfaatan keberagaman media diantaranya media portal online, media sosial (Instagram, Twitter, Facebook, Tiktok, Whatsapp), media luar ruang, media radio, media tatap muka dan konsultasi. Selain itu, Disdukcapil mampu mengelola pesan dengan baik bersama memperhatikan sifat pesan secara informatif, edukatif dan persuasif. Pesan turut menjadi strategi yang digunakan dengan memuat konten perundang-undangan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pendekatan sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk patuh. Sebab adanya undang-undang bersifat mengikat kepada seluruh masyarakat maupun pemerintah.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Kesadaran Masyarakat, Disdukcapil Kab Jepara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAKS.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Secara teoritis.....	6
2. Secara praktis	6
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Penelitian Terdahulu	6
2. Kerangka Teori	10
a. Komunikasi Pemerintahan.....	10
b. Strategi Komunikasi	12
c. Komunikasi Publik	16
d. Kampanye.....	18
F. Metodologi	19
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	19
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	19

3. Narasumber/ Informan Penelitian	19
4. Pengumpulan Data	20
5. Analisis Data	21
BAB II.....	22
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara	22
B. Visi & Misi.....	23
C. Logo Objek Penelitian	24
D. Fungsi.....	24
E. Tujuan	24
F. Jenis Pelayanan dan Fasilitas	25
G. Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Jepara	26
H. Tugas & Fungsi Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan..	26
BAB III	29
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Fungsi Komunikasi dalam Pemerintahan Disdukcapil Kabupaten Jepara.....	29
B. Tahapan Implementasi Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara	35
1. Riset	35
2. <i>Plan</i> (Perencanaan)	37
3. Pelaksanaan.....	38
4. Evaluasi.....	39
5. Laporan	40
C. Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara.....	41
1. Menentukan Tujuan Komunikasi & Komunikator	42
2. Menetapkan Target Audien.....	45
3. Merancang Pesan	47
4. Memilih Media	53
a. Media Radio	55
b. Media Sosial.....	58
c. Media Portal Online	61
d. Media Luar Ruang dan Media Cetak	62

5. Strategi Sosialisasi Tatap Muka & Konsultasi.....	63
a. Sosialisasi.....	63
b. Konsultasi	66
6. Implementasi dan Evaluasi	68
a. Kesamaan Kepentingan.....	68
b. Konten Pesan Memuat Solusi	69
c. Pemerintah sebagai Sandaran Memperoleh Informasi Kependudukan.....	71
d. Dukungan Media Independen.....	72
D. Analisis SWOT Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara	76
BAB IV	78
PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran.....	79
1. Bagi Disdukcapil Kabupaten Jepara	79
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	80
Daftar Pustaka	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Bagan Struktur Organisasi Kab. Jepara	26
Tabel 3. 1 Perbandingan Penerbitan Dokumen Kependudukan per tahun.....	75
Tabel 3. 2 Penilaian SWOT pada Strategi Komunikasi Disdukcapil	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pemberitaan Bernada Negatif tentang Disdukcapil Kab. Jepara	4
Gambar 1. 2 Kritikan Masyarakat di Media Sosial	4
Gambar 2. 1 Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara ...	24
Gambar 2. 2 Fasilitas dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kab. Jepara	25
Gambar 3. 1 Kegiatan Jemput Bola ke Rumah Warga	33
Gambar 3. 2 Surat Dinas dan Surat Perintah Tugas Disdukcapil Kab. Jepara.....	34
Gambar 3. 3 Respon Masyarakat di Media Sosial Twitter & Facebook Disdukcapil	36
Gambar 3. 4 Stan Pelayanan di Mangunsarkoro Street	39
Gambar 3. 5 Nota Dinas dan Buku Agregat sebagai Media Pelaporan	41
Gambar 3. 6 Sosialisasi Disampaikan oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang PIAK.	44
Gambar 3. 7 Sosialisasi Identitas Digital kepada Perangkat Desa	46
Gambar 3. 8 Sosialisasi KTP Digital di Kecamatan Pakis Aji	47
Gambar 3. 9 Story WA Petugas Disdukcapil dengan Materi IKD	48
Gambar 3. 10 Materi sosialisasi KTP digital beserta Dasar Hukumnya	49
Gambar 3. 11 Pesan Persuasif X-banner Materi Pemanfaatan Mesin Anjungan.....	49
Gambar 3. 12 Pesan Persuasif dalam Sosialisasi pada media	50
Gambar 3. 13 Skrip Sosialisasi Dialog Interaktif di Radio Kartini	51
Gambar 3. 14 Sosialisasi di Media Radio Kartini	55
Gambar 3. 15 Transkrip penyampaian wawasan hukum di Radio.....	56
Gambar 3. 16 Sosialisasi Pencatatan Nama Anak.....	57
Gambar 3. 17 Media Sosial Facebook Disdukcapil Kabupaten Jepara	58
Gambar 3. 18 Media Sosial WhatsApp Disdukcapil	59
Gambar 3. 19 Media Sosial Instagram Disdukcapil Kabupaten Jepara	59
Gambar 3. 20 Media Sosial Twitter Disdukcapil Kabupaten Jepara.....	59
Gambar 3. 21 Akun Media Sosial Tik Tok Kabid PIAK.....	60
Gambar 3. 22 Pemberitaan yang Dimuat Muria News.....	61
Gambar 3. 23 Pemberitaan yang dimuat Suara Baru.....	62
Gambar 3. 24 Design Baliho Bulan Januari 2022.....	63
Gambar 3. 25 X banner dengan Materi IKD	63
Gambar 3. 26 Sosialisasi sekaligus Jemput Bola Layanan KTP Digital di UNISNU..	64
Gambar 3. 27 Sosialisasi dan Layanan KTP Digital di Kecamatan Welahan	65
Gambar 3. 28 Aduan Masyarakat via Massanger.....	66
Gambar 3. 29 Capaian Harian Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Jepara	67
Gambar 3. 30 Undangan Sosialisasi dari Organisasi PKK	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan pemerintahan dari terpusat menjadi desentralisasi memberikan ruang gerak yang lebih longgar khususnya bagi pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 secara sederhana menjelaskan bahwa telah diberikan kemandirian kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola daerahnya sendiri demi kepentingan rakyat. Pemerintah daerah memiliki otoritas untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui kebijakan dengan tujuan memberikan pelayanan, meningkatkan peran serta publik dan segala hal yang berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat. Setidaknya terdapat tiga fungsi yang harus dimiliki birokrasi pemerintah berdasarkan LAN (Lembaga Administrasi Negara) yaitu fungsi pembangunan, fungsi pemerintahan umum dan fungsi pelayanan. (Abdussamad & Amala, 2016).

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu program yang dibentuk pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada fungsi pelayanan. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik dapat berbagai macam jenisnya, dari mulai pelayanan jasa hingga pelayanan administratif (Saputra, Marlinda & Sufi, 2019). Pelayanan publik daerah mencakup pelayanan berbentuk barang publik/ *public goods* seperti jalan atau jembatan dan pelayanan berupa kebijakan yang keberadaannya harus dipatuhi oleh masyarakat seperti perizinan atau dokumen kepemilikan (Abdussamad & Amala, 2016). Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai organisasi berupa instansi yang didirikan pemerintah agar tercapai kesejahteraan masyarakat (Suhartoyo, 2019). Mohammad (dalam Mahsyar, 2011) menyebutkan bahwa dalam lingkup bernegara, pemerintah berfungsi memberikan pelayanan sesuai kebutuhan rakyat pada bidang kesehatan, utilitas, pendidikan dan lain sebagainya.

Pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan menyeluruh dan semaksimal mungkin kepada publiknya (Abdussamad & Amala, 2016). Meskipun demikian, tidak jarang dalam pelayanan publik ditemui beberapa permasalahan terkait kinerja yang berasal dari dalam maupun luar. Berbagai jenis instansi pelayanan publik di Indonesia umumnya pernah dilanda permasalahan terkait kinerja

pelayanan. Berasal dari pihak internal seperti sumber daya instansi yang belum memadai maupun eksternal yang datang dari masyarakat sebagai publiknya.

Permasalahan internal yang menjadi kendala bagi instansi pelayanan publik dapat berupa pelayanan yang sulit dijangkau khususnya bagi masyarakat daerah pelosok. Hal lainnya dapat dipengaruhi oleh sumber daya internal yang dimiliki instansi pelayanan publik, baik berupa kualitas manusia maupun sarana prasarana. Seperti belum meningkatnya pemahaman atas prosedur kerja yang dinamis oleh aparatur kerja dan fasilitas yang terbatas. Kualitas sumber daya pegawai yang baik didorong akses teknologi informasi yang memadai menjadi penunjang kinerja yang optimal (Susanti, 2017).

Sedangkan permasalahan yang berasal dari luar dapat berupa kesadaran yang rendah oleh masyarakat. Belum dimilikinya pemahaman atas ketentuan dan syarat sebagai bentuk prosedur pelayanan. Dimana persyaratan tersebut tentu harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum memperoleh hak pelayanan. Seperti dokumen-dokumen penunjang yang tidak dimiliki atau tidak dapat dibuktikan akurasi. Sehingga permasalahan seperti ini dapat menjadi ancaman bagi instansi bila tidak segera ditangani (Susanti, 2017).

Mengacu atas permasalahan terkait kinerja pada instansi pelayanan publik pemerintah daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jepara menjadi salah satunya. Berdasarkan terbitan Perubahan Rencana Strategi Disdukcapil Kab. Jepara Tahun 2017-2022 masih ditemui beberapa permasalahan terkait kinerja pelayanan yang datang dari Masyarakat. Masyarakat menjadi sasaran indikator kinerja sebagian masih belum paham pentingnya mengurus dokumen kependudukan sehingga hanya diurus ketika diperlukan. Seperti kebutuhan berkaitan dengan pendaftaran sekolah, melamar pekerjaan, urusan pensiunan bagi PNS, mendaftar umroh/ haji dan pembuatan visa ke luar negeri. Masyarakat yang enggan mengurus kepemilikan berkas kependudukannya sendiri kemudian menitipkannya kepada calo atau orang lain sehingga tidak optimalnya akurasi data. (Disdukcapil Jepara, 2019).

Masyarakat kerap kali abai atas pentingnya pengurusan administrasi kependudukannya. Diakui oleh Kepala Bidang Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Jepara Wahyanto bahwa masyarakat sering mengurus berkas hanya ketika terdesak keadaan. Misalnya ketika menyangkut kebutuhan persyaratan mencari kerja atau mendaftar sekolah. Saat periode pendaftaran sekolah

hingga pencatatan ijazah banyak masyarakat yang mengajukan perbaikan berkas akta kelahiran. Hal ini kemudian berdampak pada penumpukan berkas sehingga proses pengurusan berjalan lebih lama (Anwar, 2021).

Berdasarkan Data Agregat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara tahun 2021 semester dua beberapa dokumen kependudukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) masih belum seluruhnya dimiliki masyarakat Jepara. Dari jumlah wajib KTP rata-rata 887.610 kepemilikan KTP di Jepara rata-rata hanya sebesar 883.371. Demikian sama halnya pada pengurusan akta kelahiran 475,762 sudah memiliki akta kelahiran sedangkan 737,408 masih belum memiliki. Hal serupa terjadi pada kepemilikan KK (Kartu Keluarga), dengan jumlah rata-rata kepala keluarga lebih besar yaitu 410.013 dan jumlah kepemilikan dokumen rata-rata hanya 408,811 (Disdukcapil Jepara, 2021).

Sedangkan data yang dipaparkan oleh Dispermadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah tahun 2020 bahwa masyarakat kabupaten Demak yang belum mengurus kepemilikan KK lebih rendah sebesar 1.012 berbeda dengan Kabupaten Jepara yang masih di angka 1.633 dengan jumlah kepala keluarga 411.430 jiwa. Dibandingkan kota di sekitarnya masyarakat Jepara masih memiliki tingkat partisipasi rendah untuk mengurus kepemilikan dokumen kependudukan. Dilansir dari Joglo Jateng.com di Kabupaten Kudus per Desember 2021 telah dilakukan perekaman KTP elektronik hingga 98,43 persen. Jumlah ini setara dengan 634.966 orang atau hanya tersisa 10.157 penduduk yang belum melakukan pengurusan KTP elektronik (Firmansyah, 2022).

Dari pemaparan data tersebut dapat terlihat bahwa kesadaran atas pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah di Kabupaten Jepara. Dilansir dari mayongkidul.jepara.go.id dokumen kependudukan menjadi kepastian hukum yang diberikan pemerintah atas peristiwa penting yang terjadi dan dialami setiap warga negara. Dokumen ini sekaligus menjadi surat bukti bagi warga sipil untuk memperoleh akses dari program-program pemerintah (Sistem Informasi Desa Mayong Kidul, 2022). Permasalahan lain kaitannya dengan komunikasi adalah akibat adanya persepsi buruk yang tersebar di masyarakat kepada Disdukcapil Kabupaten Jepara. Masyarakat menganggap bahwa instansi pemerintah seperti Disdukcapil tidak memiliki kualitas layanan yang baik serta kurang transparan.

Warga Desa Kepuk Jepara, Kecewa Pelayanan Lambat dan Tidak Transparan Disdukcapil

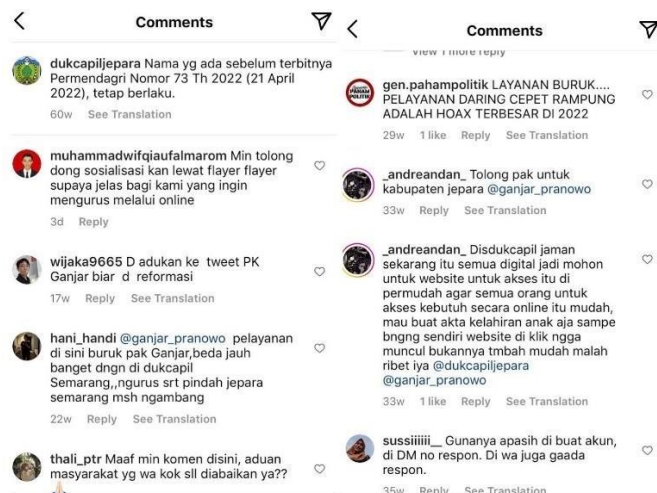


Editor : VR
Agustus 1, 2022 1,361 views



Gambar 1. 1 Pemberitaan Bernada Negatif tentang Disdukcapil Kab. Jepara (Sumber: [https://global7.id/warga-desa-kepek-jepara-kecewa pelayanan-lambat-dan-tidak-transparan-disdukcapil-2/](https://global7.id/warga-desa-kepek-jepara-kecewa-pelayanan-lambat-dan-tidak-transparan-disdukcapil-2/))

Ketidakpuasan masyarakat dapat ditemukan di media sosial maupun pemberitaan yang beredar. Keluhan hingga kritik pedas tidak segan disampaikan di akun media sosial resmi milik instansi. Hal tersebut menjadi permasalahan yang berakar dari komunikasi yang tidak berjalan dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Sedangkan komunikasi selayaknya perlu difungsikan menjadi pembentuk persepsi dan alat penghubung komponen pemerintah kepada masyarakat.



Gambar 1. 2 Kritikan Masyarakat di Media Sosial (Sumber: Instagram @Disdukcapil Kabupaten Jepara)

Demikian turut menjadi alasan masyarakat sering menunda pengurusan dokumen kependudukannya bahkan merasa enggan. Adanya gambaran atau persepsi yang tertanam bahwa mengurus dokumen di Disdukcapil menjadi sesuatu yang sulit

dan berbelit. Sehingga untuk memperbaiki persepsi buruk yang ada dibutuhkan cara efektif berupa strategi komunikasi untuk meningkatkan partisipasi publik atas kesadaran memiliki dokumen kependudukan. Tatham (dalam Pratiwi, Dida, Sjafirah, 2018) menjelaskan strategi komunikasi sebagai rangkaian aktivitas yang teratur untuk mempertahankan atau mencapai pemahaman atas suatu perilaku. Upaya mencapai kesepahaman komunikasi melalui komunikasi dua arah dan penyadaran masyarakat atas pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Strategi komunikasi penting dilakukan sebelum melaksanakan suatu program komunikasi, semakin baik persiapan yang dilakukan maka kesalahan juga turut ditekan (Cangara, 2014).

Beralihnya pelayanan konvensional ke pelayanan online menjadi salah satu inovasi yang dilakukan Disdukcapil Jepara bahkan sebelum hadirnya corona di Indonesia tahun 2020. Namun, beralihnya pengurusan dokumen ini tidak dapat dipungkiri juga memberikan kesulitan pada sebagian masyarakat. Pasalnya masih banyak ditemui masyarakat Jepara yang belum tanggap teknologi sehingga pelayanan online belum bisa dikatakan merata (Labiba, Herawati & Sulistyowati, 2021). Situasi ini perlu direspon dengan tindakan nyata seperti penyampaian informasi berupa sosialisasi secara luas untuk menjangkau ke seluruh daerah Kabupaten Jepara. Melalui pemanfaatan berbagai media saluran komunikasi yang dirancang dengan tujuan dapat mengubah perilaku masyarakat. Sehingga atas permasalahan ini perlu dilihat lebih jauh strategi komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh Disdukcapil Jepara dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat dilihat tujuan penelitian ini adalah untuk melihat penggunaan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini kemudian diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan praktis

1. Secara teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperkaya sumber literatur dalam pendidikan.
- b. Diharapkan dari penelitian ini dapat dilakukannya kritik umum sehingga akan ada perbaikan dengan riset.

2. Secara praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui seperti apa penerapan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan
- b. Dari penelitian ini dapat diketahui kelebihan dari penerapan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan sehingga dapat menambah wawasan.

E. Tinjauan Pustaka

Menurut Mahanum (2021) tinjauan pustaka dapat didefinisikan sebagai proses mengkaji ulang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh orang lain dengan topik yang sama. Sehingga tinjauan pustaka menjadi usaha yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan berbagai informasi terkait dengan permasalahan yang diangkat sehingga didapatkan landasan teori. Pada penelitian ini telah ditemukan empat penelitian yang membahas topik serupa, penelitian tersebut diantaranya.

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang mengangkat tema serupa dilakukan Pricahyadi dan Ramadani di tahun 2019. Penelitian ini dilatarbelakangi atas turunnya kebijakan baru tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan yang tertuang dalam Peraturan Gubernur No. 110 Tahun 2018. Mengangkat judul **Strategi Komunikasi Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018**. Menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif deskriptif terhadap implementasi yang dilakukan Disdukcapil Pemerintahan Provinsi

DKI Jakarta dalam menyampaikan kebijakan kepada masyarakat (Pricahyadi dan Ramadani, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi benar dilakukan atas penyampaian Peraturan Gubernur No. 110 Tahun 2018 oleh Disdukcapil Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Menggunakan penetapan strategi komunikasi milik Hafied Cangara antara lain dalam menentukan komunikator, komunikan, penyusunan pesan, penentuan media, pengujian konten komunikasi (*Prestesting communication material*), memproduksi media persebaran pesan dan efek yang ditimbulkan. Dengan berfokus pada pertanyaan tentang bagaimana penerapan strategi komunikasi dalam menyampaikan sadar peraturan atau kebijakan hukum menjadi persamaan yang dapat ditemukan pada penelitian ini. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada latar belakang permasalahan yang akan diangkat yaitu tentang kesadaran masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan (Pricahyadi dan Ramadani, 2019).

Selanjutnya penelitian oleh Martha & Adiyasa dengan judul **Analisis Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Program Kartu Identitas Anak**. Terbit di tahun 2022 dengan Disdukcapil Kabupaten Bogor dan wilayah Kecamatan Cibinong sebagai subjek penelitian. Merupakan instansi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang termasuk di dalamnya KIA. Adanya permasalahan layanan KIA yang terus menurun di setiap bulan dibandingkan tahun 2018 ke atas, sebagaimana tahun awal terbitnya Peraturan Kemendagri nomor 2 di Tahun 2016. Strategi komunikasi melalui sosialisasi KIA dicanangkan dapat meningkatkan sikap sadar administrasi kependudukan pada masyarakat Kabupaten Bogor dan wilayah Kecamatan Cibinong (Martha & Adiyasa, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bauran media yang digunakan tidak seluruhnya dapat diterima masyarakat sebab masih ditemukan masyarakat yang belum beralih ke media baru. Seperti penggunaan media sosial yang tidak banyak dimengerti oleh para orang tua dengan usia lanjut. Sebab menjadi salah satu program GISA (gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) sosialisasi KIA hanya difokuskan pada layanan langsung dengan masyarakat bersama penggunaan media sosial. Persamaan yang dapat dilihat pada penelitian ini adalah Subjek penelitian yang sama-sama digunakan dalam urusan administrasi kependudukan di daerah dan keberadaanya memang ditujukan untuk memberi pelayanan bagi masyarakat. Adapun perbedaan penelitian ini selain dari lokasi penelitian yang

dilakukan di Kabupaten Bogor perbedaan juga ditemukan pada kerangka teori yang digunakan. Pada rujukan penelitian ini dipilihnya teori strategi komunikasi milik R Weyne yang mengategorikan tiga tujuan dalam strategi komunikasi (Martha & Adiyasa, 2020).

Dengan judul **Strategi Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat Kabupaten Nagan Raya** menjadi rujukan ketiga dalam penelitian ini. Digarap oleh Teguh S Prakarsa, Muzakkir dan Yuhdi Fahrimal dari Universitas Teuku Umar. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi hingga dokumentasi. Penelitian tahun 2021 ini menitikberatkan tentang penyuluhan hukum di Desa Simpang Peut Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. Hal ini dilakukan oleh Bhabinkamtibmas yang merupakan bagian dari kepolisian republik Indonesia yang bertugas melakukan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat di desa tertentu berdasarkan surat keputusan Kapolda (Prakarsa, Muzakkir & Fahrimal, 2021).

Bertujuan untuk menumbuhkan kepatuhan masyarakat sehingga perlu dilakukan strategi komunikasi dalam bentuk penyuluhan. Hasil penyuluhan hukum ini bisa dikatakan tepat sasaran dalam menentukan khalayaknya dan berhasil mencapai target. Bhabinkamtibmas dalam menyusun pesan yang disampaikan kepada masyarakat berupa himbauan lisan dan tulisan serta pemanfaatan media sosial WhatsApp. Persamaan pada penelitian ini terdapat pada strategi komunikasi yang digunakan sebagai bentuk upaya pencegahan pelanggaran yang diterapkan di suatu daerah. Meskipun keduanya sebagai instansi pelayanan publik, Bhabinkamtibmas sendiri berbeda karena menjadi badan bentukan yang khusus menangani bidang pembinaan terhadap masyarakat (Prakarsa, Muzakkir & Fahrimal, 2021).

Pada penelitian selanjutnya oleh Gunawan & Tony tahun 2022 dengan judul **Strategi Komunikasi Publik Kemenkes RI dalam Membangun Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat untuk Vaksinasi Covid-19 melalui Model Sostac**. Adanya pandemi covid-19 membawa krisis yang beragam di Indonesia, vaksinasi dilakukan sebagai langkah pemerintah untuk mengakhiri penyebaran virus yang terus membesar. Adanya pemberitaan yang simpang siur menggiring pemahaman yang keliru di masyarakat atas vaksin. Komunikasi publik digunakan untuk mensosialisasikan pentingnya melakukan vaksin-19 sehingga kesadaran dan

partisipasi masyarakat akan meningkat. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan penelitian melihat aplikasi strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh Humas Kemenkes RI. (Gunawan & Tony, 2022).

Pada penelitian milik Gunawan & Tony menunjukkan bahwa Humas Kemenkes RI melakukan enam tahap dalam strateginya. Diantaranya strategi komunikasi yang digunakan antara lain, strategi target sasaran, strategi isi pesan, media yang digunakan, strategi kolaborasi, strategi framing dan strategi komunikator kunci. Perbedaan penelitian terdapat pada tema pembahasan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu terkait komunikasi kesehatan. Persamaan yang ditemukan adalah fokus permasalahan kesadaran masyarakat yang berusaha ditumbuhkan melalui komunikasi publik yang efektif (Gunawan & Tony, 2022).

Rujukan selanjutnya adalah penelitian milik Lourenco, J. S. et al tentang strategi komunikasi kampanye kesehatan tanaman. Mengangkat komunikasi kontemporer sebagai tema besar yaitu komunikasi lingkungan. Berjudul **Communication on Plant Health Risks: Social Science Research, Audience Segmentation, and Communication Strategy for An EU Awareness Raising Campaign**. Penelitian yang terbit di tahun 2023 menggunakan strategi komunikasi dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, meningkatkan pemikiran kritis hingga mengharapkan perubahan pada target audien. Menggunakan pendekatan penelitian campuran dengan analisis data dari Food Safety Eurobarometer di tahun 2022 dan Plant Health Flash Poll serta wawancara dengan narasumber terkait diikuti tinjauan kepustakaan (Lourenco et al, 2023).

Digunakan beberapa teori dalam penelitian ini antara lain teori segmentasi khalayak, teori strategi komunikasi, teori perubahan sikap serta teori pengaruh sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi didukung dengan penggunaan website, media sosial juga kerja sama dengan *influncer*. Dengan tujuan meningkatkan kesadaran hingga dapat merubah tingkah laku melalui komunikasi efektif turut menjadi kesamaan dalam rujukan penelitian ini. Tapi berbeda, pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode campuran yaitu kualitatif melalui wawancara dan kuantatif diikuti tinjauan pustaka ((Lourenco et al, 2023).

Kebaruan yang ditawarkan dibanding penelitian sebelumnya adalah fokus pembahasan terkait penerapan strategi komunikasi sebagai upaya dalam meningkatkan kesadaran memiliki dokumen kependudukan. Penelitian juga dilakukan di daerah setingkat kabupaten dengan subjek penelitian tunggal yaitu

Disdukcapil kabupaten Jepara. Selain itu permasalahan yang terjadi di daerah seperti ini melalui strategi komunikasi berusaha diselesaikan dengan adanya bauran media baru. Teori yang digunakan pada penelitian ini selain strategi komunikasi juga ditambahkan komunikasi pemerintahan, komunikasi publik dan kampanye sehingga menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

2. Kerangka Teori

a. Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi yang baik menjadi hal utama yang dibutuhkan dalam upaya mencapai pengertian dua belah pihak. Meinanda (dalam Koapaha, Warouw & Rembang, 2018) menjelaskan komunikasi sebagai proses penyampaian gagasan kepada pihak lain. Dalam tubuh organisasi seperti perusahaan atau instansi, hal ini biasanya dapat ditemukan dalam bentuk internal dan eksternal. Komunikasi internal terjadi di dalam organisasi sedangkan komunikasi eksternal terjadi antara organisasi dan pihak di luar organisasi. Pada instansi pemerintah seperti pelayanan publik, komunikasi menjadi indikator penting untuk menentukan kualitas layanan. Apabila seluruh elemen komunikasi dapat dipenuhi dengan baik melalui pendekatan yang tepat, tentu kualitas pelayanan akan meningkat (Koapaha, Warouw, Rembang, 2018).

Disdukcapil Kabupaten Jepara menjadi instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Haryanto (dalam Koapaha, Warouw & Rembang, 2018) memaparkan pemerintah sebagai lembaga aparatur dan perlengkapan negara yang bergerak demi kepentingan negara. Sedangkan pemerintahan didefinisikan secara berbeda sebagai seluruh aktivitas yang sistematis untuk mencapai tujuan yang didasarkan pada kepentingan negara. Disdukcapil Kabupaten Jepara sebagai instansi menempati posisi sebagai pemerintah, sedangkan fungsi keberadaannya menjadi ranah pemerintahan. Adanya permasalahan terkait rendahnya kesadaran masyarakat atas pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan menjadi hal krusial yang perlu ditangani sebagai bentuk komunikasi pemerintahan. Disdukcapil bertanggung jawab mengolah gagasan atau ide yang kemudian disampaikan kepada masyarakat agar tujuan dapat tercapai.

Sedarmayanti (dalam Pricahyadi & Rahmadani, 2019) mendefinisikan komunikasi pemerintahan sebagai proses menyebarkan informasi, gagasan, ide dari pemerintah kepada masyarakat demi tercapainya tujuan bersama. Dilanjutkan oleh Schramm (dalam Hasan, 2020) memaparkan bahwa komunikasi mampu membantu pembentukan persepsi di masyarakat. Komunikasi pemerintahan menjadi alat penghubung komponen pemerintah dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Masyarakat diharapkan dapat merubah *attitude* (sikap), *understanding* (pemahaman) dan *behavior* (perilaku) melalui komunikasi oleh pelaksana pemerintahan yaitu Disdukcapil Kabupaten Jepara. Adanya komunikasi pemerintahan tidak hanya menjadi alat untuk menyebarluaskan himbauan semata, tapi keberadaannya berperan menyelaraskan kegiatan untuk menciptakan partisipasi (Abidin, 2016).

Menurut Robin (dalam Abidin, 2016) menyebutkan komunikasi dalam organisasi termasuk organisasi pemerintah yang tidak berorientasi pada profit memiliki tiga fungsi.

- 1) Fungsi Informatif. Komunikasi digunakan sebagai alat mengolah pesan dan disampaikan kepada pihak internal atau eksternal
- 2) Fungsi Regulatif. Pada fungsi ini melibatkan pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam menyusun pesannya, sehingga pesan yang dimuat juga akan berkaitan dengan aturan yang dipegang suatu instansi
- 3) Fungsi Persuasif. Cara komunikasi dengan tujuan menarik audien untuk sukarela menerima pesan tanpa adanya paksaan.

Komunikasi pemerintahan selayaknya juga terjadi proses pengiriman dan penerimaan pesan melalui media dengan tujuan merubah perilaku tertentu. Media informasi yang terjadi dalam komunikasi pemerintahan berlangsung secara formal dan informal (Abidin, 2016).

- 1) Saluran atau media formal antara lain dapat berupa laporan, buku pedoman, nota atau komunikasi secara tertulis.
- 2) Media informal meliputi telepon, konferensi atau komunikasi tatap muka secara lisan.

Lebih lanjut Hasan (2020) menyebutkan komunikasi pemerintahan dapat dikatakan berhasil bila mencakup hal-hal berikut.

- 1) Terdapat kesamaan kepentingan antara masyarakat dan pemerintah. Urgensi kepemilikan dokumen kependudukan tentu dihadapi oleh pihak pemerintah maupun masyarakat. Pasalnya, pemerintah memerlukan data dan informasi kependudukan untuk mengambil atau mempertimbangkan langkah pembangunan selanjutnya. Sedangkan masyarakat tentu memerlukan kelengkapan dokumen kependudukan untuk menunjang aktivitas sehari-hari dalam memperoleh sarana pendidikan, kesehatan, regulasi yang disediakan pemerintah sebagai fasilitas publik.
- 2) Konten pesan memuat solusi untuk menyelesaikan masalah. Muatan pesan berupa himbauan untuk meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Jepara merancang solusi yang strategis untuk menyelesaikan permasalahan atas rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.
- 3) Pemerintah menjadi sandaran masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Jepara terkait pengurusan dokumen kependudukan perlu menyediakan sarana dan akses yang mudah agar terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat penting untuk merasa aman dan mampu mengandalkan keberadaan pemerintah sebagai sandaran yang sedia membantu masyarakat.
- 4) Terdapat dukungan dari media yang independen. Keberadaan media publikasi yang independen juga penting untuk menyebarluaskan pesan. Informasi yang dimuat oleh media independen cenderung lebih dipercaya masyarakat karena tidak condong ke pihak tertentu. Adanya dukungan oleh media independen membuat pesan dalam upaya meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan lebih mudah tersampaikan kepada masyarakat.

b. Strategi Komunikasi

Strategi menurut Marthin - Anderson (dalam Cangara, 2014) adalah sebuah seni melibatkan kepekaan pikiran untuk memaksimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki agar tercapainya tujuan dengan keuntungan penuh dan cara yang ringkas. Tidak hanya di medan perang, strategi juga penting diterapkan pada perusahaan, terlebih pada perusahaan dengan publik yang besar. Morrissey (dalam Rahim & Radjab, 2017) strategi bagi perusahaan

adalah penentu arah bagaimana perusahaan membuat produk layanan dan segmen marketnya di masa yang akan datang. Hal ini tidak terkecuali juga perlu dilakukan pada ranah pemerintahan agar tujuan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Seperti halnya Disdukcapil yang dikhususkan menjadi instansi pelayanan administrasi yang ditempatkan pada setiap daerah, khalayaknya pun hanya terbatas secara regional. Dengan tugas utama instansi adalah memberi pelayanan dalam mengurus berkas kependudukan. Disdukcapil menjadi instansi yang vital bagi masyarakat begitu pula di Kabupaten Jepara.

Sebab masih ditemui rendahnya kesadaran masyarakat atas pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan sehingga perlu dilakukan upaya strategis guna meningkatkan kesadaran masyarakat Kabupaten Jepara, dengan salah satunya menggunakan komunikasi. Menurut Effendy (dalam Bungin, 2006) komunikasi dilakukan ada empat tujuan perubahan yang ingin dicapai yaitu perubahan sikap, pendapat, perilaku dan perubahan sosial.

Middleton (dalam Cangara, 2014) mendefinisikan strategi komunikasi sebagai teknik ramu untuk mencapai tujuan komunikasi yang terbaik dengan melibatkan semua elemen komunikasi.

Kepatuhan atas kepemilikan dokumen kependudukan menjadi bentuk kesadaran hukum di masyarakat Indonesia. Tercantum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 3 tentang Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa setiap warga negara berkewajiban melaporkan peristiwa kependudukan yang terjadi. Soerjono Soekanto (dalam Ahmad, 2018) menyebutkan bahwa kesadaran hukum setidaknya memiliki empat indikator

- 1) Wawasan Hukum. Memahami bahwa terdapat tertib yang diatur dalam hukum, bersifat tertulis maupun tidak tertulis.
- 2) Interpretasi Hukum. Masyarakat memahami hakikat dari tujuan dan manfaat atas hukum
- 3) Sikap Hukum. Adanya tendensi masyarakat terkait ulasan atas hukum yang diterapkan
- 4) Perilaku Hukum. Gambaran dari perilaku masyarakat atas hukum

Menurut Selo Soemardjan (dalam Ahmad, 2018) terdapat faktor yang mempengaruhi berhasilnya penyampaian kesadaran hukum di masyarakat salah satunya adalah pemanfaatan alat atau metode hingga tenaga manusia.

Sehingga demikian strategi komunikasi dipilih menjadi metode. Adapun cara strategi dalam menumbuhkan kesadaran dapat dilakukan menggunakan model perencanaan komunikasi lima langkah (Cangara, 2014).

- 1) *Research* (Penelitian). Tahap ini dilakukan untuk mengetahui situasi komunikasi dan siapa target yang akan dituju. Tinjauan ini juga penting dilakukan untuk memetakan kebijakan selanjutnya agar pesan dapat sesuai sasaran.
- 2) *Plan* (Perencanaan). Setelah data diperoleh dari tahap riset maka langkah selanjutnya adalah perumusan tindakan. Hal yang perlu diperhatikan dan penting ada di dalam planning antara lain komunikator, isi pesan, sasaran, media dan tujuan.
- 3) *Execute* (Pelaksanaan). Setelah perencanaan disetujui maka tahap selanjutnya adalah implementasi. Dapat digunakan berbagai media seperti pemasangan spanduk, pemanfaatan media massa radio dan lainnya.
- 4) *Measure* (Pengukuran). Tahap terakhir yang dilakukan untuk mengukur berhasil tidaknya kegiatan komunikasi yang dilaksanakan.
- 5) *Report* (Laporan). Tahap pertanggungjawaban serta penyampaian hasil kepada atasan secara tertulis.

Perencanaan strategi komunikasi tidak dapat terlepas dari keberadaan unsur-unsur komunikasi. Dikemukakan oleh Lasswell (dalam Mulyana, 2010) unsur komunikasi terdiri dari komunikator (*who*), pesan (*says what*), media (*in which channel*), komunikan (*to whom*) dan dampak (*with what effect*).

- 1) Komunikator (*who*). Dalam peristiwa komunikasi seorang komunikator menjadi pihak yang memproduksi dan menyampaikan pesan. Seorang komunikator yang baik perlu memperhatikan hal berikut (Cangara, 2014).
 - a) *Kredibilitas*. Kemampuan yang dimiliki komunikator sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan target
 - b) *Attractive*. Bersikap dan berpenampilan yang baik
 - c) *Power*. Kekuasaan yang dimiliki oleh seorang komunikator
- 2) Komunikan (*to whom*) Metode segmentasi menjadi strategi yang penting dilakukan agar pesan sesuai target. Aspek yang biasanya digunakan dalam mengelompokkan sasaran antara lain (Cangara, 2014).

- a) *Sosiodemografi*. Terjadi pada segi pendidikan, usia, gender, agama atau pendapatan
 - b) *Psikologis*. Perilaku yang terlihat dari kondisi emosional target seperti temperamental, sabar atau gelisah
 - c) *Behavior*. Kebiasaan di lingkungan sekitar misalkan solidaritas rendah atau agamis
- 3) Pesan (*says what*). Pesan merupakan sesuatu hal yang ingin disampaikan kepada komunikan oleh komunikator berbentuk verbal atau non verbal. Sifat pesan sendiri ditentukan oleh tujuan pesan dibuat (Cangara, 2014).
- a) Pesan informatif artinya ditujukan untuk sekedar diketahui target, yang awalnya tidak tahu kemudian menjadi tahu.
 - b) Pesan edukatif artinya pesan dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tujuan sehingga mampu mengimplementasikan apa yang diketahui.
 - c) Pesan persuasif adalah pesan ajakan agar terjadi perubahan perilaku yang dilakukan sehingga terdapat hasil yang diperoleh dari penerima. Sifat pesan persuasif dapat dilakukan dengan beragam teknik seperti pesan yang humoris, pesan yang dipenuhi janji, pesan yang emosional, pesan yang penuh motivasi serta pesan yang menakutkan/teror.

Dalam strategi menyusun pesan agar tepat sasaran perlu diperhatikan hal berikut (Cangara, 2014).

- a) Penting untuk menguasai isi pesan serta susunan yang sesuai. Isi pesan perlu memuat hal dengan jelas, sehingga sebelum disampaikannya sebuah pesan penting untuk dipersiapkan sebaik mungkin.
- b) Mampu berpikir rasional sehingga dapat menyajikan fakta. Komunikator yang baik ialah yang mampu memahami pesan secara mendalam.
- c) Memiliki gestur tubuh yang baik serta nada bicara jelas. Selain konten pesan, faktor pendukung lainnya supaya pesan dapat tepat sasaran adalah kemampuan vokal yang jelas yang ditunjang penampilan.
- d) Dapat mengendalikan suasana sehingga audien tidak jenuh. Penyampaian pesan sesekali perlu dibarengi dengan adanya humor.

- 4) Media (*in which channel*) Menjadi saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Media perlu mempertimbangkan penerima, konten pesan, dan tujuan pesan dibuat. Dalam menentukan media yang akan digunakan UNESCO (dalam Cangara, 2014) menyebutkan tiga diantaranya.
 - a) Ketersediaan sumber daya komunikasi/ media yang ada. Berapa jumlah media massa seperti radio hingga surat kabar yang tersebar dengan kepemilikan pemerintah atau swasta yang disesuaikan atas kebutuhan masyarakat
 - b) Kepemilikan media oleh target. Meninjau apakah media yang dipilih banyak dimiliki oleh target sasaran.
 - c) Jangkauan media perlu sampai ke seluruh target. Memastikan bahwa media tidak terbatas pada sebagian target saja
- 5) Dampak (*with what effect*). Pengaruh yang dapat timbul atas pesan yang disampaikan terbagi menjadi tiga bentuk perubahan (Cangara, 2014).
 - a) *Behavior*. Perubahan yang dilihat pada tindakan-tindakan target
 - b) *Attitude*/ sikap. Perubahan dari dalam diri yang melalui proses perbandingan hingga kemudian berdampak pada prinsip.
 - c) *Knowledge*. Perubahan hanya terbatas pada meningkatnya kualitas pengetahuan yang sampai pada perubahan pendapat atau pandangan

c. Komunikasi Publik

Komunikasi publik menjadi salah satu bentuk komunikasi yang terjadi dengan melibatkan khalayak yang besar sehingga disebut sebagai publik. Berbeda dengan komunikasi massa yang mengharuskan penggunaan media massa, komunikasi publik dapat terjadi secara langsung maupun melalui media perantara. Ditambahkan oleh Ruben & Stewart bahwa komunikasi publik dilakukan dengan tujuan menyebarluaskan pesan kepada khalayak dalam situasi impersonal (Mucharam, 2022).

Komunikasi sendiri adalah proses pemberian informasi, memberi komando, melakukan persuasi secara timbal balik di antara para komunikatornya dan dipengaruhi konteks sosialnya. Sedangkan publik menurut Dewey adalah sistem sosial aktif yang di dalamnya terdapat semua pihak yang menyadari adanya masalah dan berusaha mencari penyelesaiannya

bersama. Selain itu publik juga dapat terbentuk sebab diakui bahwa dapat terjadi dampak buruk atas kepentingan bersama. Sehingga melalui komunikasi hal ini dapat tergambarkan dan mempermudah menentukan arah tujuannya (Cutlip et al, 2007).

Demikian terdapat tiga indikator yang menjadi pendorong publik dapat berperan aktif (Cutlip et al, 2007).

- 1) Representasi permasalahan yang terjadi sehingga disadari bahwa dibutuhkan informasi yang terkait (*problem recognition*)
- 2) Representasi hal apa yang menjadi batasan dan apa saja yang dapat dilakukan atas kemampuan yang dimiliki (*boundary recognition*)
- 3) Representasi pandangan atas keterlibatan dari situasi sehingga dapat mendorong untuk melakukan komunikasi/ penyampaian (*level engagement*)

Dijkzeul & Moke (dalam Subandriyo, 2021) mendefinisikan komunikasi publik sebagai proses komunikasi yang terjadi dengan khalayak yang ditentukan sebagai target. Dilakukan dengan maksud penyediaan informasi, menumbuhkan kepedulian serta membawa pengaruh pada sikap dan perilaku target komunikasi. Sementara Pearson dan Nelson (dalam Subandriyo, 2021) menyampaikan pemikirannya bahwa komunikasi publik menjadikan pesan sebagai sarana menyamakan makna dengan komunikator mengirimkan pesan kepada sejumlah audien dengan *feedback* dalam bentuk verbal juga nonverbal.

Hert et al (dalam Stewart dan Moss, 2005) mengemukakan aspek komunikasi publik sebagai berikut.

- 1) Komunikasi publik condong terjadi di tempat-tempat yang ramai dan umumnya dianggap sebagai tempat publik
- 2) Pembicaraan yang diangkat dalam komunikasi publik cenderung membahas persoalan sosial bukan pribadi
- 3) Norma perilaku yang berkembang dimana komunikasi publik tersebut terjadi sangat dipegang erat.

Lebih jelas dalam komunikasi publik terdapat beberapa definisi yang menjadi pijakan aktivitas komunikasi dapat dikatakan sebagai komunikasi publik (Ahmad, 2021)

- 1) Komunikasi dilakukan di ruang publik bersama publik sebagai komunikan dan membahas permasalahan sosial yang sedang terjadi untuk dicari solusinya
- 2) Komunikasi tidak hanya melibatkan dan terjadi di tengah publik, namun dapat dilakukan dan melibatkan organisasi atau anggota organisasi
- 3) Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai media
- 4) Komunikasi dalam aktivitasnya disusun dengan dasar kepentingan publik.

Komunikasi publik adalah gabungan dari berbagai hal yaitu hubungan dengan media, komunikasi krisis, komunikasi resiko, jangkauan dengan komunitas masyarakat dan hubungan dengan pelanggan. Komunikasi ini tidak dapat terlepas dari instansi pemerintah maupun penyedia layanan publik, sehingga perlunya manajemen yang baik dalam mengelolah komunikasi publik. Komunikasi publik dalam pemerintahan digunakan untuk menyampaikan informasi dan menciptakan hubungan dengan masyarakat. Diimplementasikan dengan penyusunan konten pesan yang matang sebelum akhirnya disampaikan (Gunawan & Tony, 2022).

d. Kampanye

Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, sehingga komunikasi publik difokuskan pada upaya meningkatkan kesadaran khalayak. Salah satu teori komunikasi publik dalam membangun kesadaran adalah *Campaign Communication Theory*. Merupakan serangkaian kegiatan komunikasi yang dilakukan kepada audien dengan jumlah besar. Komunikasi publik ini ditujukan dapat memberikan dampak yang besar. Pada teori ini strategi komunikasi dicirikan dengan kejelasan tujuan dan perencanaan komunikasi yang matang (Yuliana, 2021).

Venus menjelaskan kampanye merupakan kegiatan dengan tujuan membujuk. Snyder mengemukakan bahwa kampanye adalah serangkaian kegiatan komunikasi sistematis yang dilakukan dalam kurun waktu yang cukup panjang dengan tujuan tertentu. Kegiatan kampanye dapat disimpulkan sebagai kegiatan komunikasi dengan tujuan mempengaruhi melalui teknik persuasi. Berdasarkan pengertian tersebut kegiatan kampanye setidaknya memiliki hal berikut (Suryani, 2014).

- 1) Bertujuan menciptakan dampak yang signifikan
- 2) Khalayak sebagai target berkapasitas besar
- 3) Kegiatan komunikasi dipusatkan pada durasi waktu tertentu
- 4) Melibatkan serangkaian kegiatan komunikasi sistematis

Ditambahkan oleh Ruslan (dalam Suryani, 2014) jenis kampanye dapat dibedakan sebagai berikut.

- 1) Kampanye komersil dengan orientasi pada produk dan penjualan
- 2) Kampanye politik dengan orientasi pada menampilkan kandidat politik
- 3) Kampanye ideologi dengan orientasi transformasi khusus

F. Metodologi

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini digunakan metode pendekatan kualitatif dalam melihat objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif objek penelitian tidak dapat dipisahkan menjadi beberapa variabel karena aspek yang dimiliki objek merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan (holistic). Objek dipandang sebagai hal yang dinamis berbentuk interpretasi dan hasil konstruksi gejala sosial yang terjadi. Peneliti menjadi instrumen kunci sehingga perlu dibangun hubungan yang interaktif dengan informan penelitian. Menurut Bogdan & Biklen temuan dalam penelitian ini bersifat deskriptif induktif yang dipaparkan melalui narasi dan gambar (Sugiyono, 2011).

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama enam bulan terhitung dari bulan Oktober 2022 hingga Maret 2023. Dimulai dari pengumpulan data yang diperoleh dari subjek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di lembaga pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

3. Narasumber/ Informan Penelitian

Pada penelitian ini informan ditentukan secara representatif yang dilihat cukup memenuhi kriteria masalah penelitian. Untuk memperoleh validasi data, peneliti membutuhkan tiga informan yang berhubungan langsung dengan strategi komunikasi Disdukcapil Jepara dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus berkas. Selain narasumber utama yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara digunakan juga

narasumber sekunder yang merupakan masyarakat Jepara. Berikut daftar narasumber pada penelitian ini antara lain.

- a. Wahyanto, S.sos., MM. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- b. Muhammad Ulinnuha, S.Kom. Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- c. M. Alfian Fahrurizal, S.Kom. Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- d. Rumisih. Masyarakat Kabupaten Jepara
- e. Ayu Vina Fitriyanti. Masyarakat Kabupaten Jepara

4. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data sebagai sumber informasi, yakni data primer dan data sekunder:

- a. Data Primer. Data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, tanpa melalui media perantara. Data primer diperoleh dari wawancara dengan lima orang informan serta diperkuat dengan data dokumentasi. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti membutuhkan tiga informan dari Disdukcapil Kabupaten Jepara yang berhubungan langsung dengan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan. Ditambah dua narasumber dari masyarakat untuk memperkuat keabsahan data dengan teknik triangulasi data. Penentuan Informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yang menetapkan narasumber melalui kriteria yang relevan dengan masalah penelitian. Informan pertama adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu Wahyanto, S.Sos., MM. Informan kedua adalah Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yaitu Muhammad Ulinnuha, S.Kom. Selanjutnya, Staf bidang Analis Data dan Informasi M. Alfian Fahrurizal, S.Kom sebagai informan ketiga serta Rumisih dan Ayu Vina Fitriyanti sebagai pihak dari masyarakat Kabupaten Jepara. Kelima informan ini akan menjadi narasumber yang akan diwawancara mengenai strategi komunikasi Disdukcapil Jepara dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan.

- b. Data Sekunder. Data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Peneliti menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui konten yang diproduksi di situs resmi instansi. Serta pembicaraan atau surat kabar yang disusun secara langsung maupun tidak langsung oleh Disdukcapil Jepara.

5. Analisis Data

Merujuk pada analisis data model Miles & Huberman yang didalamnya terjadi pengelompokkan/reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam tahap ini, para peneliti kemudian mengolah dan memeriksa keabsahan data yang telah diperoleh melalui proses wawancara menggunakan teknik triangulasi serta diperkuat dengan dokumentasi. Sugiyono (2011) menerangkan bahwa triangulasi sendiri dapat diartikan sebagai sebuah teknik yang bersifat menggabungkan dan membandingkan data yang telah terkumpul. Hal ini dilakukan karena memungkinkan ditemukan lintas data dan menekan dampak dari penyimpangan yang bisa saja terjadi dalam penelitian tunggal. Triangulasi juga sering dilakukan ketika peneliti tidak mungkin menambah data baru karena beberapa alasan seperti waktu dan biaya. Pada penelitian ini akan digunakan jenis triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Di mana teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara yang berbeda yaitu wawancara dan dokumentasi, sedangkan pengumpulan data melalui teknik wawancara dilakukan kepada beberapa informan internal dan eksternal instansi (dalam Bachri, 2010: 55-56).

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara merupakan organisasi perangkat daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Instansi pemerintah yang keberadaannya membantu Bupati dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sebagai tugas pembantuan dan dibentuk dengan berpedoman Surat Mendagri Nomor 061/9934/Dukcapil tanggal 21 September 2016. Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 14 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah sehingga Disdukcapil juga kemudian berdiri. Prinsip dasar Disdukcapil Kabupaten Jepara antara lain (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara).

1. Secara Universal

Pencatatan Sipil harus menjangkau semua wilayah kedaulatan negara dan semua penduduk untuk mencegah agar tidak ada peristiwa yang tidak tercatat.

2. Secara Permanen

Institusi yang menyelenggarakan pencatatan harus bersifat permanen untuk menjamin kontinuitas pelayanan.

3. Kewajiban

Anggota masyarakat atas perintah hukum dan peraturan wajib melaporkan setiap peristiwa penting pada jangka waktu tertentu dan diberlakukan sanksi terhadap keterlambatan pelaporan. Di pihak lain, negara wajib mencatat setiap peristiwa penting yang dilaporkan.

4. Berkelanjutan

Pencatatan harus berlangsung secara terus menerus tanpa ada waktu jeda sejak diberlakukan.

Bertempat di pusat kota Jepara, Jalan Ki Mangunsarkoro No. 37, Panggang V, Panggang, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara. Kabupaten Jepara memiliki 183 kelurahan sebagai wilayah cakupan tugas dengan 16 Kecamatan diantaranya

Donorojo, Pakis Aji, Kembang, Kalinyamatan, Nalumsari, Tahunan, Karimunjawa, Bangsri, Mlonggo, Jepara, Batealit, Mayong, Welahan, Pecangaan dan Kedung. Kontak resmi yang dimiliki telah bermacam jenis di media sosial antara lain.

1. Web: disdukcabil.jepara.go.id
2. Email: dukcabiljepara@gmail.com
3. Telp: 0291 4299734
4. WA: 08112600335
5. Instagram: @dukcabiljepara
6. Facebook: Disdukcabil Kab Jepara
7. Twitter: @dukcabiljepara

B. Visi & Misi

Adapun visi dan misi Disdukcabil Kabupaten Jepara sebagai berikut (Sumber: Dokumen Disdukcabil Jepara)

1. Visi

Diambil dari visi Bupati Jepara “Memajukan Jepara madani yang berkarakter, maju dan berdaya saing” berdasarkan fungsi keberadaannya visi Disdukcabil Jepara terkait pada dua poin yaitu:

- a. Madani. Daerah yang memiliki peradaban modern dengan akhlak mulia yang turut ditopang sistem pemerintahan yang adil juga berlandaskan iman.
- b. Maju. Dalam upaya melaksanakan pembangunan selalu dilandasi keinginan untuk terus maju ke arah yang lebih baik. Didukung juga kualitas sumber daya yang kompeten sesuai tuntutan zaman. Dibuktikan dengan masyarakat yang aktif dalam dan tanggap sembari menerapkan nilai masyarakat modern.

2. Misi

Misi dapat didefinisikan sebagai tindakan yang diusahakan agar visi organisasi dapat tercapai. Misi juga menjadi landasan berdirinya suatu organisasi dan bagaimana komitmen harus dipertahankan. Seiring dengan terpilihnya Bupati Kabupaten Jepara, misi Disdukcabil dapat dilihat pada poin kelima yaitu “Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang profesional”. Melalui perhatian yang tinggi atas kualitas aparatur pemerintah daerah dalam memberi pelayanan kepada publik untuk mewujudkan *good governance* serta peran masyarakat.

C. Logo Objek Penelitian



Gambar 2. 1 Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara
(Sumber: <https://bit.ly/pemkabjepara>)

Logo ini digunakan oleh seluruh instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dibawah pemerintah Kabupaten Jepara tidak terkecuali Disdukcapil Kabupaten Jepara.

D. Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara menjadi instansi dengan fungsi khusus sebagai berikut (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara).

1. Merumuskan prosedur kebijakan berdasarkan cakupan tugas
2. Melaksanakan prosedur kebijakan berdasarkan cakupan tugas
3. Melaksanakan penilaian hasil dan pertanggungjawaban berdasarkan cakupan tugas
4. Melaksanakan manajemen tata usaha berdasarkan cakupan tugas
5. Melaksanakan peran lain yang diamanatkan oleh pimpinan daerah terkait cakupan tugas

E. Tujuan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara menjadi instansi pemerintah dengan tujuan sebagai berikut (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara)

1. Menciptakan budaya tertib data administratif di Kabupaten Jepara bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Memajukan pengurusan sistem informasi administrasi kependudukan dari segi kualitas agar pemanfaatannya dapat lebih optimal
3. Terus mendorong profesionalitas layanan administrasi kependudukan

F. Jenis Pelayanan dan Fasilitas

1. Pendaftaran Penduduk (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara)

- a. Kartu Keluarga
- b. KTP Elektronik
- c. KIA (Kartu Identitas Anak)

2. Pencatatan Sipil

(Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara)

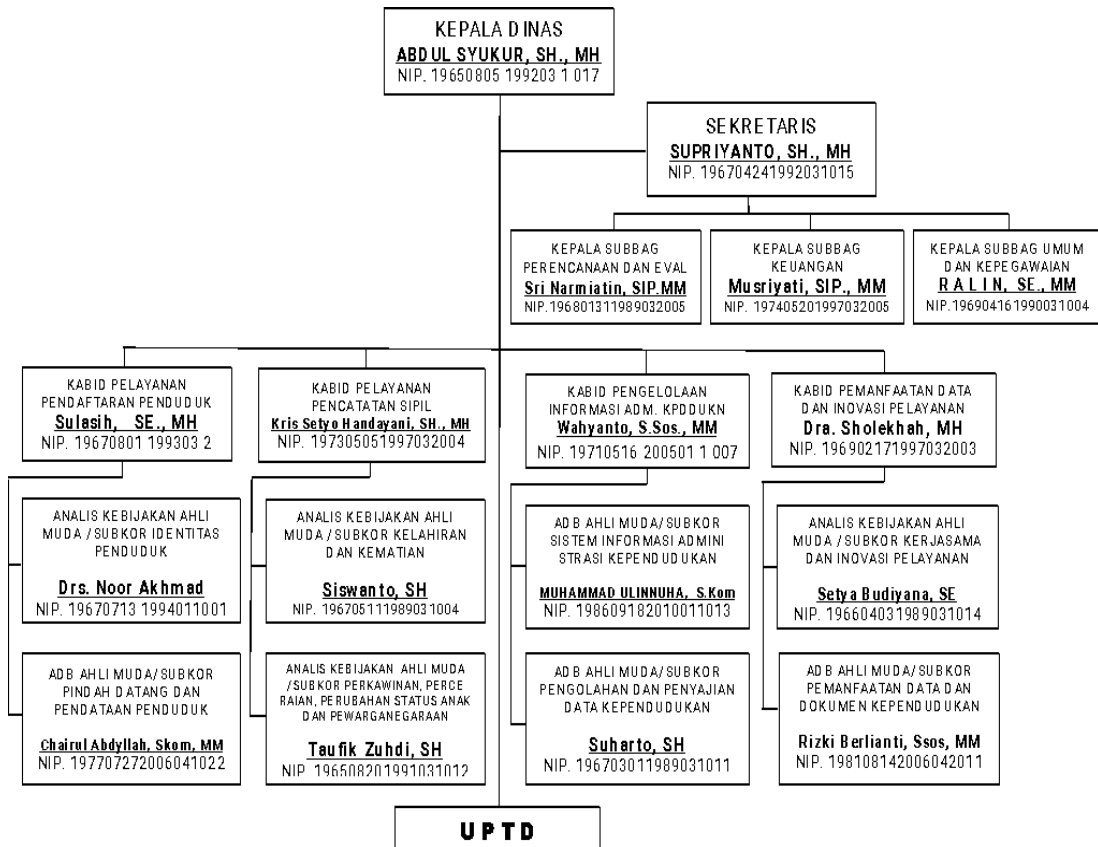
- a. Akta Kematian
- b. Akta Kelahiran
- c. Akta Perkawinan
- d. Perbaikan Akta
- e. Pencatatan Pengangkatan Anak
- f. Pencatatan Pengesahan Anak
- g. Pencatatan Pengakuan Anak
- h. Pencatatan Perceraian



Gambar 2. 2 Fasilitas dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kab. Jepara
(Sumber: Google bisnisku)

G. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

Tabel 2. 1 Bagan Struktur Organisasi Kab. Jepara
(Sumber: Data Disdukcapil Kab.Jepara)



H. Tugas dan Fungsi Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) sebagai bidang yang menangani upaya peningkatan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara melalui sosialisasi hingga penyebarluasan informasi di sosial media. Secara umum berdasarkan Peraturan Bupati Jepara Nomor 77 Tahun 2021 pasal 19 bidang PIAK bertugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pembinaan, fasilitasi, pengkoordinasian, pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan meliputi di bidang sistem informasi, kehumasan dan administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian

data kependudukan. Adapun dalam melaksanakan tugasnya bidang PIAK melaksanakan fungsi sebagai berikut (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara).

1. Penyusunan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi di bidangnya
2. Perumusan kebijakan teknis di bidangnya
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi dibidangnya
4. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan
5. Pelaksanaan penyuluhan/ sosialisasi kebijakan-kebijakan di bidang administrasi kependudukan
6. Pelayanan informasi dan kehumasan di bidang administrasi kependudukan
7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari kelompok jabatan fungsional yang melaksanakan tugas jabatan fungsionalnya juga melaksanakan mekanisme koordinasi dan pengelolaan kegiatan sesuai dengan bidang tugasnya yang dikoordinasikan oleh Sub Koordinator dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Adapun tugas sub koordinator antara lain (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara).

1. Sub Koordinator Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan bertugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang sistem informasi dan administrasi kependudukan meliputi:
 - a. Menyusun penyusunan rencana teknis, program, pembinaan di bidang pelayanan informasi dan administrasi kependudukan
 - b. Menyusun perencanaan dan pelaksanaan sosialisasi dan kehumasan program dan kegiatan di bidang administrasi kependudukan
 - c. Mengelola jaringan komunikasi data kependudukan
 - d. Mengelola tempat pengumpulan data kependudukan dari kecamatan serta database kependudukan
 - e. Mengelola sistem informasi administrasi kependudukan (siak) berdasarkan database kependudukan
 - f. Melaksanakan pemeliharaan integritas data dan sistem database siak
 - g. Melaksanakan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak siak

- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya
- 2. Sub Koordinator pengelolaan dan penyajian data kependudukan bertugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan dan penyajian data kependudukan (Sumber: Dokumen Disdukcapil Jepara).
 - a. Menyusun perencanaan dan kebijakan teknis di bidang pengelolaan dokumentasi dan penyajian data kependudukan
 - b. Memelihara database perekaman data kependudukan dan pencatatan sipil
 - c. Melakukan pendokumentasian dan penyimpanan arsip-arsip kegiatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
 - d. Memelihara dan mengamankan register akta-akta pencatatan sipil
 - e. Melaksanakan pelayanan legalisir dokumentasi kependudukan
 - f. Melaksanakan pengelolaan data kependudukan
 - g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Fungsi Komunikasi dalam Pemerintahan Disdukcapil Kabupaten Jepara

Menurut Haryanto (dalam Koapaha, Warouw & Rembang, 2018) pemerintahan didefinisikan sebagai seluruh aktivitas yang sistematis untuk mencapai tujuan yang didasarkan pada kepentingan negara. Melihat pada ranah komunikasi Sedarmayanti (dalam Pricahyadi & Rahmadani, 2019) mendeskripsikan komunikasi pemerintahan sebagai proses menyebarkan informasi, gagasan, ide dari pemerintah kepada masyarakat demi tercapainya tujuan bersama. Sehingga komunikasi pemerintahan dapat dikatakan sebagai rangkaian aktivitas komunikasi berupa penyebaran informasi dan gagasan kepada masyarakat yang ditujukan berdasarkan kepentingan negara.

Disdukcapil menjadi salah satu OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kabupaten Jepara yang tentu saja tidak dapat dilepaskan dari kegiatan komunikasi. Serangkaian aktivitas komunikasi melalui berbagai media dilakukan dengan tujuan menyebarkan gagasan tertib administrasi kependudukan sebab permasalahan rendahnya kesadaran kepemilikan dokumen di masyarakat Jepara. Hal ini selaras dengan konsep yang digunakan oleh penelitian milik Gunawan & Tony di bidang komunikasi kesehatan. Komunikasi menjadi alat untuk mencapai literasi sebagai bentuk pendidikan melalui penyebaran informasi sehingga dapat meningkatkan motivasi individu untuk terlibat dalam perilaku memutus persebaran covid-19 melalui vaksinasi (Gunawan & Tony, 2022).

Kepemilikan dokumen kependudukan yang masih rendah seringkali terjadi sebab masyarakat belum mengetahui tugas kerja apa saja yang dilakukan Disdukcapil. Prosedur mengurus dokumen serta persyaratan yang diperlukan. Selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh M. Alfian Fahrurizal, S.Kom saat wawancara bahwa komunikasi menjadi hal penting di ranah pemerintahan dengan salah satu tujuan agar masyarakat dapat mengetahui tugas dan fungsi dari Disdukcapil sebagai penyelenggara pelayanan publik hingga jenis dan fungsi dokumen yang diterbitkan. Sehingga komunikasi seperti ini dilakukan untuk menghimbau masyarakat agar semakin tahu dan tertib memiliki dokumen kependudukan.

Adanya komunikasi pemerintahan tidak hanya menjadi alat untuk menyebarluaskan himbauan semata, tapi keberadaannya berperan menyelaraskan kegiatan untuk menciptakan partisipasi (Abidin, 2016). Ketika partisipasi masyarakat sesuai maka fungsi dan tugas utama berdirinya Disdukcapil sebagai instansi pemerintahan dapat tercapai. Keberadaan Disdukcapil menjadi krusial di tengah masyarakat sebab bertugas mengurus segala kepentingan dokumen kependudukan. Disdukcapil tidak hanya memberikan pelayanan dasar tapi lebih dari itu menjadi dasar semua jenis pelayanan dari pemerintah. Hampir seluruh pelayanan publik memerlukan konfirmasi identitas diri yang ditunjukkan melalui NIK (Nomor Induk Kependudukan). Sehingga tertib administrasi kependudukan tidak hanya sekedar kewajiban tapi telah menjadi kebutuhan tiap warga negara.

Atas permasalahan rendahnya kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara disinyalir salah satunya terjadi sebab adanya persepsi kurang baik terhadap Disdukcapil. Persepsi demikian biasanya muncul pada instansi pemerintah karena prosedur pelayanan yang rumit dan durasi waktu yang lama. Atas hal tersebut Disdukcapil perlu membentuk persepsi yang lebih baik untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar tujuan instansi dapat tercapai. Sebagaimana disampaikan oleh Muhammad Ulinnuha pada wawancara di tanggal 17 Januari 2023 bahwa masyarakat Jepara masih banyak yang menganggap prosedur pelayanan adminduk rumit dan sulit. Hal ini yang kemudian membuat masyarakat enggan mengurus dan memiliki dokumen kependudukannya tepat waktu.

Schramm (dalam Hasan, 2020) memaparkan bahwa komunikasi mampu membantu pembentukan persepsi di masyarakat. Berdasarkan temuan peneliti pembentukan persepsi sudah dilakukan oleh Disdukcapil. Upaya yang dilakukan yaitu melalui penyebaran informasi baik secara langsung atau tatap muka maupun tidak langsung melalui banyak media. Persepsi kurang baik yang muncul dapat ditekan dengan adanya komunikasi dua arah yang dilakukan antara Disdukcapil dan masyarakat.

Selain perannya dalam membangun persepsi publik, Schramm (dalam Hasan, 2020) menyebutkan komunikasi pemerintahan menjadi alat penghubung komponen pemerintah dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Komunikasi pemerintahan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Jepara selaras menjadi jembatan atau alat penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat dapat mengetahui apa yang sedang dikerjakan oleh petugas serta capaian apa yang

telah diraih. Melalui komunikasi, masyarakat juga dapat memberi umpan balik atas kinerja Disdukcapil Kabupaten Jepara. Hal ini diperkuat dengan pernyataan wawancara sebagai berikut

kalo tidak ada komunikasi juga kita itu merasa bahwa kita itu sudah di menara gading kita itu sudah sempurna padahal kita itu butuh feedback, butuh feedback dari masyarakat seperti apa yang diinginkan itu hanya bisa dibangun melalui komunikasi (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023).

Komunikasi sebagai penghubung dengan rakyat dapat dibuktikan melalui pemberitaan di media massa atau melalui konten yang diproduksi Disdukcapil. Seperti capaian yang telah diraih dalam satu tahun terakhir atau umpan balik yang diterima Disdukcapil pada kolom komentar postingan di media sosialnya. Terjadinya pertukaran informasi yang terjadi membuat komunikasi dapat berjalan dengan baik. Hal seperti ini yang ditemukan sebagai bentuk komunikasi menjadi jembatan atau penghubung dengan masyarakat.

Serangkaian aktivitas komunikasi pemerintahan yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Jepara berjalan menjadi upaya membangun kesepahaman dua belah pihak. Dilakukan sebagai bentuk mencapai tujuan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Jepara. Robin (dalam Abidin, 2016) menyebutkan setidaknya terdapat tiga fungsi komunikasi dalam organisasi termasuk organisasi pemerintah diantaranya fungsi informatif, fungsi regulasi dan fungsi persuasif.

fungsi informatif komunikasi di Disdukcapil dapat ditemukan saat terjadinya penyampaian berita atau keterangan terkait dokumen kependudukan. Pihak pemerintah menyampaikan hal tersebut sebagai ketentuan yang dapat menjadi panduan masyarakat saat akan mengurus dan mengajukan pelayanan. Sehingga pesan seperti ini bersifat memberitahu kepada khalayak. Dalam hasil wawancara disampaikan pernyataan sebagai berikut.

karena kadang setelah sharing di story WA misalnya, contoh ada yang komen, contoh saya menshare tata cara akta kelahiran ada yang komen “mas kalo tata cara yang surat pindah gimana, akta kematian gimana” (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)

Menduduki fungsi informatif menurut Robin (dalam Abidin, 2016) komunikasi digunakan sebagai alat pengolah pesan yang kemudian disampaikan

kepada masyarakat. Masyarakat menjadi target utama dalam strategi komunikasi yang dilakukan. Bersama komunikasi dengan fungsi informatif, Disdukcapil telah berupaya memberikan dan menyebarkan informasi. Komunikasi oleh Disdukcapil melalui penyebaran pesan tertib adminduk tidak jarang menumbuhkan keingintahuan masyarakat bahkan untuk permasalahan administrasi kependudukan yang lebih luas. Disampaikan kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan atas dokumen kependudukan sehingga pesan berfungsi informatif.

Menjadi lembaga pemerintah dengan tugas sangat penting sebagai pelayanan langsung penerbitan dokumen kependudukan yang sangat rahasia. Menangani permasalahan kependudukan dari lahir hingga meninggal dunia tentu regulasi dituntut jelas sebagaimana merujuk pada aturan pemerintah pusat. Komunikasi menduduki **fungsi regulasi** yang memuat aturan, demikian juga komunikasi yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Komunikasi pemerintahan kepada masyarakat disampaikan berdasarkan fungsi regulasi yaitu didasarkan atas undang-undang yang mengatur administrasi kependudukan.

Dengan berpedoman kepada undang-undang maka syarat pengurusan dokumen tidak dapat berubah sewaktu waktu. Robin (dalam Abidin, 2016) menyebutkan pada fungsi ini pesan yang dimuat akan berkaitan dengan aturan yang dipegang suatu instansi. Demikian terjadi di Disdukcapil Kabupaten Jepara bahwa penyusunan pesan didasarkan pada aturan dalam undang-undang yang telah ditetapkan oleh pusat sebagai regulasi yang dipegang oleh instansi. Sehingga komunikasi dengan fungsi regulasi sebagai alat untuk memuat aturan terjadi di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Hal ini dipaparkan dalam hasil wawancara sebagai berikut.

persyaratan pengurusan dokumen adminduk itu memang sudah ada undang-undangnya, jadi sekali lagi saya tekankan ke masyarakat yang kita syaratkan itu memang sudah diatur dalam undang-undang. (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)

Menurut Sendjaja (dalam Abidin, 2016) **fungsi persuasif** pada kenyataannya sering diterapkan pada suatu organisasi pemerintahan. Sebab masih banyak ditemui masyarakat yang enggan mengurus dokumen kependudukannya sehingga pesan memang disusun dan ditujukan untuk mengajak masyarakat tertib adminduk. Hal ini dibuktikan dalam hasil wawancara sebagai berikut.

Kalo fungsi persuasif ya memang karena kita mensosialisasikan itu kita sifatnya mengajak (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)

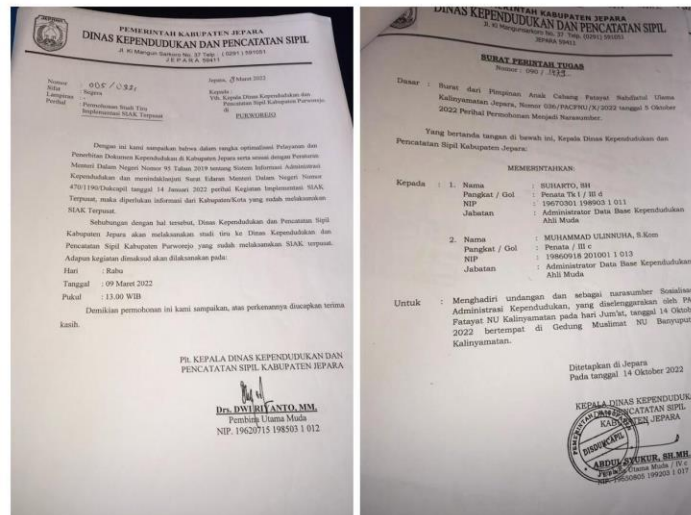
Berangkat dari permasalahan rendahnya kesadaran masyarakat atas kepemilikan dokumen kependudukan maka dilakukan sosialisasi sebagai bentuk ajakan. Masyarakat banyak yang kemudian mengurus dokumen penduduknya hanya ketika dibutuhkan. Robin (dalam Abidin, 2016) menyebutkan komunikasi dalam organisasi juga memiliki fungsi persuasif. Cara komunikasi dengan tujuan menarik audien untuk sukarela menerima pesan tanpa adanya paksaan. Melalui sosialisasi maka diharapkan masyarakat dapat segera melaporkan peristiwa kependudukannya secara sukarela tanpa adanya paksaan.

Terdapat beberapa cara persuasif yang dapat dilakukan menurut Cangara (2014) diantaranya pesan yang menakutkan, pesan penuh janji, pesan yang penuh emosi, pesan penuh humor dan pesan penuh motivasi. Bila mengacu pada teknik persuasif tersebut, upaya persuasif yang dilakukan Disdukcapil termasuk ke dalam pesan dengan konten memotivasi. Pesan mengajak untuk tertib adminduk dilakukan saat dilaksanakan sosialisasi atau dapat ditemui pada media cetak. Selain mengajak masyarakat dengan komunikasi secara verbal Disdukcapil turut melakukan upaya pendukung untuk meningkatkan kepemilikan adminduk di Jepara. Dalam mengajak masyarakat untuk tertib memiliki dokumen kependudukan cara yang sampai saat ini digunakan adalah sosialisasi yang dibarengi jemput bola. Ketika program jemput bola dilaksanakan kepemilikan dokumen kependudukan di masyarakat Jepara lebih meningkat pesat dibandingkan sosialisasi tanpa pelayanan langsung.



Gambar 3. 1 Kegiatan Jemput Bola ke Rumah Warga
(Sumber: Data Dokumentasi)

Komunikasi dalam organisasi pemerintahan berjalan menggunakan media atau saluran perantara. Berlangsung secara formal dan informal di dalam Disdukcapil maupun kepada masyarakat. Menurut Abidin (2016) saluran atau media formal dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan terjadi melalui media berupa laporan, buku pedoman, nota atau komunikasi secara tertulis. Sedangkan media formal yang digunakan Disdukcapil kepada pihak di dalam dan di luar susunan organisasi ditemukan antara lain berupa nota dinas, surat perintah tugas, buku agregat hingga surat resmi lainnya yang memuat segala hal atas informasi kependudukan terkait strategi komunikasi yang telah dilakukan. Diperkuat dalam pernyataan oleh M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, bahwa berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi tertib adminduk, nota dinas sendiri menjadi media pelaporan kepada atasan secara formal yang diikuti keterangan jumlah audien.



Gambar 3. 2 Surat Dinas dan Surat Perintah Tugas Disdukcapil Kab. Jepara (Sumber: Dokumentasi data)

Berbeda halnya dengan buku agregat yang terbit setiap enam bulan sekali. Media komunikasi formal ini disebarkan ke lembaga atau pemangku kepentingan di bidang data seperti LSM dan BPJS dalam bentuk fisik. Sedangkan kepada rekan wartawan buku agregat biasanya dibagikan dalam bentuk soft file atau pdf. Dari berbagai media yang telah disebutkan maka penggunaan media oleh Disdukcapil termasuk ke dalam media formal karena komunikasi dilakukan secara tertulis.

Tidak hanya pada media formal, media informal komunikasi juga terjadi di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Media informal terjadi tanpa dilakukan perencanaan sehingga umumnya komunikasi ini berbentuk perbincangan santai secara tatap muka (Abidin, 2016). Media informal berbentuk komunikasi tatap muka dilakukan melalui

tanya jawab saat sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan kepada para staf terjadi saat obrolan di jam kerja atau rapat evaluasi singkat. Tidak hanya itu, penggunaan media sosial wa juga kerap digunakan dalam bentuk grup wa kantor, grup wa bidang hingga *personal chat*. Dengan temuan tersebut penggunaan media informal jelas telah digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara.

B. Tahapan Implementasi Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara

Dalam rangka meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Jepara, turut dilakukan perencanaan dalam menerapkan strategi komunikasi. Menurut Selo Soemardjan (dalam Ahmad, 2018) terdapat faktor yang mempengaruhi berhasilnya penyampaian kesadaran hukum di masyarakat salah satunya adalah pemanfaatan alat atau metode hingga tenaga manusia. Adapun cara strategi Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam menumbuhkan kesadaran dapat dilakukan menggunakan model perencanaan komunikasi lima langkah milik Hafied Cangara tahun 2014.

1. Riset

Tahap pertama yang dilakukan untuk mengetahui situasi komunikasi dan merumuskan permasalahan yang sedang terjadi. Tinjauan ini juga penting dilakukan untuk memetakan kebijakan selanjutnya agar pesan dapat sesuai sasaran (Cangara, 2014). Disdukcapil melakukan riset dengan mengamati dan meninjau aduan masyarakat serta data penolakan verifikator di *front office*. Sebagaimana hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Wahyanto, S.Sos., MM pada 24 Januari 2023. Selain itu peninjauan dilakukan berdasarkan data pada daerah mana saja yang indikator pengurusannya rendah. Pernyataan ini ditambahkan oleh M. Alfian Fahrurizal, S.Kom. Dari data tersebut dilihat lebih jauh sebenarnya permasalahan apa yang sedang terjadi sebelum dilakukan perencanaan selanjutnya.

Permasalahan banyak muncul dari masyarakat yang belum mengerti tata cara pengajuan dokumen yang baik dan benar sehingga berdampak pada rendahnya kepercayaan publik terhadap instansi Disdukcapil. Masyarakat kemudian memiliki persepsi negatif atas pelayanan Disdukcapil. Anggapan yang melihat bahwa Disdukcapil tidak benar-benar melayani masyarakat dilontarkan pada media sosial resmi milik instansi. Data ini juga memberi gambaran atas permasalahan yang perlu segera ditangani oleh Disdukcapil sebagai instansi yang

mengurus dan menertibkan dokumen kependudukan. Melalui data base juga dapat diketahui daerah mana yang perlu dilakukan sosialisasi untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan sehingga target di daerah tertentu dapat dispesifikasi. Hal tersebut yang kemudian menjadi dasar program komunikasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil berkaitan dengan pengurusan adminduk.



Gambar 3. 3 Respon Masyarakat di Media Sosial Twitter dan Facebook Disdukcapil
(Sumber: Data Dokumentasi)

Berdasarkan hasil temuan, Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam melihat permasalahan yang sedang terjadi dapat dikategorikan sebagai tindakan riset. Sebagaimana ditinjau dari aduan serta data penolakan yang termuat dalam verifikator, Disdukcapil mampu merumuskan keresahan yang dimiliki masyarakat. Selain itu aduan masyarakat pada media sosial Disdukcapil juga menjadi pertimbangan. Sedangkan riset seperti survei belum dapat dilaksanakan di Disdukcapil sebab masih adanya keterbatasan.

Berbeda tahap riset yang dilakukan oleh Lourenco, J. S. et al di tahun 2023 terkait analisis situasi. Diidentifikasi bahwa terdapat faktor yang akan berdampak pada kampanye kesehatan tanaman antara lain aspek politik, aspek ekonomi sosial serta teknologi. Analisis dilakukan dengan tujuan mengembangkan pemahan melalui temuan sosial di tempat kampanye akan

dilakukan. Hal ini sekaligus menjadi teknik memaksimalkan pesan kepada target audien (Lourenco, J. S. et al, 2023).

2. **Plan (Perencanaan)**

Setelah data diperoleh dari tahap riset maka langkah selanjutnya adalah perumusan tindakan. Hal yang perlu diperhatikan dan penting ada di dalam planning antara lain komunikator, isi pesan, sasaran, media dan tujuan (Cangara, 2014). Perencanaan dimulai dengan menentukan daerah mana yang memiliki cakupan pengurusan adminduk rendah. Dilakukan perincian karakteristik daerah terkait seperti kecamatan, capaian yang dimiliki, jumlah desa di daerah tersebut serta daerah mana dengan urutan pengurusan terendah. Hal ini sebagaimana disampaikan dalam hasil wawancara sebagai berikut.

Perencanaan memang kan kita sudah punya data, data-data wilayah mana saja yang capaiannya kurang dan memang kita segmentasi dulu, kecamatan mana, capaiannya berapa, desa di kecamatan itu berapa lalu kita urutkan juga yang sampai level rendah mana. Terus kita fokus di pelayanan di desa-desa tersebut (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)

Materi power point dipersiapkan sebelum pelaksanaan sosialisasi tatap muka. Berbeda halnya dengan penyebaran konten pada media, jika berupa video akan dilakukan penyusunan skrip sebelum *shooting*. Sedangkan untuk media cetak maupun online dilakukan dengan menulis rencana rilis. Sebelum semuanya disebarluaskan secara luas kepada masyarakat dilakukan peninjauan kembali oleh bidang terkait atas materi dari isi pesan.

Perencanaan juga dilakukan dengan perumusan serangkaian tindakan yang didasarkan atas riset. Upaya meningkatkan kesadaran masyarakat ini dilakukan dalam bentuk sosialisasi tertib administrasi kependudukan melalui berbagai media. Secara tatap muka, media sosial hingga penggunaan media massa yang ada. Hal ini menjadi program yang direncanakan dalam penetapan strategi komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di masyarakat Jepara secara keseluruhan.

Setelah tujuan utama ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan daerah mana saja dengan cakupan kepemilikan lebih rendah dari daerah lainnya. Meskipun target Disdukcapil secara luas adalah seluruh

masyarakat Jepara tapi sosialisasi secara tatap muka tetap dimaksimalkan kepada target di daerah tertentu yang dilihat lebih membutuhkan. Penetapan target dengan lingkup yang lebih kecil dan terpisah dapat membantu keberhasilan penyampaian pesan. Target yang dituju berdasarkan perencanaan seperti ini akan memberikan efektifitas dalam meningkatkan kepemilikan adminduk dibandingkan tanpa penentuan tingkatan prioritas.

Dilakukan juga tahapan perencanaan pesan pada materi yang akan disampaikan. Isi pesan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat itu serta pertimbangan oleh bidang terkait. Sebagaimana perencanaan ini dilakukan Disdukcapil dengan tujuan untuk menekan kesalahan dan menyesuaikan konten pesan. Meskipun tahap persiapan konten sudah dapat dikatakan baik, tapi keterbatasan sumber daya menghambat produksi konten. Terlebih konten pada media sosial yang seharusnya dapat di *maintenance* untuk menciptakan hubungan berkelanjutan dengan audien. Disdukcapil terbilang kurang aktif mengunggah postingan di akun media sosialnya.

Berbeda dengan tahap perencanaan pada metode penyuluhan yang dilakukan Bhabinkamtibmas dalam penelitian oleh Teguh S Prakarsa, Muzakkir dan Yuhdi Fahrimal. Sebelum dilakukan penyuluhan hukum kepada masyarakat Nagan Raya, anggota Bhabinkamtibmas akan dikumpulkan untuk diberi arahan terkait materi, lokasi dan tanggal pelaksanaan serta tata cara untuk melakukan analisa situasi saat pelaksanaan penyuluhan. Sedangkan pada pelaksanaan sosialisasi tertib adminduk banyaknya media yang digunakan tentu menjadi perbedaan tingkat kerumitan tersendiri. Sehingga perencanaan pada strategi komunikasi ini menjadi kebaruan yang dibawa dalam penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya (Prakarsa, Muzakkir & Fahrimal, 2021).

3. Pelaksanaan

Setelah perencanaan disetujui maka tahap selanjutnya adalah implementasi. Dapat digunakan berbagai media seperti pemasangan spanduk, pemanfaatan media massa radio dan lainnya (Cangara, 2014). Tahap pelaksanaan sosialisasi tertib adminduk yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Jepara meliputi implementasi penggunaan media radio dan sosialisasi tatap muka. Dalam kegiatan sosialisasi tatap muka tidak hanya disampaikan materi tapi juga dibuka pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain menumbuhkan kesadaran

pentingnya mengurus administrasi kependudukan, cara ini juga secara langsung berdampak pada meningkatnya cakupan kepemilikan di masyarakat. Demi meningkatkan cakupan kepemilikan yang teridentifikasi rendah tidak jarang Disdukcapil mendirikan stan pelayanan dan ikut berpartisipasi dalam acara *car free day*.

Sosialisasi tertib adminduk pada media massa radio dilakukan untuk memperluas cakupan pesan dari Disdukcapil. Selain dimanfaatkan media massa milik pemerintah yaitu Radio Kartini, penggunaan media massa juga merambah pada kepemilikan swasta yang tentu memerlukan dukungan anggaran yang cukup. Berbeda pada penyebaran informasi melalui media tulis, rilis yang sudah dipersiapkan beberapa kali tidak dimuat oleh beberapa media mitra sebagai pihak ketiga. Meskipun demikian, tetap dimanfaatkan media sosial sebagai alternatif penyebaran. Pelaksanaan strategi komunikasi ini dikatakan berhasil karena keseluruhan perencanaan dapat dilaksanakan.



Gambar 3. 4 Stan Pelayanan di Mangunsarkoro Street
(Sumber: Data Dokumentasi)

4. Evaluasi

Tahap yang dilakukan untuk mengukur berhasil tidaknya kegiatan komunikasi yang dilaksanakan (Cangara, 2014). Sosialisasi tertib adminduk pada media sosial atau media online evaluasi dapat dilakukan dengan melihat berapa kali pesan dilihat atau dibaca. Tapi untuk media cetak, media luar ruang dan media radio tentu itu bukan hal yang mudah sehingga belum dilakukan pengukuran pada media-media tersebut. Kemudian jika rilis tidak dimuat oleh media dilakukan evaluasi internal sehingga kedepan tulisan akan dibuat lebih menarik agar menimbulkan minat baca.

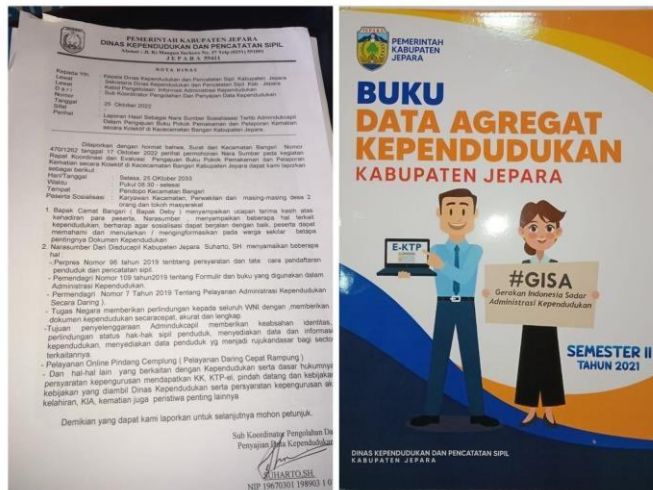
Setelah dilakukannya seluruh rencana program di tahap pelaksanaan. Selanjutnya adalah peninjauan atas keberhasilan dari sosialisasi tertib adminduk pada masyarakat Jepara. Disdukcapil secara sederhana telah melakukan evaluasi pada berbagai media seperti jumlah rilis yang telah dibaca serta evaluasi internal untuk meningkatkan minat baca. Evaluasi dilakukan untuk melihat efektivitas dalam pelaksanaan strategi komunikasi sebagai catatan untuk seterusnya.

Penggunaan media massa radio kartini juga lebih dipilih karena memiliki cakupan pendengar lebih luas dibandingkan radio lain di Jepara. Paparan media ini dinilai cukup mencapai target secara luas. Selain itu, cakupan pengurusan dokumen kependudukan per tahun menjadi tolak ukur yang menunjukkan dipahaminya pesan oleh masyarakat. Tahap evaluasi yang diterapkan oleh Disdukcapil sesuai sebagaimana dijelaskan dalam perencanaan lima langkah yang dilakukan untuk mengukur berhasil tidaknya kegiatan komunikasi.

5. Laporan

Tahap pertanggungjawaban serta penyampaian hasil kepada atasan secara tertulis (Cangara, 2014). Pelaksanaan kegiatan sosialisasi baik melalui media maupun melalui tatap muka dilaporkan ke pimpinan secara lisan maupun tertulis. Secara tertulis disampaikan dengan nota dinas yang berisi laporan tempat pelaksanaan sosialisasi dengan keterangan jumlah audien. Disamping itu, laporan juga dilakukan melalui grup wa dinas dengan mengirim berita yang dimuat media lain.

Setiap kegiatan sosialisasi yang kita lakukan baik itu melalui media maupun melalui tatap muka itu kita laporkan ke pimpinan baik secara lisan maupun dengan nota dinas, jadi disamping itu laporan juga kita lakukan melalui grup wa dinas jadi misalnya seperti hari ini berita kita dimuat di 6 atau 7 media itu kita share ke mereka agar mereka tahu sekaligus ini menjadi laporan untuk anggota grup wa dinas (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023)



Gambar 3. 5 Nota Dinas dan Buku Agregat sebagai Media Pelaporan
(Sumber: Data Dokumentasi)

Tahap pertanggungjawaban dilakukan oleh bidang PIAK (Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan) sebagai humas sekaligus pelaksana utama sosialisasi tertib adminduk. Pada tahap ini juga disampaikan hasil yang telah dicapai dalam upaya meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen di tengah masyarakat. Secara formal pelaporan dilakukan secara tertulis menggunakan nota dinas sekaligus menjadi bukti fisik bahwa telah dilaksanakan sosialisasi di daerah tertentu. Adapun pelaporan menggunakan grup wa dinas hanya bersifat tambahan. Tahap pelaporan yang dilakukan secara tertulis oleh Disdukcapil kepada atasan sudah baik sebagaimana fungsi laporan yaitu menjadi pedoman untuk kegiatan selanjutnya.

C. Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara

Berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi organisasi perangkat daerah dengan fungsi utama melaksanakan urusan pemerintahan bidang pelayanan publik administrasi kependudukan yang bertempat di suatu daerah. Tidak hanya terjadi di perusahaan yang berorientasi pada laba untuk meningkatkan penjualan, komunikasi juga penting dilakukan di ranah pemerintahan untuk membangun pemahaman atau partisipasi publik. Komunikasi juga dapat digunakan sebagai alat untuk membangun kepercayaan masyarakat di era demokrasi seperti saat ini. Komunikasi yang berjalan baik secara internal maupun eksternal organisasi akan menghindarkan instansi dari konflik. Domenici (dalam Cangara, 2014) menyebutkan

bahwa konflik dapat terjadi karena perbedaan yang tidak didasari adanya komunikasi dan tidak adanya hubungan.

Dalam membangun komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan instansi tentu perlu dilakukan strategi komunikasi. Strategi komunikasi didefinisikan oleh Middleton (dalam Cangara, 2014) sebagai teknik ramu untuk mencapai tujuan komunikasi yang terbaik dengan melibatkan semua elemen komunikasi. Strategi komunikasi melibatkan elemen komunikasi antara lain komunikator, pesan, media, target audien dan dampak.

1. Menentukan Tujuan Komunikasi & Komunikator

Upaya meningkatkan kesadaran masyarakat atas kepemilikan dokumen kependudukan perlu ditekankan selaras dengan tercapainya tertib administrasi. Hal ini direncanakan melalui penetapan strategi komunikasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di masyarakat Jepara secara keseluruhan. Disdukcapil dalam fungsinya tidak hanya bertugas menerbitkan dokumen kependudukan tapi juga turut menertibkan dokumen kependudukan di masyarakat sesuai dengan wilayah kerjanya. Atas permasalahan rendahnya kesadaran oleh masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan yang didorong adanya permasalahan komunikasi berupa persepsi buruk, Disdukcapil perlu mengatasi hal ini melalui strategi komunikasi.

Dalam peristiwa komunikasi seorang komunikator menjadi pihak yang memproduksi dan menyampaikan pesan. Menentukan seorang komunikator yang baik perlu memperhatikan *kredibilitas*, *attractive* dan *power* yang dimiliki. *Kredibilitas* merupakan kemampuan dalam diri yang dimiliki komunikator sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan target. Menurut Berlo kredibilitas dapat dimiliki jika seorang komunikator memiliki skill komunikasi yang cukup, penguasaan atas materi, mampu beradaptasi dengan mudah dan menjunjung sikap terpuji (Cangara, 2014).

Penetapan komunikator dalam pelaksanaan sosialisasi tertib administrasi dipertimbangkan juga berdasarkan kemampuan dan ahli yang dimiliki. Meskipun bidang PIAK menjadi pelaksana sosialisasi sekaligus komunikator utama, tapi tidak jarang mengundang narasumber dari staf bidang lain yang lebih paham. Bidang pelayanan lain seperti pencatatan sipil, bidang pendaftaran kependudukan dan bidang inovasi layanan.

Komunikator juga dipilih berdasarkan tugas pokok dan fungsi bidangnya sehingga terdapat kredibilitas komunikator atas materi. Tidak hanya penguasaan materi saja, kemampuan komunikator dalam menangani audien juga dipertimbangkan. Dalam memilih komunikator dilihat bagaimana penanganannya atas karakteristik dan perilaku audien yang beragam serta dapat membaca situasi sehingga dapat mengambil tindakan yang tepat. Hal ini selaras dengan pernyataan Muhammad Ulinnuha, S.Kom, bahwa komunikator perlu berkemampuan melihat situasi sehingga mampu menangani masyarakat.

Attractive atau daya tarik yang baik dari komunikator juga perlu untuk dipertimbangkan. Daya tarik sebagian besar berasal dari penampilan juga cara berpakaian, gaya bicara serta sikap ramah. Adanya tenggang rasa audien dapat tumbuh sebab daya tarik dari komunikator. Anderson (dalam Cangara, 2014) mengungkapkan bahwa komunikator dengan kemampuan komunikasi terampil yang didukung penampilan fisik yang baik dan menarik lebih berpeluang untuk memikat keterlibatan khalayak.

Pada tahap ini, pemilihan komunikator berdasarkan penampilan secara fisik tidak menjadi prioritas di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Tidak diharuskan berwajah tampan atau cantik tapi lebih penting untuk terlihat ramah sehingga lebih nyaman bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Komunikator lebih dipilih atas kemampuannya merespon atas kondisi masyarakat. Komunikator serangkaian sosialisasi tertib adminduk dilakukan oleh pejabat pada level kepala seksi maupun kepala bidang. Penampilan yang rapi dari para petugas Disdukcapil terlihat melalui pakaian formal yang dikenakan. Sehingga pertimbangan bahwa komunikator sosialisasi tertib adminduk berdaya tarik atau *attractive* cukup terpenuhi pada aspek ramah dan rapi.

Aspek pemilihan komunikator selanjutnya adalah *Power*. Kekuasaan yang dimiliki oleh seorang komunikator (Cangara, 2014). Penetapan komunikator berdasarkan hal ini menjadi penting oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara. Pada pelaksanaannya sosialisasi komunikator dilakukan oleh kepala dinas, kepala bidang PIAK dan keseluruhan sumber daya manusia di bidang PIAK serta narasumber yang didatangkan dari bidang tertentu. Komunikator dengan penguasaan materi yang baik serta kekuasaan yang dimiliki akan sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepercayaan dari audien.

Disampaikan oleh Wahyanto, S.Sos., MM, bahwa komunikator dengan kepercayaan tinggi dari audien akan mendorong komunikasi di antara keduanya berjalan efektif. Pada aspek *power* dari komunikator sosialisasi tertib adminduk sudah baik diterapkan oleh bidang humas Disdukcapil sebagai pihak pelaksana. Narasumber yang didatangkan ketika sosialisasi memang dipilih dari kepala dinas hingga kepala bidang sehingga pengaruh dari narasumber cukup tinggi. Adapun untuk konsultasi langsung di kantor memang sudah disediakan bilik yang khusus ditangani oleh Kepala bidang PIAK, disamping konsultasi online yang masih terus dibuka.



Gambar 3. 6 Sosialisasi Disampaikan oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang PIAK
(Sumber: Youtube @LPPL Radio Kartini FM Jepara)

Berdasarkan penentuan komunikator yang dilakukan oleh Disdukcapil ketiga aspek yaitu *kredibilitas*, *attractive* dan *power* dapat dikatakan seluruhnya terpenuhi. Komunikator Disdukcapil saat pelaksanaan tertib adminduk dilakukan oleh SDM PIAK sebagai pelaksana sosialisasi yang tidak jarang bersama perwakilan bidang yang memang dikhususkan menangani permasalahan kependudukan tertentu. Sehingga *kredibilitas* komunikator diakui dan

berpotensi besar menumbuhkan kepercayaan audien karena terdiri dari orang yang ahli pada bidangnya. Berbeda dengan aspek *attractive* yang juga memprioritaskan penampilan fisik menjadi indikator dalam meyakinkan audiens. Di Disdukcapil aspek *attractive* hanya dipertimbangkan pada sikap ramah dan cara berpakaian komunikator yang rapi tanpa melihat buruk atau baiknya rupa pada wajah. Sedangkan pada aspek *power* Disdukcapil juga cukup jeli menentukan komunikatornya. Diketahui sosialisasi pada radio dan beberapa konten di sosial media, komunikator banyak dilakukan oleh kepala bidang PIAK hingga pada jabatan tertinggi di Disdukcapil yaitu Kepala Dinas. Hal ini hanya dilakukan pada media radio dan media sosial karena mempertimbangkan jangkauan yang lebih luas dan efektifitas waktu. Dengan mempertimbangkan kekuatan/ *power* yang dimiliki kepala dinas direncanakan mampu semakin meningkatkan kepercayaan dan simpati masyarakat Jepara.

2. Menetapkan Target Audien

Metode segmentasi menjadi strategi yang penting dilakukan agar pesan sesuai target. Aspek yang biasanya digunakan dalam mengelompokkan sasaran antara lain adalah sosiodemografi, psikologi dan behavior (Cangara, 2014). Segmentasi khalayak atas pesan sosialisasi tertib adminduk didasarkan atas penggunaan media di masyarakat Jepara. Sasaran utama pesan sosialisasi tertib adminduk melalui media apapun adalah masyarakat Kabupaten Jepara. Sekalipun pada pelaksanaan sosialisasi di kecamatan dengan audien perangkat desa pihak Disdukcapil menghimbau agar materi yang disampaikan dapat disebarluaskan kepada masyarakat di desa masing-masing sebagaimana hasil wawancara berikut.

Untuk sasaran dalam hal ini sosialisasi adalah ke seluruh warga di Kabupaten Jepara, tapi untuk sosialisasi yang misal di kecamatan itu kan audiennya kan perangkat desa nah kita menghimbau perangkat desa untuk menyampaikan tema sosialisasi tadi, atau informasi yang bisa mereka rangkum itu ke masyarakat yang sedang mengurus dokumen wajib di desa tempat para perangkat desa tersebut (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analisis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)



Gambar 3. 7 Sosialisasi Identitas Digital kepada Perangkat Desa
(Sumber: Data Dokumentasi)

Secara sosial demografis masyarakat Jepara banyak bekerja di bidang mebel atau tukang kayu dengan penggunaan radio lebih tinggi sehingga pemilihan media ini dirasa lebih efektif. Diperkuat oleh pernyataan Wahyanto, S.Sos., MM, bahwa untuk masyarakat Jepara kisaran milenial lebih dimaksimalkan pada media sosial seperti facebook hingga tiktok. Agar jangkauan pesan lebih luas media seperti Instagram dan twitter tetap digunakan meskipun intensitas pemanfaatan tidak begitu tinggi. Sehingga segmentasi khalayak oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara melalui media lebih banyak dilihat dari aspek jenis pekerjaan dan usia.

Segmentasi berdasarkan *Sosiodemografi*, *Psikologis* dan *Behavior* tidak semuanya diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Bahkan pada segmentasi *Psikologis* dan *Behavior* tidak ditemukan dalam upaya untuk menetapkan strategi target. Pada segmentasi sosial dan demografis masyarakat Jepara dilingkup menjadi target utama dalam penyampaian pesan sosialisasi tertib adminduk yang diupayakan oleh Disdukcapil. Dari masyarakat Jepara yang beragam kemudian diturunkan kepada beberapa pengelompokan antara lain bidang pekerjaan dan usia. Pengelompokan ini dapat dilihat saat pemilihan media yang digunakan. Masyarakat Jepara yang bekerja di bidang mebel atau tukang kayu menjadi kelompok sendiri karena pertimbangan penggunaan radio yang lebih tinggi. Sedangkan untuk masyarakat Jepara kisaran milenial lebih dimaksimalkan pada media sosial seperti facebook hingga tiktok.

3. Merancang Pesan

Dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Jepara, sosialisasi tertib adminduk dilakukan oleh Disdukcapil. Sosialisasi dilakukan secara tatap muka juga melalui media massa radio. Sebagaimana permasalahan kependudukan di tiap daerah berbeda sehingga materi atau pesan yang dimuat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Permasalahan tersebut dapat dirumuskan berdasarkan cakupan kepemilikan dokumen. Sebab adanya program baru KTP Digital membuat sosialisasi pada beberapa waktu terakhir lebih didominasi dengan materi IKD (Identitas Kependudukan Digital).

Pesan sendiri merupakan sesuatu hal yang ingin disampaikan kepada komunikan oleh komunikator berbentuk verbal atau non verbal. Sifat pesan sendiri dapat ditentukan oleh tujuan pesan dibuat (Cangara, 2014). Sebab masih menjadi program baru, IKD (Identitas Kependudukan Digital) terus menerus disosialisasikan. Hal ini selaras dengan hasil wawancara berikut

layanan sosialisasi yang juga kami lakukan secara masif adalah identitas kependudukan digital atau KTP digital mengapa demikian karena ini program baru dari Dirjen Dukcapil, karena program baru terus kita komunikasikan kita sosialisasikan ke masyarakat agar masyarakat...yang pertama tahu dulu (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023)



Gambar 3. 8 Sosialisasi KTP Digital di Kecamatan Pakis Aji
(Sumber: Data Dokumentasi)



Gambar 3. 9 Story WA Petugas Disdukcapil dengan Materi IKD
(Sumber: Data Dokumentasi)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa informasi mengenai IKD atau KTP Digital belum banyak diketahui masyarakat sehingga pada materi ini pesan bersifat informatif. Pesan informatif merupakan pesan yang dibuat dengan tujuan memberitahu. Setelah masyarakat mengetahui adanya program baru, diharapkan dapat tergerak untuk memiliki KTP Digital. Selain IKD, beberapa materi sosialisasi yang disampaikan juga membahas mengenai aturan baru terkait penamaan anak hingga inovasi pelayanan. Pada pelaksanaan sosialisasi disampaikan juga fungsi tertib adminduk kepada masyarakat dan manfaat yang diperoleh dari dokumen kependudukan atau materi yang disampaikan.

Alasan banyak aduan masuk terkait pelayanan yang lambat salah satunya juga disebabkan karena faktor eksternal yaitu masyarakat yang belum mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan. Sehingga perlunya dilakukan peningkatan pengetahuan atas hal tersebut. Melalui peningkatan pengetahuan masyarakat akhirnya akan paham hal apa yang perlu dipersiapkan sebelum mengajukan permohonan pelayanan. Dari hal ini dapat dilihat bahwa pesan difungsikan secara edukatif untuk meningkatkan pengetahuan khalayak.



Gambar 3. 10 Materi sosialisasi KTP digital beserta Dasar Hukumnya
(Sumber: Dokumentasi data)

Pesan disampaikan dengan menyertakan peraturan undang-undang sebagai dasar hukum. Dari mulai persyaratan, prosedur pelayanan, hingga aturan baru semuanya berdasarkan perundang-undangan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pendekatan sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk patuh. Sebab adanya undang-undang bersifat mengikat kepada seluruh masyarakat maupun pemerintah. Disampaikan oleh Muhammad Ulinnuha, S.Kom, bahwa saat pelaksanaan sosialisasi penyampaian dasar hukum selalu disampaikan.



Gambar 3. 11 Pesan Persuasif dalam X-banner Materi Pemanfaatan Mesin Anjungan
(Sumber: Dokumentasi data)



Gambar 3. 12 Pesan Persuasif dalam Sosialisasi pada media Radio Kartini
(Sumber: Youtube @LPPL Radio Kartini FM Jepara)

Diungkapkan oleh Wahyanto, S.Sos., MM, bahwa pesan ajakan yang dilakukan oleh Disdukcapil termasuk ke dalam teknik persuasif motivasi agar masyarakat segera mengurus dokumen kependudukan pada kesempatan pertama. Teknik demikian merupakan teknik yang dilakukan dengan meningkatkan keterlibatan psikis internal target tujuan (Cangara,2014). Dimana hal ini disampaikan secara langsung saat sosialisasi tatap muka atau radio maupun pada x banner di kantor kecamatan.

Sebelum pesan disebarkan kepada masyarakat, pesan perlu dipersiapkan. Cara berbeda dilakukan pada media yang berbeda. Penting untuk menguasai isi pesan serta susunan yang sesuai. Isi pesan perlu memuat hal dengan jelas, sehingga sebelum disampaikan sebuah pesan penting untuk dipersiapkan sebaik mungkin (Cangara, 2014). Untuk sosialisasi tatap muka sendiri, komunikator akan meninjau kembali beberapa regulasi yang terkait dengan materi untuk dituangkan di dalam slide *powerpoint*. Pada pembuatan *powerpoint* turut dilakukan diskusi bersama agar tidak terjadi ketimpangan pada materi. Berbeda dengan media radio, konsep harus dipersiapkan dengan matang sebelum siaran dimulai. Sebagaimana moderator atau penyiar dan pertanyaan sudah diarahkan agar audien memahami pesan sesuai dengan yang diharapkan. Jika

pelaksanaan sosialisasi dilakukan berdasarkan undangan materi yang diangkat juga menyesuaikan dengan permintaan.



Gambar 3. 13 Skrip Sosialisasi Dialog Interaktif di Radio Kartini (Sumber: Data Dokumentasi)

Pada gambar di atas menunjukkan skrip materi yang dipersiapkan sebelum Disdukcapil melakukan sosialisasi di media massa Radio Kartini. Demikian menjadi tindakan yang memperkuat bahwa Disdukcapil mempersiapkan diri dengan matang sebelum menghadapi masyarakat. Alasan lain dibuatnya skrip membantu masyarakat untuk tetap fokus pada materi tertentu. Hal ini sekaligus menjadi upaya pencegahan jika suasana saat dilaksanakannya sosialisasi menjadi keruh sehingga skrip dapat menjadi panduan.

Pada beberapa kesempatan saat dilaksanakan sosialisasi tidak jarang masyarakat memiliki permasalahan yang sangat pribadi dan perlu segera diselesaikan. Komunikator akan menyarankan agar warga terkait untuk datang ke Kantor Disdukcapil bagian bidang PIAK agar dapat didiskusikan bagaimana penyelesaiannya. Hal lainnya adalah untuk menjaga privasi yang dimiliki. Sedangkan untuk kasus yang tidak terlalu ke ranah privat atau cukup sederhana dapat langsung diselesaikan pada saat sosialisasi sedang berlangsung. Komunikator yang baik ialah yang mampu memahami pesan secara mendalam

dan berkemampuan untuk berpikir rasional sehingga permasalahan dapat diselesaikan.

Kemampuan vokal jelas dan penampilan komunikator sebagai upaya pendukung agar pesan dapat tepat sasaran tidak begitu diutamakan dalam sosialisasi tertib adminduk (Cangara, 2014). Dengan kemajuan teknologi seperti sekarang ini, vokal yang tinggi yang menjangkau seluruh audien dapat memanfaatkan alat bantu penguat suara. Hal seperti ini hanya diterapkan saat pelaksanaan sosialisasi secara tatap muka. Sebagaimana juga dijelaskan sebelumnya penampilan secara fisik seperti rupa wajah juga bukan menjadi poin utama seorang komunikator dipilih. Komunikator perlu memiliki kemampuan mengendalikan atensi agar pesan tepat sasaran. Ketika pertanyaan masyarakat sudah jauh diluar konteks, secara verbal pertanyaan tersebut tetap dijawab dan berusaha dialihkan kepada materi yang telah disusun. Hal ini dilakukan agar fokus masyarakat terpusat pada materi yang disampaikan.

Sedangkan dalam upaya membangun suasana agar masyarakat tidak mudah jenuh biasanya dilakukan dengan meningkatkan antusias audien. Waktu penyampaian materi yang dibatasi dan diselingi sesi tanya jawab cukup efektif untuk dilakukan. Pada saat sesi tanya jawab dibuka audien umumnya lebih antusias bertanya tentang permasalahan yang dimiliki. Selain itu, sosialisasi juga dibuka dengan jokes-jokes sebagai pemanasan untuk membangun semangat audien. Hal tersebut dipaparkan dalam temuan hasil wawancara sebagai berikut.

Nah kita awal berikan jokes-jokes kita berikan *briefing* atau *warming* kita berikan semangat dulu, seperti kalo audiennya banyak itu kita sapa, (Wawancara dengan Muhammad Ulinnuha, S.Kom, Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023).

Pada penetapan strategi menyusun pesan agar pesan tepat sasaran, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan sifat pesan. Pesan bersifat informatif, edukatif dan persuasif ketiganya termasuk ke dalam pesan-pesan dalam sosialisasi tertib adminduk. Diawali dengan konten pesan bersifat informatif yang ditujukan untuk sekedar diketahui masyarakat disampaikan melalui media massa yang digunakan dalam bentuk publikasi dan pemberitaan. Sedangkan pesan bersifat edukatif dapat ditemukan saat penyampaian materi sosialisasi. Seluruh pesan ditujukan untuk semakin meningkatkan *awareness* masyarakat agar dapat mendorong terjadi perubahan perilaku tertib adminduk.

Melalui teknik pesan persuasif yang penuh motivasi, masyarakat diajak untuk semakin sadar memiliki dokumen kependudukan.

Sebelum dilakukannya sosialisasi, Disdukcapil juga melakukan persiapan dan pengukuhan pada materi. Peninjauan kembali beberapa regulasi serta diskusi bersama dilakukan agar tidak terjadi ketimpangan pada materi. Tidak jarang saat pelaksanaan sosialisasi masyarakat banyak yang memiliki permasalahan privasi yang diajukan, hal ini kemudian mendorong petugas untuk berpikir logis berdasarkan fakta. Ketika permasalahan tidak dapat segera ditangani saat sosialisasi, petugas akan menyarankan agar warga dapat datang ke Kantor Disdukcapil agar dapat didiskusikan bersama bidang ahli. Cara ini juga menjadi strategi menyusun pesan oleh Disdukcapil dalam menyajikan solusi bagi masyarakat.

Selain kedua pertimbangan dalam menetapkan strategi menyusun pesan tersebut, hal lainnya adalah upaya menarik perhatian dan fokus audien. Pada umumnya hal ini ditentukan berdasarkan gestur tubuh dan nada bicara jelas dari komunikator (Cangara, 2014). Demikian tidak ditemukan di Disdukcapil, pasalnya adanya alat bantu penguat suara cukup membantu memperjelas nada bicara. Selanjutnya adalah pengendalian suasana agar audience tidak mudah jenuh. Pemberian jokes-jokes serta waktu penyampaian materi yang dibatasi dan diselingi sesi tanya jawab. Cara ini efektif dilakukan dalam mempertahankan atensi masyarakat saat disampaikan sosialisasi.

4. Memilih Media

Media menjadi saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Media perlu dipertimbangkan berdasarkan penerima, konten pesan, dan tujuan pesan dibuat (Cangara, 2014). Media yang digunakan di Disdukcapil antara lain berbentuk media massa, media sosial dan media luar ruang. Temuan ini selaras dengan hasil wawancara sebagai berikut.

Media massa kami menggunakan media cetak harian atau koran kemudian media online dan media radio, kalo TV kami belum pernah nggih. Kemudian untuk media sosial kami menggunakan facebook, wa dan juga tiktok. Kami juga menggunakan media luar ruang/ media komunikasi lain seperti leaflet, buku, booklet, stiker dan juga media luar ruang lainnya seperti spanduk baliho (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023)

Disdukcapil memaksimalkan penggunaan media tidak hanya pada ranah pemerintah tapi hingga kepemilikan media swasta. Sumber daya komunikasi yang ada di daerah Kabupaten Jepara terus diupayakan oleh Disdukcapil. Hal ini sekaligus menjangkau target lebih jauh yang bahkan sedang tidak berada di daerah Jepara. Kepemilikan media oleh masyarakat Jepara lebih didominasi pada media massa seperti radio. Meskipun radio menjadi media lama yang sudah tidak banyak digunakan, radio masih ditemui di tengah masyarakat Jepara. Disdukcapil juga tidak meninggalkan penggunaan media sosial sebagai media internet baru dan turut digunakan.

Penggunaan media sebagai alat untuk menyampaikan pesan sosialisasi administrasi cukup beragam ditemukan di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Penentuan media yang pertama dilakukan atas pertimbangan ketersediaan media yang ada di Kabupaten Jepara. Pemanfaatan media massa dari kepemilikan pemerintah hingga milik swasta yang digunakan Disdukcapil menunjukkan bahwa penyesuaian berdasarkan kebutuhan masyarakat. Alasan ini karena masyarakat yang biasanya memperoleh informasi melalui surat kabar sangat jarang mendengarkan radio, begitu pula masyarakat yang mendengarkan radio umumnya tidak berganti saluran ke radio lainnya. Selanjutnya pertimbangan kepemilikan media oleh masyarakat Jepara turut dilakukan oleh Disdukcapil.

Kesadaran hukum atas tertib administrasi kependudukan selayaknya perlu dimiliki setiap masyarakat. Dokumen kependudukan menjadi alat yang digunakan untuk menunjukkan identitas yang dimiliki setiap warga negara. Melalui kartu identitas ini warga negara dapat memperoleh hak sipilnya. Menjadi kebutuhan yang sering disepelekan oleh beberapa pihak begitupun di daerah Jepara. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 3 tentang Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa setiap warga negara berkewajiban melaporkan peristiwa kependudukan yang terjadi.

Dalam upaya mencapai kesadaran hukum mengurus administrasi kependudukan terdapat indikator yang dapat digunakan. Soerjono Soekanto (dalam Ahmad, 2018) menyebutkan empat diantaranya adalah wawasan hukum, interpretasi hukum, sikap dan perilaku hukum. Meningkatkan wawasan hukum menjadi langkah awal yang perlu dilakukan dengan tujuan menyebarluaskan pesan pertama kali. Masyarakat perlu tahu adanya hukum yang mengatur suatu

hal bersifat tertulis maupun tidak tertulis. Disdukcapil Kabupaten Jepara melakukan sosialisasi tertib adminduk sebagai usaha memperluas wawasan kesadaran hukum di masyarakat atas kepemilikan dokumen kependudukan. Upaya Disdukcapil dalam mencapai kesadaran hukum melalui sosialisasi tertib adminduk dilakukan dengan berbagai cara sebagai berikut.

a. Media Radio

Disdukcapil telah merambah pada penggunaan media massa penyiaran yang ada di Kabupaten Jepara. Penggunaan media radio ini awalnya disiasati karena adanya pandemi covid sehingga cukup sulit dilakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Dengan jangkauan target yang lebih luas sehingga media radio masih terus digunakan oleh Disdukcapil. Sejauh ini telah lima kali Disdukcapil melakukan sosialisasi di media Radio Kartini terhitung dari bulan Oktober tahun 2022. Penggunaan media radio diperkuat dalam temuan sebagai berikut.

Karena untuk radio sendiri itu warga Jepara sering banget. Contoh, kan banyak yang di pabrik atau di mebel, itu biasanya kan tukang-tukang itu sambil dengerin radio kan gitu. Kadang pas dia dengerin radio pas ada kita siaran jadi sekalian saja, mungkin mereka nyangkut juga sama siaran kita gitu. Karena radio memang masih familiar di Jepara (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)

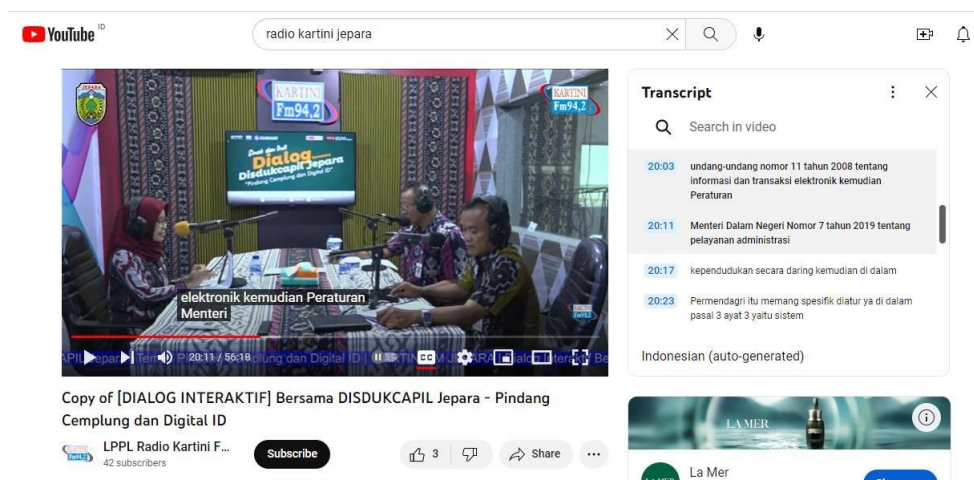


Gambar 3. 14 Sosialisasi di Media Radio Kartini
(Sumber: Youtube @LPPL Radio Kartini FM Jepara)

Media radio sendiri masih banyak ditemui di tengah masyarakat Jepara. Sebagai mayoritas bekerja di bidang mebel masyarakat Jepara lebih gemar mendengarkan radio di brak (workshop/rumah produksi mebel) saat sedang bekerja. Sehingga penggunaan media radio dilihat lebih berpeluang sebagai upaya pendekatan dengan audien. Radio yang digunakan mulai dari kepemilikan pemerintah hingga kepemilikan swasta.

Media massa radio yang menjalin kerjasama dengan Disdukcapil diantaranya Radio Kartini, kemudian Radio Pop, Radio R-lisa, Radio Swadesi. Radio Kartini lebih sering dipilih beberapa waktu terakhir karena pertimbangan jangkauan yang lebih luas dibanding media radio lainnya. Hal lain adalah tidak ada pembebanan biaya karena sama-sama instansi yang berada di bawah payung pemerintah. Menurut Ucjana (dalam Sudarman, 2018) penggunaan media dalam komunikasi sebagian besar digunakan untuk menyebarkan informasi. Meskipun sedikitnya masih ditemukan bentuk interaksi dengan para pendengar, tapi sosialisasi melalui media massa radio kurang memperoleh umpan balik langsung seperti pelayanan jemput bola yang dapat dilaksanakan saat sosialisasi tatap muka.

Penggunaan media radio saat sosialisasi juga selalu dibarengi dengan penyampaian dasar hukum. Dasar hukum yang menjadi latar belakang suatu program atau aturan yang diterapkan terkait dokumen kependudukan. Selaras hal ini dapat ditemukan di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Melalui penyampaian wawasan hukum, masyarakat dapat mengetahui bahwa terdapat tertib yang diatur hukum.



Gambar 3. 15 Transkrip penyampaian wawasan hukum di Radio (Sumber: Youtube @LPPL Radio Kartini FM Jepara)

Tema sosialisasi yang disampaikan diambil atas peraturan undang-undang terkait regulasi tertentu. Pada tanggal 18 Oktober 2022 disiarkan oleh channel youtube Radio Kartini, Disdukcapil secara spesifik melakukan sosialisasi menggunakan media radio dan mengangkat tema yang mengatur perilaku tertentu. Perilaku menyimpang atas pemberian nama pada anak yang melawan norma kesopanan dan kesusilaan. Ini menjadi isu yang penting dan mendesak sehingga perlu dilakukan pembedahan khusus. Dijelaskan juga bahwa regulasi yang disampaikan bertujuan mengatur perilaku yang kurang tepat. Setelah masyarakat mengetahui adanya hukum yang mengatur satu hal tertentu langkah selanjutnya adalah menanamkan interpretasi hukum.

Interpretasi hukum menjadi tahap pemahaman atas manfaat dan tujuan dari keberadaan hukum terkait. Upaya dalam menanamkan pemahaman tertib aturan terkait dokumen kependudukan telah turut dilakukan dalam sosialisasi. Melalui sosialisasi masif di radio diharapkan dapat menanamkan pemahaman masyarakat atas kesadaran memiliki dokumen kependudukan. Berdasarkan indikator kesadaran hukum, pelaksanaan sosialisasi melalui media massa radio oleh Disdukcapil telah mencakup dua indikator. Kedua indikator tersebut adalah wawasan dan interpretasi hukum. Di mana hanya keduanya yang dapat diusahakan untuk mencapai kesadaran hukum. Sedangkan indikator sikap dan perilaku hukum hanya dapat terjadi di dalam diri setiap individu masyarakat setelah mengetahui keberadaan suatu tertib hukum dan fungsinya.



Gambar 3. 16 Sosialisasi Pencatatan Nama Anak
(Sumber: Youtube @LPPL Radio Kartini FM Jepara)

b. Media Sosial

Media sosial merupakan salah satu ruang berinteraksi antar sesama pengguna internet. Tidak hanya difungsikan sebagai alat memperoleh informasi, keberadaan media sosial juga dapat digunakan sebagai sarana memproduksi dan menyebarkan informasi. We Are Social memaparkan pada tahun 2021 internet digunakan oleh 202,6 juta dengan presentase 73,7% dari jumlah populasi di Indonesia. Sedangkan pada media sosial sebesar 170 juta atau setara dengan 61,8% dari jumlah penduduk Indonesia. Angka ini akan terus mengalami kenaikan selaras dengan terus berkembangnya teknologi (Ramaputra & Afifi, 2021).

Dalam upaya memberikan kenyamanan akses informasi kepada masyarakat dibuka saluran komunikasi media sosial resmi milik instansi yang dapat diakses kapanpun oleh masyarakat. Di dalamnya memuat publikasi dari Disdukcapil dan konten yang disusun dengan tujuan mengajak masyarakat tertib dokumen kependudukan. Dibukanya media sosial Disdukcapil juga dilakukan dengan tujuan menjangkau masyarakat lebih luas dari kalangan milenial. Atas pesatnya perkembangan teknologi di bidang komunikasi sehingga memaksa Disdukcapil membangun interaksi menggunakan media digital seperti media sosial. Beragam media sosial yang digunakan Disdukcapil sebagaimana dituturkan dalam hasil wawancara berikut.

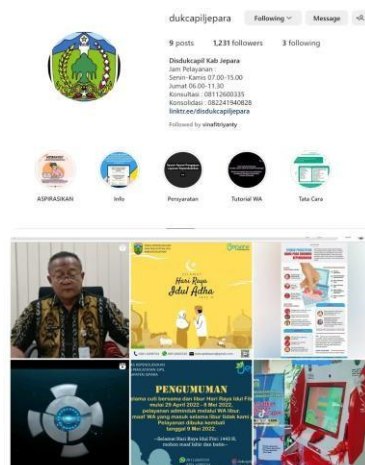
Ada lagi media sosialisasi yang sangat efektif itu misalnya tiktok, itu gratis gampang buatnya terus familiar, kalo instagram kita kurang karena kepemilikan instagram di Jepara juga rendah, terus untuk twitter juga rendah jadi yang besar itu facebook tiktok. (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023).



Gambar 3. 17 Media Sosial Facebook Disdukcapil Kabupaten Jepara (Sumber: Facebook @Disdukcapil Kabupaten Jepara)



Gambar 3. 18 Media Sosial WhatsApp Disdukcapil
(Sumber: WhatsApp @Disdukcapil Kabupaten Jepara)

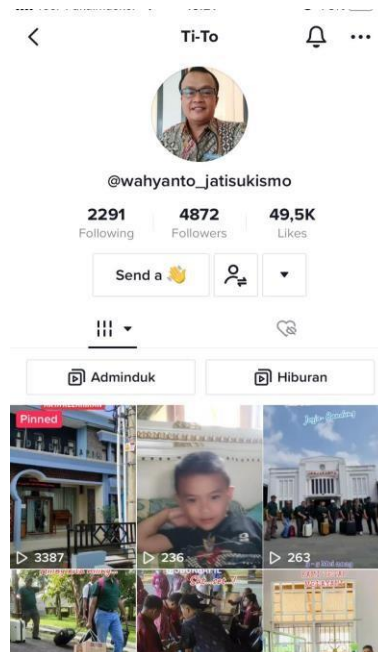


Gambar 3. 19 Media Sosial Instagram Disdukcapil Kabupaten Jepara
(Sumber: Instagram @Disdukcapil Kabupaten Jepara)



Gambar 3. 20 Media Sosial Twitter Disdukcapil Kabupaten Jepara
(Sumber: Twitter @Disdukcapil Kabupaten Jepara)

Media sosial yang digunakan antara lain facebook, instagram, twitter, WA dan tiktok. Berbeda pada penggunaan media sosial WA, implementasi dilakukan oleh setiap pegawai yang diharuskan melakukan *share story* pada akun masing-masing sehingga penyebaran pesan dapat lebih pesat. Publikasi atas pelayanan yang telah dilakukan disebarkan melalui berbagai media sosial tersebut. Dari beberapa media sosial yang digunakan, media sosial tiktok dan facebook lebih familiar dan banyak digunakan di Kabupaten Jepara.



Gambar 3. 21 Akun Media Sosial Tik Tok Kabid PIAK
(Sumber: Tiktok @wahyanto_jatikusumo)

Dibanding media sosial lain yang dimiliki Disdukcapil, media sosial tiktok lebih tinggi menunjukkan intensitas produksi konten. Merupakan akun pribadi milik kepala bidang PIAK yang juga difungsikan untuk menyebarkan segala informasi terkait Disdukcapil dan dokumen kependudukan. Dengan dibukanya media sosial turut menjadi upaya penyebarluasan wawasan dan interpretasi hukum oleh Soerjono Soekanto (dalam Ahmad, 2018). Keduanya telah diupayakan oleh Disdukcapil dengan mengajak masyarakat untuk paham atas keberadaan dan tujuan bahwa adanya hukum yang mengatur kepemilikan dokumen kependudukan.

Melihat digunakannya media sosial tiktok pribadi milik kepala bidang PIAK menunjukkan bahwa belum tersedianya tiktok resmi milik instansi. Sebagaimana akun dengan kepemilikan individu pada umumnya, akun

pribadi milik Kabid PIAK juga memproduksi konten sehari-hari yang tidak berkaitan dengan Disdukcapil. Meskipun konten yang diproduksi menarik dan beragam dengan khalayak pengikut/ *followers* yang cukup besar sehingga kemungkinan pesan sampai kepada masyarakat lebih tinggi. Tapi hal ini tentu akan menimbulkan kebingungan atas konten yang diproduksi pada akun tersebut. Keberadaan akun resmi instansi juga dapat menambah keyakinan audien bahwa pesan yang disampaikan terpercaya. Adapun akun pribadi seperti ini sekiranya dapat dijadikan sebagai tambahan untuk membantu penyebaran konten sosialisasi maupun sekedar informasi.

c. Media Portal Online

Upaya komunikasi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat atas kepemilikan dokumen kependudukan juga dilakukan melalui media pemberitaan. Media pemberitaan ini bertujuan untuk meningkatkan perhatian publik pada Disdukcapil yang diharapkan akan berlanjut pada kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan. Instansi dengan citra yang baik akan membawa kenyamanan dan kepercayaan bagi masyarakat.

kita medianya ya instansi lain itu ya Diskominfo. Jadi kita sering nitip untuk meliput berita itu melalui Diskominfo, nanti Diskominfo itu yang punya wartawan atau apa, nah biasanya kita lewatnya itu (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023).



Gambar 3. 22 Pemberitaan yang Dimuat Muria News
(Sumber: www.murianews.com/2022/08/06/307012)



Gambar 3. 23 Pemberitaan yang dimuat Suara Baru
(Sumber: <https://suarabaru.id/2022/12/06/layanan-disdukcapil>)

Instansi pemerintah lain yang bekerja sama dalam pemberitaan Disdukcapil adalah Diskominfo, dimana keduanya berada dibawah Pemda Jepara. Wartawan Diskominfo yang kemudian melakukan peliputan hingga berita dapat dimuat dalam portal berita Pemerintah Daerah. Keterbatasan anggaran tidak menghalangi bidang PIAK sebagai humas untuk menjalin kerja sama dengan para wartawan agar rilis dapat dimuat. Disampaikan oleh Wahyanto, S.Sos., MM, diantara wartawan media yang memiliki hubungan kerja sama personal dengan humas Disdukcapil yaitu Suara Baru, Muria News, Radar Kudus, Tribun Jateng dan Semarangsekarang.com. Wartawan media pemberitaan tersebut yang kemudian menyalurkan rilis-rilis yang telah disusun pihak humas ke portal berita masing-masing. Sehingga dari media pemberitaan seperti ini perhatian masyarakat dapat meningkat.

d. Media Luar Ruang dan Media Cetak

Media komunikasi cetak dan luar ruang Disdukcapil turut menjadi upaya komunikasi dalam mencapai kesadaran hukum. Disebutkan dalam temuan peneliti sebagai berikut.

Kalo tertulis itu contoh stiker, pamflet, x banner itu memang, seperti contoh disini itu ada x banner untuk pelayanan digital ID jadi memuat syarat-syaratnya, tata cara nya seperti itu. Di Setiap kecamatan juga kami menyebar juga kadang pamflet flyer atau x banner gitu biar masyarakat itu tahu kita pelayanan mencakup apa saja dan syaratnya apa saja dan peletakan x banner sendiri itu tepat di ruang pelayanan, jadi pas masyarakat pas mau masuk itu otomatis lihat bannernya... Untuk sosialisasi memang untuk brosur kita sediakan di bawah di tempat *front office* itu kita memang menyediakan.. (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023).



Gambar 3. 24 Design Baliho Bulan Januari 2022
(Sumber: Data Dokumentasi)



Gambar 3. 25 X banner dengan Materi IKD
(Sumber: Data Dokumentasi)

Media luar ruang yang digunakan Disdukcapil antara lain leaflet, buku, booklet, stiker, brosur dan juga media luar ruang lainnya seperti spanduk, x banner dan baliho. Penempatan media komunikasi tersebut berada di ruangan terbuka yang memungkinkan akses masyarakat. Masing-masing media memuat konten yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan. Seperti brosur tata cara pengurusan yang diletakkan di *front office*, x banner yang ditempatkan di ruang pelayanan ataupun baliho di alun-alun kota. Media luar ruang dan media cetak digunakan sebagai usaha meningkatkan *awareness* dari masyarakat Jepara atas Disdukcapil.

5. Strategi Sosialisasi Tatap Muka & Konsultasi

a. Sosialisasi

Upaya komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam menyebarluaskan kesadaran tertib adminduk melalui sosialisasi menjadi usaha dalam meningkatkan wawasan hukum di masyarakat. Soerjono Soekanto (dalam Ahmad, 2018) menyebutkan bahwa mencapai kesadaran dengan meningkatkan wawasan hukum dilakukan agar masyarakat

memahami bahwa terdapat tertib yang diatur dalam hukum, bersifat tertulis maupun tidak tertulis.

Sosialisasi secara intensif dilakukan oleh Disdukcapil secara langsung kepada masyarakat Jepara. Sosialisasi tatap muka seperti ini biasanya dibarengi dengan pelayanan jembatan bola dengan tujuan meningkatkan angka kepemilikan dokumen kependudukan. Tidak jarang pihak Disdukcapil diminta untuk dapat melakukan sosialisasi membawakan materi tertentu di beberapa kesempatan sehingga sosialisasi terkadang dilakukan mendadak berdasarkan undangan. Selain masyarakat dijelaskan atas pentingnya memiliki dokumen kependudukan serta syarat yang diperlukan masyarakat dapat bertanya secara langsung kepada petugas.

Sosialisasi memang mengajak biar warga mengurus dokumen. Selain target capaian tahunan kita tercapai juga biar warga memang memiliki dokumen tersebut karena untuk si warga itu pasti akan berguna jadi bukan hanya jadi lembaran kertas aja, kadang warga kan masih menyepelkannya kan gitu “paling kertas tok, gak kanggo”. Padahal contoh untuk anak-anak sekarang, untuk umrah saja wajib punya KIA padahal yang sebelumnya dulu kan nggak terlalu penting, malah banyak yang nggak tahu “KIA itu apa sih?” sekarang sudah diwajibkan, jadi mau nggak mau warga harus mengurus dokumennya (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan 17 Januari 2023).



Gambar 3. 26 Sosialisasi sekaligus Jemput Bola Layanan KTP Digital di UNISNU
(Sumber: Data Dokumentasi)

Melalui sosialisasi tatap muka masyarakat diajak untuk tertib mengurus dokumen dan menghilangkan sikap tak acuh melalui tanya jawab saat sosialisasi. Sikap masyarakat yang sering menyepelekan perlahan diperbaiki melalui penyebaran wawasan bahwa adanya regulasi yang mengatur kepemilikan dokumen kependudukan serta manfaat dari regulasi tersebut. Materi yang disampaikan disesuaikan dengan isu yang sedang berlangsung di daerah di mana sosialisasi dilaksanakan. Misalnya saja pada daerah tersebut angka kepemilikan KIA lebih rendah daripada jumlah wajib KIA.



Gambar 3. 27 Sosialisasi dan Layanan KTP Digital di Kecamatan Welahan
(Sumber: Data Dokumentasi)

Sedangkan pada satu tahun terakhir adanya anjuran penerapan KTP digital yang menjadi instruksi dari pusat mulai diterapkan di Kabupaten Jepara. Sosialisasi dimulai dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di daerah Jepara. Anjuran KTP digital memiliki kegunaan yang sama dengan KTP bentuk fisik dan diharapkan dapat semakin mempermudah masyarakat. Atas penyebarluasan penerapan KTP digital sehingga hal ini telah menjadi upaya Disdukcapil memenuhi indikator kesadaran hukum dalam menanamkan pemahaman atas tertib hukaitu wawasan dan interpretasi hukum.

Sosialisasi menjadi bentuk komunikasi kepada masyarakat sebagai upaya meningkatkan kesadaran untuk memiliki dokumen kependudukan. Komunikasi yang terjadi secara tatap muka ditujukan untuk perubahan perilaku, karena pada pelaksanaannya diharapkan memperoleh *feedback* langsung dari audien (Sudarman, 2018). Selaras dengan adanya fenomena rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan pada masyarakat Jepara, komunikasi secara tatap muka dilakukan dengan tujuan dapat merubah perilaku masyarakat untuk semakin tertib administrasi kependudukan.

Dalam penelitian terdahulu oleh Pricahyadi dan Ramadani di tahun 2019 menyebutkan bahwa sosialisasi juga dilakukan kepada masyarakat ketika pelayanan.

b. Konsultasi

Pada kenyataannya permasalahan kependudukan bermacam-macam jenisnya dan umumnya telah masuk ke ranah privat. Sehingga tidak jarang banyak masyarakat kebingungan ketika dihadapkan pada situasi demikian. Muncul pertanyaan-pertanyaan yang dimiliki masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya. Dengan jumlah penduduk Jepara yang besar sehingga dirasa perlu disediakan kanal konsultasi bagi masyarakat. Strategi sejenis konsultasi juga dilakukan di dalam penelitian oleh Martha & Adiyasa tahun 2022 tentang analisis strategi komunikasi program Kartu Identitas Anak. Menjadi metode persuasif yang dilakukan melalui diskusi yang dibuka untuk mencoba menarik minat dari masyarakat (Martha & Adiyasa, 2022).

Disediakan kanal aduan baik melalui media sosial dan kontak resmi instansi atau secara langsung melalui *duty manager* di kantor Disdukcapil Kabupaten Jepara. Tidak jarang juga merambah ke beberapa portal eksternal seperti lapor Bupati, lapor Gubernur, lapor ST4N nasional hingga lapor.go.id. Selaras dengan pernyataan dari Wahyanto, S.Sos., MM, bahwa semua aduan masuk akan dilakukan peninjauan lebih lanjut untuk memastikan kebenaran aduan. Karena seluruhnya didasarkan sistem data base sehingga aduan dapat segera ditangani dan dapat direspon dengan cepat.



Gambar 3. 28 Aduan Masyarakat via Massanger
(Sumber: Data Dokumentasi)

Dalam sesi konsultasi tentu masyarakat akan diarahkan untuk memperoleh solusi yang didasarkan pada regulasi administrasi kependudukan yang berlaku. Kepemilikan dokumen kependudukan sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang turut disampaikan kepada

masyarakat. Ketika masyarakat datang untuk mengurus dokumennya, petugas akan menjelaskan dengan berpegang pada dasar hukum. Berlanjut dari hal ini, masyarakat akan mengerti tujuan dan manfaat regulasi tersebut. Sehingga bila mengacu pada indikator kesadaran hukum terkait wawasan dan interpretasi hukum menurut Soerjono Soekanto (dalam Ahmad, 2018) upaya Disdukcapil sudah dikatakan memenuhi.

Pemahaman yang baik akan mendorong kecenderungan masyarakat atas hukum yang diterapkan. Sikap ini dapat dilihat dari ulasan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun tertulis melalui berbagai media. Sebagaimana juga terjadi di Disdukcapil Kabupaten Jepara, regulasi pengurusan dokumen telah diatur dan ditetapkan oleh pusat terkait syarat hingga prosedur pengurusan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, Disdukcapil tetap menyediakan portal aduan sebagai bentuk komunikasi dua arah yang digunakan untuk menampung seluruh respon masyarakat yang kemudian dapat dicari jalan keluarnya. Melalui capaian harian hingga tahunan dapat digunakan dalam melihat hasil dari upaya yang dilakukan Disdukcapil.



Gambar 3. 29 Capaian Harian Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Jepara
(Sumber: Data Dokumentasi)

Dalam data capaian per semester yang dimiliki oleh Disdukcapil dapat dilihat jumlah warga yang sudah dan belum melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Terciptanya kesadaran hukum dapat dilihat dari gambaran dan perubahan perilaku masyarakat menurut Soerjono Soekanto

(dalam Ahmad, 2018). Tercapainya target tahunan menunjukkan perubahan masyarakat ke arah positif. Atas perubahan perilaku masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dapat mengidentifikasi berhasilnya sosialisasi tertib adminduk yang dilaksanakan dalam satu tahun terakhir.

Dengan dibuka berbagai jenis media sebagai saluran pesannya sudah baik dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara. Tapi hal yang turut menjadi kekurangan Disdukcapil adalah penggunaan pada media-media yang beragam tidak dibarengi dengan pengelolaan yang baik. Terkadang media ini juga digunakan hanya pada saat tertentu, bahkan pada kurun waktu satu tahun beberapa media hanya dimanfaatkan beberapa kali saja. Misalnya baliho di alun-alun yang hanya dipasang satu kali pada awal tahun atau konten pada media yang tidak terus diperbarui. Penggunaan media perlu juga dibarengi untuk mempertimbangkan pemeliharaan khalayak agar hubungan dapat berkelanjutan.

6. Implementasi dan Evaluasi

Disdukcapil telah melakukan upaya dalam rangka mencapai keberhasilan komunikasi pemerintahan sebagai berikut.

a. Kesamaan Kepentingan

Proses komunikasi akan berjalan efektif dalam mencapai tujuan jika pesan yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan serta kebiasaan publiknya. Sehingga melihat kebutuhan dan perilaku komunikasi menjadi hal primer yang harus dilakukan untuk membantu komunikasi mencapai tujuan yang diharapkan. Robson & Robinson menyebutkan bahwa arti penting informasi menjadi salah satu hal yang mendorong pencarian informasi oleh khalayak. Sehingga dalam mencapai komunikasi yang efektif kepada masyarakat perlu memperhatikan bahwa pesan yang disampaikan memang dibutuhkan oleh masyarakat (Rianto, Afifi & Hariyanti, 2023).

Program pemerintahan dapat berhasil jika terdapat kesamaan kepentingan, dalam hal ini masyarakat dan Disdukcapil sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kepentingan masyarakat atau sering disebut kepentingan publik menjadi kewajiban yang harus dipenuhi pemerintah. Adanya Disdukcapil memang berdiri dengan tugas memberikan

pelayanan adminduk bagi masyarakat di suatu daerah. Bila dikaitkan dengan kepentingan publik secara sederhana masyarakat memerlukan dokumen kependudukan untuk dapat mengakses layanan publik lain. Hal ini selaras dengan temuan peneliti saat wawancara dengan masyarakat Jepara sebagai berikut.

Penting si, harus ada gitu. Soalnya kemarin saya kan bikin SIM C yang salah satunya persyaratannya kan harus pake KTP, awal-awal bikin SIM gitu (Wawancara dengan Ayu Vina Fitriyanti, Masyarakat Kabupaten Jepara, 12 Januari 2023)

Adanya keterkaitan antara satu dokumen dengan dokumen lain semakin membuat masyarakat perlu untuk segera tertib adminduk. Akibat permasalahan rendahnya kesadaran masyarakat atas kepemilikan dokumen kependudukan sehingga hal ini menjadi permasalahan yang coba diselesaikan. Komunikasi pemerintahan menjadi upaya alternatif yang dipilih untuk menyambung lidah dengan masyarakat. Dilakukan sosialisasi tertib adminduk sebagai bentuk komunikasi pemerintahan berusaha disebarluaskan oleh Disdukcapil untuk memenuhi kesamaan kepentingan yang terjadi.

Komunikasi pemerintahan dikatakan berhasil jika adanya kesamaan kepentingan antara masyarakat dan pihak pemerintah (Hasan, 2020). Masyarakat perlu tahu segala sesuatu yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, dari mulai prosedur pengurusan, syarat hingga fungsi dokumen yang diterbitkan. Bila ditarik garis lebih jauh, data dan informasi kependudukan digunakan pemerintah untuk mempertimbangkan langkah pembangunan kedepan. Kepentingan yang selaras antara masyarakat dan pemerintah telah dipenuhi oleh Disdukcapil untuk mencapai keberhasilan komunikasi pemerintahan.

b. Konten Pesan Memuat Solusi

Setelah merumuskan kepentingan apa yang ingin dicapai, langkah selanjutnya adalah menentukan upaya apa yang perlu dilakukan. Sosialisasi dan penyebaran informasi dilaksanakan sebagai bentuk upaya memberi himbauan kepada masyarakat. Isi pesan yang dimuat berbagai macam disesuaikan dengan kebutuhan. Misalnya untuk penerapan salah satu jenis

dokumen seperti IKD (Identitas Kependudukan Digital) sosialisasi bersama jemput bola dilakukan di kantor-kantor kecamatan juga dibarengi konten pada media massa maupun media sosial. Tak jarang sosialisasi juga dilaksanakan berdasarkan undangan oleh organisasi masyarakat. Sebab banyaknya jenis dokumen kependudukan yang ada sehingga materi sosialisasi berdasarkan undangan sering disesuaikan berdasarkan permintaan.

Konten pesan yang diproduksi oleh pemerintah harus mampu menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di tengah masyarakat (Hasan, 2020). Sebab di setiap daerah memiliki permasalahan kependudukan yang berbeda-beda sehingga satu materi sosialisasi tidak dapat dipukul rata untuk disampaikan ke seluruh daerah yang ada di Jepara. Disdukcapil Kabupaten Jepara lebih berfokus untuk menyelesaikan permasalahan yang ada seiring disampaikannya program baru sesuai instruksi pusat. Hal ini sudah baik dilakukan oleh Disdukcapil dalam menyusun pesannya sehingga pesan akan lebih diterima oleh masyarakat.



Gambar 3. 30 Undangan Sosialisasi dari Organisasi PKK
(Sumber: Data Dokumentasi)

Berdasarkan foto dokumentasi tersebut dapat diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Jepara mendapatkan undangan dari organisasi PKK untuk dapat menghadirkan narasumber sosialisasi. Sosialisasi dilakukan sehubungan dengan diadakannya rapat koordinasi TP. PKK Kabupaten Jepara dengan ketua TP. PKK Kecamatan se- Kab. Jepara. Tema sosialisasi juga diminta secara khusus untuk membahas sadar hukum adminduk. Sehingga

Disdukcapil memenuhi permintaan tersebut sebagai bentuk menanggapi permasalahan adminduk yang dialami kelompok masyarakat.

c. Pemerintah sebagai Sandaran Memperoleh Informasi Kependudukan

Disdukcapil sebagai penyelenggara pelayanan publik terbagi menjadi dua pelayanan utama yaitu pelayanan dokumen kependudukan dan pelayanan data kependudukan. Di mana keduanya tidak dapat diperoleh dari instansi pelayanan pemerintah lain sehingga hanya dapat dilakukan oleh Disdukcapil. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu menyediakan sarana dan akses yang mudah agar terjangkau oleh masyarakat. Publik penting untuk merasa aman dan mampu mengandalkan keberadaan pemerintah sebagai sandaran yang sedia membantu masyarakat.

Disampaikan oleh Muhammad Ulinnuha, S.Kom tanggal 17 Januari 2023 bahwa telah tercantum dalam STOK (Susunan Organisasi Tata Kerja) Disdukcapil sebagai tempat untuk mengurus, bertanya, berkonsultasi hingga mendiskusikan masalah keluarga. Meskipun permasalahan seperti ini masuk pada ranah privasi tapi banyak masyarakat datang dengan tujuan untuk mencari solusi masalah kependudukannya. Dalam mencapai keberhasilan komunikasi pemerintahan, instansi pemerintah harus dapat menjadi sandaran bagi masyarakat (Hasan, 2020). Disdukcapil Kabupaten Jepara menduduki peran sebagai instansi pemerintah sehingga keberadaannya harus dapat menjadi sandaran masyarakat terkait informasi pengurusan dokumen kependudukan.

Menurut Kasali dalam membangun citra yang baik pihak organisasi atau perusahaan perlu menyediakan informasi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Tersedianya informasi yang lengkap mampu mempengaruhi reputasi organisasi dalam pandangan masyarakat. Adapun reputasi atau sering disebut citra mampu membantu organisasi untuk mempertahankan keberlangsungan kerja dalam jangka panjang. Diperkuat oleh Hawkins bahwa citra awal mulanya dapat dibentuk dari masyarakat yang tahu tentang kegiatan apa saja yang dilakukan organisasi. Melalui aktivitas positif yang dilakukan organisasi yang kemudian disebarluaskan serta memperoleh respon baik dari masyarakat menjadi hal yang dapat membentuk citra (Putra & Afifi, 2022).

Ketersediaan informasi yang dilakukan oleh Disdukcapil sekaligus menjadi upaya mengendalikan persepsi yang telah tersebar di masyarakat. Jika dokumen kependudukan tersedia sebagai pelayanan kepada masyarakat berbeda dengan data kependudukan yang diakses oleh lembaga pemerintah maupun swasta. Sebagaimana telah dikhususkan menjadi bidang yang menangani sosialisasi adminduk, bidang PIAK sekaligus difungsikan sebagai humas. Sehingga dalam penerimaan aduan masuk melalui portal aduan ditangani langsung bidang humas yang kemudian dikoordinasikan bidang terkait untuk kembali menjawab permasalahan masyarakat.

Meskipun banyak portal online yang dibuka oleh Disdukcapil tapi pada kenyataannya banyak yang tidak dikelola dengan baik. Hal lain adalah media sosial hanya dimanfaatkan untuk keperluan konsultasi tanpa adanya pembaruan konten. Keadaan ini apabila terus dibiarkan akan berdampak pada putusnya hubungan dengan audien karena kecenderungan khalayak pada berita *up to date*. Apabila masyarakat sudah tidak memperoleh informasi paling baru dari media resmi maka Disdukcapil belum cukup mampu menjadi sandaran dalam memperoleh informasi kependudukan.

d. Dukungan Media Independen

Dalam mencapai keberhasilan komunikasi pemerintahan Disdukcapil juga perlu menjalin hubungan baik dengan media independen. Adanya dukungan oleh media independen membuat pesan dalam upaya meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan lebih mudah tersampaikan kepada masyarakat. Media independen yang tidak ditumpangi kepentingan tertentu lebih terpercaya ketika menyampaikan berita (Hasan, 2020). Bentuk kerjasama dengan media disampaikan dalam hasil wawancara sebagai berikut.

kerja samanya ya tadi dengan media tadi dengan teman-teman wartawan, kami terbiasa nitip, sebenarnya kan bayar karena disini enggak ada anggaran juga tidak ada kerja sama dengan media dalam bentuk natura atau uang sehingga iya.. Ternyata karena mungkin penting ya informasi kependudukan itu penting hampir semua rilis yang kita berikan ke wartawan itu semua dimuat. (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023)

Lobbying yang dilakukan tentu tidak terlepas dari hubungan pribadi antara pegawai Disdukcapil dan para wartawan surat kabar. Disamping itu, Disdukcapil yang berkedudukan sebagai instansi pemerintah memiliki kelebihan tersendiri sehingga kemungkinan dimuat lebih tinggi. Di sisi lain sebab informasi kependudukan yang dirasa penting sehingga banyak media yang memuat dengan dalih kepentingan rakyat. Karena konten yang dihasilkan Disdukcapil pada pesannya berorientasi pada kepentingan rakyat sehingga beberapa media meliput tanpa diminta.

Media yang melakukan peliputan tanpa adanya permintaan cenderung melakukan penilaian lebih netral. Alasan dimuatnya suatu berita oleh media independen umumnya didasarkan atas kualitas konten. Konten berkualitas dibuat berdasarkan fakta lapangan serta aktual atau bukan berita lama. Karena adanya media seperti ini yang mendukung penyebaran pesannya sehingga Disdukcapil Kabupaten Jepara lebih terpercaya. Meskipun tidak jarang media yang tidak dikelola dengan hubungan baik lebih berkemungkinan menyampaikan berita dengan konotasi negatif.

Pengaruh yang dapat timbul atas pesan yang disampaikan kepada masyarakat terbagi menjadi tiga bentuk perubahan. Pertama *Knowledge* merupakan perubahan yang hanya terbatas pada meningkatnya kualitas pengetahuan yang sampai pada perubahan pendapat atau pandangan (Cangara, 2014). Banyak masyarakat Jepara yang mengeluhkan pelayanan lambat dari Disdukcapil. Beragam faktor yang menyebabkan hal ini, salah satu penyebabnya adalah belum diketahuinya persyaratan, mekanisme hingga prosedur pelayanan administrasi oleh masyarakat. Pada sosialisasi tertib adminduk Disdukcapil berupaya meningkatkan pengetahuan masyarakat atas hal ini. Jika pengetahuan telah dicapai masyarakat akan lebih mudah dalam mengajukan permohonan administrasi kependudukan sehingga pelayanan akan berjalan lebih cepat.

Karena ketidaktahuan itu kadang masyarakat itu berpikir kalau mengurus dokumen itu sulit atau rumit dan syaratnya itu sangat ribet padahal aslinya jika mereka menyimak dari sosialisasi kita atau mungkin dari flayer yang sering kita bagikan, itu aslinya tidak sesulit yang mereka kira karena untuk dokumen sendiri dokumen untuk syarat dan data dukung itu memang dokumen yang mereka biasanya sudah punya seperti KK KTP buku nikah itu aslinya sudah punya, karena ketidaktahuan jadi mereka berpikirnya harus mengumpulkan

banyak dokumen buat pengurusan dokumen lain (Wawancara dengan M. Alfian Fahrurizal, S.Kom, Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 17 Januari 2023)

Attitude sebagai perubahan dari dalam diri yang melalui proses perbandingan hingga kemudian berdampak pada prinsip (Cangara, 2014). Perubahan pada mindset masyarakat atas pelayanan Disdukcapil yang mudah, murah dan cepat juga berusaha ditanamkan. Hal ini karena kebanyakan masyarakat berpikir mengurus dokumen kependudukan itu sulit dan syarat sangat rumit. Ketidaktahuan tersebut membuat masyarakat menganggap harus mengumpulkan banyak dokumen untuk mengurus dokumen lain atau lebih jauh memilih menggunakan jasa calo. Tapi pada kenyataannya pengurusan tidak sesulit yang dibayangkan karena untuk dokumen sebagai syarat dan data dukung terdiri dari dokumen yang umumnya sudah dimiliki seperti KTP atau KK. Disdukcapil berupaya meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan adminduk mudah dan murah sehingga tidak coba-coba untuk menggunakan pihak ketiga atau calo.

Selanjutnya, *Behavior* sebagai perubahan yang dilihat pada tindakan-tindakan target (Cangara, 2014). Perubahan perilaku masyarakat yang terwujud dari sadar administrasi kependudukan menjadi tujuan akhir sosialisasi dilaksanakan. Masyarakat semakin sadar untuk melengkapi persyaratan terkait sebelum melakukan pengajuan pengurusan dokumen tertentu. Sejak dilakukan penyebaran informasi terkait pelayanan adminduk yang dibarengi sosialisasi secara masif, masyarakat semakin tanggap untuk mempersiapkan berkas persyaratan.

Jadi muara dari sosialisasi kita adalah perubahan perilaku masyarakat, perilaku masyarakat tadi diwujudkan dari masyarakat semakin sadar untuk melengkapi sesuai dengan persyaratan yang diminta, jadi selama ini mereka kan hanya mengajukan misalnya kurang persyaratan. Tapi sejak kita lakukan sosialisasi secara masif melalui berbagai media masyarakat sebelum mendaftar baik itu secara online maupun secara tatap muka mereka sudah melengkapi dulu persyaratan yang diperlukan (Wawancara dengan Wahyanto, S.Sos., MM, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 24 Januari 2023)

Tujuan Disdukcapil melakukan sosialisasi strategis adalah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan seluruh masyarakat di

Kabupaten Jepara. Adanya sosialisasi tertib adminduk dilakukan karena masih banyak ditemui masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dengan baik. Ketidaktahuan seperti ini mempengaruhi masyarakat mempersepsikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbelit juga sulit. Perlu dilakukan upaya agar pengetahuan masyarakat dapat meningkat sebagaimana sosialisasi dipilih. Sehingga perubahan pada termin pengetahuan menjadi tujuan yang ingin dicapai oleh Disdukcapil dengan harapan dapat mempengaruhi sikap hingga pada perilaku tiap individu masyarakat.

Tabel 3. 1 Perbandingan Penerbitan Dokumen Kependudukan per tahun
Sumber: Disdukcapil Kab. Jepara

Jenis Pelayanan	Tahun		Keterangan
	2021	2022	
KTP	883.371	908.884	Meningkat
Akta Kelahiran	475.762	321.418	Menurun
Akta Kematian	12.921	43.306	Meningkat
Akta Pernikahan	347.654	657.821	Meningkat
KK	408.811	393.506	Menurun
KIA	104.450	109.649	Meningkat

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar penerbitan dokumen terus meningkat di tahun 2022. Dari enam jenis pelayanan, empat diantaranya mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Jenis dokumen kependudukan dengan penerbitan meningkat diantaranya KTP, Akta Kematian, Akta Pernikahan dan KIA. Berdasarkan data tersebut, pelaksanaan sosialisasi masif tertib administrasi kependudukan dapat dikatakan berhasil di tahun 2022.

Perubahan menjadi dampak yang berusaha dicapai oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara. Perubahan yang timbul atas pesan antara lain berupa *knowledge*, *Attitude*, dan *Behavior* (Cangara, 2014). Pada pelaksanaan

sosialisasi tertib adminduk Disdukcapil berupaya meningkatkan pengetahuan masyarakat atas hal ini. Banyak masyarakat Jepara yang mengeluhkan pelayanan lambat dari Disdukcapil. Beragam faktor yang menyebabkan hal ini, antara lain disebabkan atas belum diketahuinya persyaratan, mekanisme hingga prosedur pelayanan administrasi oleh masyarakat. Sehingga melalui sosialisasi yang dilakukan diharapkan masyarakat mampu tereduksi terkait persyaratan, mekanisme hingga prosedur pelayanan dari Disdukcapil.

Jika pengetahuan telah dicapai masyarakat, maka selanjutnya perubahan sikap/*Attitude*. Perubahan melalui pertimbangan dari dalam diri yang melalui proses perbandingan hingga kemudian berdampak pada prinsip (Cangara, 2014). Perubahan pada mindset masyarakat atas pelayanan Disdukcapil yang mudah, murah dan cepat juga berusaha ditanamkan. Hal ini menjelaskan bahwa perubahan sikap melalui peningkatan citra menjadi tujuan dari Disdukcapil Jepara. Perubahan selanjutnya adalah perubahan perilaku dari masyarakat yang semula belum tertib menjadi tertib kepemilikan dokumen kependudukan. Ini menjadi strategi dampak utama yang menjadi tujuan semua ini dilakukan.

D. Analisis SWOT Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara

Teknik SWOT merupakan cara sederhana yang dapat digunakan untuk menganalisis perencanaan pada sebuah strategi yang digunakan. Teknik analisis ini bersifat personal sehingga memungkinkan bagi tiap individu berbeda. Faktor yang termuat di dalam SWOT antara lain adalah *strength*/kekuatan, *weakness*/kelemahan yang terjadi secara internal dan *opportunity*/ peluang serta *treats*/ ancaman yang terjadi secara eksternal (Fatimah, 2020). Berikut analisis juga dilakukan peneliti pada strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan.

Tabel 3. 2 Penilaian SWOT pada Strategi Komunikasi Disdukcapil
Sumber: Temuan Peneliti

ANALISIS	STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN JEPARA DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
STRENGTH	a. Dibuka berbagai saluran komunikasi melalui media

	<p>massa radio maupun tatap muka untuk pelaksanaan sosialisasi hingga penyebaran informasi menggunakan media pemberitaan, media luar ruang, media cetak, konsultasi dan media sosial (facebook, twitter, whatsapp, pemanfaatan tik tok).</p>
WEAKNESS	<ol style="list-style-type: none"> Saluran komunikasi yang beragam tidak dibarengi dengan pemeliharaan konten yang baik terlebih penyebaran informasi pada media sosial. Penyebaran informasi melalui media sosial tik tok tidak dimuat menggunakan akun official milik Disdukcapil Kabupaten Jepara melainkan akun pribadi milik kepala bidang PIAK karena pertimbangan followers yang tinggi.
OPPORTUNITY	<ol style="list-style-type: none"> Kerja sama dilakukan dengan sumber daya komunikasi yang ada di Jepara seperti media massa Radio, website Pemda sehingga membantu akses pesan oleh masyarakat.
TREATH	<ol style="list-style-type: none"> Tuntutan teknologi yang terus berubah memaksa penggunaan media yang paling <i>up to date</i> Masyarakat Jepara yang sebagian besar merupakan masyarakat pesisir bersifat keras dengan emosi sumbu pendek.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dalam analisis data temuan pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagaimana berikut.

1. Strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Jepara antara lain dengan penggunaan media komunikasi beragam saat sosialisasi, penyebaran informasi maupun konsultasi. Pendekatan juga dilakukan melalui kerja sama dengan sumber daya komunikasi yang ada di Kabupaten Jepara seperti media massa radio dan website Pemerintah daerah.
2. Sosialisasi tertib adminduk dilakukan secara tatap muka maupun dengan pemanfaatan media massa radio. Sebagai upaya utama oleh Disdukcapil Kabupaten Jepara untuk meningkatkan pengetahuan dan memperbaiki sikap serta perilaku masyarakat, disamping tetap diikuti penyebaran informasi. Sosialisasi telah dilakukan tetapi masih belum terlaksanakan dengan matang. Terlihat pada penentuan komunikator yang disesuaikan dengan permintaan sosialisasi berdasarkan undangan tidak terencana. Sebagaimana sosialisasi seperti ini umumnya hanya memiliki waktu persiapan singkat sehingga komunikator perlu dipertimbangkan ketersediaannya.
3. Dibarengi dengan penyebaran informasi menggunakan berbagai media seperti media pemberitaan, media sosial, media luar ruang & media cetak, hingga dibuka konsultasi secara langsung di kantor Disdukcapil maupun via online. Namun belum dilakukan pengelolaan konten pesan dengan baik secara berkala, terlebih pada produksi pesan di media sosial. Pesan sering diproduksi secara spontan oleh bidang PIAK dalam waktu dekat sebelum disebarluaskan. Selain itu, tidak ditemukannya pesan kunci sebagai inti dari pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat membuat pesan kurang sistematis.
4. Disdukcapil Kabupaten Jepara secara spesifik tidak melakukan segmentasi dalam menentukan target audiennya. Karena domisili tugas berada di Jepara sehingga secara demografis target utama adalah masyarakat Jepara. Atas beragamnya penggunaan media komunikasi oleh Masyarakat Jepara sehingga mendorong pemilihan media berdasarkan tingkat penggunaan yang tinggi. Masyarakat yang bekerja di bidang mebel dipertimbangkan pada penggunaan radio sedangkan masyarakat Jepara kisaran milenial lebih dimaksimalkan pada media sosial.

5. Penerapan strategi dampak dapat terlihat dari capaian kepemilikan dokumen kependudukan yang berhasil menunjukkan peningkatan di tahun selanjutnya. Masyarakat menyadari dokumen kependudukan penting dimiliki dan keberadaannya saling berkaitan dengan dokumen kependudukan lain.
6. Hal lain adalah Disdukcapil Kabupaten Jepara cepat dan cekatan dalam mengkomunikasikan program baru yang diluncurkan pemerintah pusat. Tidak hanya pada program baru atau peraturan undang-undang yang menjadi dasar pelayanan, atas tuntutan teknologi Disdukcapil juga mampu beradaptasi dengan baik. Pada seluruh strategi komunikasi yang diterapkan penggunaan media menjadi dominan dan paling mempengaruhi penyebaran pesan tertib adminduk di masyarakat. Dibukanya beragam media menjadi kelebihan yang ditemukan di Disdukcapil sehingga akses informasi lebih mudah bagi masyarakat.

B. Keterbatasan Penelitian

Menyadari terdapat keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan pada strategi komunikasi Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat. Adanya keterbatasan membuat penelitian yang dilakukan belum dapat dikatakan sempurna. Hal yang menjadi keterbatasan yaitu penelitian yang dilakukan hanya berfokus melihat strategi komunikasi Disdukcapil secara umum. Di mana dalam strategi komunikasi yang diterapkan juga merangkul beberapa strategi seperti penanganan keluhan sebagai upaya meningkatkan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di masyarakat. Penanganan keluhan turut menjadi strategi komunikasi dalam meningkatkan pemahaman yang dilakukan secara personal atas permasalahan yang dialami masyarakat. Sehingga kemudian dapat dilakukan penelitian lebih khusus pada penanganan keluhan yang memiliki prosedur kompleks.

C. Saran

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya oleh peneliti merumuskan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Disdukcapil Kabupaten Jepara

Menjadi instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan dokumen dan data kependudukan tentu menuntut kinerja yang cepat dan tepat dimana selama ini telah diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Tapi perhatian kepada publik juga menjadi hal yang penting antara instansi dan masyarakat sehingga

dapat menjalin kesepahaman yang sama. Adanya kritikan tak berdasar serta kesalahpahaman persepsi masyarakat yang terjadi sebab kurangnya perhatian pada komunikasi ke luar instansi. Penggunaan media komunikasi yang selama ini sudah digunakan juga selayaknya perlu untuk dapat terus dijaga keberlangsungannya. Hal ini juga ditemukan sebagai saran bagi Disdukcapil Kabupaten Jepara karena penggunaan media yang beragam kurang dibarengi dengan pemeliharaan yang baik. Sehingga dari keadaan ini peran humas perlu digencarkan sebagai penghubung komunikasi dengan publik.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengangkat tema spesifik yang belum dapat dijelaskan lebih jauh pada penelitian ini. Seperti halnya dalam keterbatasan penelitian ini bahwa beberapa variabel lain terkait subjek penelitian masih ditemukan. Variabel lain yang berkaitan dan berpeluang seperti penanganan keluhan hingga variabel kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Abidin, Y. Z. (2016). *Komunikasi Pemerintahan (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ahmad, Nyarwi. (2021). *Dasar-Dasar Komunikasi Publik*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Bungin, Burhan. (2006). *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Cangara, Hafied. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cutlib, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2007). *Effective Public Relations Edisi Sembilan*. Jakarta: Kencana.
- Disdukcapil Jepara. (2019). *Perubahan Renstra Disdukcapil Kab. Jepara Tahun 2017-2022*. Jepara: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Disdukcapil Jepara. (2021). *Buku Data Agregat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara Semester II Tahun 2021*. Jepara: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Fatimah, F. N. D. (2020). *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan & Ancaman*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Hasan, Erliana. (2020). *Komunikasi Pemerintah*. Banten: Universitas Terbuka.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stewart, T. L. & Moss, S. (2005). *Human Communicataion Konteks-Konteks Komunikasi*. (D. Mulyana, Terj.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Subandriyo, Budi. (2020). *Bahan Ajar Teknik Komunikasi Publik*. Jakarta: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BPS Angkatan Ke-4.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rahim, A. R. & Radjab, E. (2017). *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan & Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar

Sumber Jurnal

- Abdussamad, Z. & Amala, R. (2016). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*. Vol. 20 (2).
- Ahmad, Ibrahim. (2018). Rencana dan Strategi Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat. *Gorontalo Law Review*. Vol.1 (1).
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*. Vol. 10 (1).
- Gunawan, R. & Toni, Ahmad. (2022). Komunikasi Publik Kemenkes RI dalam Membangun Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat untuk Vaksinasi Covid-19 melalui Model Sostac. *Jurnal Komunikasi*. Vol. 16 (1).

- Herlina, Sisilia. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 4 (3)
- Koapaha, A. P., Warouw, D & Rembang, M. (2018). Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget). *Acta Diurna Komunikasi*. Vol. 7 (3).
- Labiba, N. A., Herawati, N. R & Sulistyowati. (2021). Transformasi Administrasi Kependudukan Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Penelitian Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara). *Journal of Politic and Government Studies*. Vol. 10 (4).
- Lourenco, J. S. et al. (2023). Communication on Plant Health Risks: Social Science Research, Audience Segmentation, and Communication Strategy for An EU Awareness Raising Campaign. *EFSA Supporting Publications*. Vol. 20 (5).
- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 1(2).
- Mahanum. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY : Journal Of Education*. Vol. 2(1).
- Prakarsa, T. S., Muzakkir & Fahrimal, Y. (2021). Strategi Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat Kabupaten Nagan Raya. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*. Vol. 1(1).
- Martha, L. P & Adiyasa, I. S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Program Kartu Identitas Anak. *Jurnal Peneltian Sosial Ilmu Komunikasi*. Vol. 6 (1).
- Mucharam, Achmad. (2022). Membangun Komunikasi Publik yang Efektif. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi 2022 (Universitas Perseda Indonesia Y.A.I)*. Vol. 27(1).
- Pratiwi, S. R., Dida, S., & Sjafirah, N., A. (2018). Strategi Komunikasi dalam Membangun Awareness Wisata Halal di Kota Bandung. *Jurnal Kajian komunikasi*. Vol. 6 (1).
- Pricahyadi, M. & Ramadani, T. (2019). Strategi Komunikasi Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 16 (1).
- Putra, M. T. & Afifi, S. (2022). Implementasi *Organizational Social Responsibility* dalam Membangun Citra BPJS Kesehatan Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Multimedia & Komunikasi*. Vol. 7 (2).
- Ramaputra, M. A. & Afifi, S. (2021). Analisis Strategi Kreatif Konten Promosi Usaha *Foodies* melalui Media Sosial Instagram. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*. Vol. 5 (2).
- Rianto, P., Afifi, S., & Hariyanti, P. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Covid 19 dan Implikasinya pada Strategi Komunikasi. *Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 10(1).
- Saputra, T., Marlinda, P., & Sufi, W. (2019). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya Mukti dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Niara*. Vol. 11 (2).
- Sudarman, Asep. (2018). Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Zakat Maal. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 2 (1).
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*. Vol. 2 (1).
- Suryani, I. (2014). Peran Media Film sebagai Media Kampanye Lingkungan Hidup Studi Kasus Pada Film Animasi 3D India “Delhi Safari”. *Jurnal Ilmu Komunikasi Avant Garde*. Vol. 2 (2).
- Yuliana. (2021). Pentingnya Strategi Komunikasi dalam Berkomunikasi. *Juornal: Sudut Pandang*. Vol. 2 (5).

Sumber Wawancara

Fahrurizal, M. A. (2023, Januari 17). Hasil Wawancara
Fitriyanti, A. V. (2023, Januari 12). Hasil Wawancara
Rumisih. (2023, Januari 16). Hasil Wawancara
Ulinnuha, Muhammad. (2023, Januari 17). Hasil Wawancara
Wahyanto. (2023, Januari 24). Hasil Wawancara

Sumber Website

Anwar, Rosikhan. (2021). *Disdukcapil Jepara Minta Masyarakat Tak Menunda Pengurusan Adminduk*. Diakses dari <https://www.suaramerdeka.com/jawa-tengah/pr-04424451/disdukcapil-jepara-minta-masyarakat-tak-menunda-pengurusan-adminduk>
Firmansyah, Gigih. (2022). *Perekaman KTP Elektronik di Kudus Capai 98,43 Persen*. Diakses dari <https://joglojateng.com/2022/01/03/perekaman-ktp-elektronik-di-kudus-capai-9843-persen/>
Sistem Informasi Desa Mayong Kidul. (2022). *Tata Cara Mengurus Dokumentasi Penduduk melalui WA Disdukcapil Jepara*. Diakses dari <http://mayongkidul.jepara.go.id/index.php/artikel/2022/4/8/tata-cara-mengurus-dokumentasi-penduduk-melalui-wa-disdukcapil-jepara>

LAMPIRAN

DRAFT WAWANCARA/ INTERVIEW GUIDE

JUDUL: STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN JEPARA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Oleh : Mega Utami (19321224)

Gambaran umum Disdukcapil Kabupaten Jepara

1. Apa definisi dan karakteristik dari Disdukcapil Kabupaten Jepara?
2. Apa tugas dan fungsi pokok yang dilakukan disdukcapil jepara?
3. Apa visi dan misi yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Jepara?
4. Apa logo yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Jepara?
5. Bagaimana susunan dan jajaran organisasi di dalam disdukcapil jepara?
6. Apa tujuan berdirinya Disdukcapil Kabupaten Jepara?
7. Apa saja wilayah/ cakupan tugas yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Jepara?
8. Layanan apa yang disediakan di Disdukcapil Kabupaten Jepara?

Poin Utama	Penjabaran Teori	Pertanyaan
Menurut Schramm (Hasan, 2020) Konsep Komunikasi Pemerintahan	a. Komunikasi sebagai pembentukan persepsi di masyarakat b. Komunikasi sebagai alat penghubung komponen pemerintahan kepada masyarakat	A1. Apakah komunikasi penting dalam ranah pemerintahan? mengapa demikian? A2. Bagaimana pendapat anda terkait peran komunikasi yang dapat membantu membangun persepsi masyarakat Jepara? B1. Bagaimana komunikasi dapat dikatakan sebagai alat penghubung antara pemerintah dan masyarakat? B2. Bagaimana pengaplikasian/ pemanfaatan komunikasi yang terjadi?
Menurut Robin (dalam Abidin, 2016) Komunikasi Organisasi	a. Komunikasi sebagai alat untuk menyampaikan sesuatu kepada pihak lain (fungsi informatif)	A1. Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran

	<p>b. Komunikasi sebagai alat untuk memuat aturan sebagai bentuk regulasi (fungsi regulasi)</p> <p>c. Komunikasi digunakan untuk menarik minat audien (fungsi persuasif)</p>	<p>pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi informatif sebagai alat menyebarkan informasi? Mohon dijelaskan</p> <p>B1. Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi regulasi sebagai alat untuk memuat aturan internal maupun eksternal? Mohon dijelaskan</p> <p>C1. Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi persuasif sebagai alat untuk menarik minat dan perhatian audien? Mohon dijelaskan</p>
Media komunikasi pemerintahan berlangsung secara formal dan informal (Abidin, 2016).	<p>a. Media formal berupa laporan, buku atau komunikasi tertulis</p> <p>b. Media informal berupa telepon, konferensi atau komunikasi tatap muka</p>	<p>A1. Apa media formal digunakan? Media apa yang digunakan dan apa alasan media ini digunakan?</p> <p>A2. Bagaimana saluran/ media komunikasi formal digunakan kepada masyarakat?</p> <p>B1. Apa media informal digunakan? Media apa yang digunakan dan alasan media ini digunakan?</p> <p>B2. Bagaimana saluran/ media komunikasi informal</p>

		digunakan kepada masyarakat?
Komunikasi pemerintahan dapat dikatakan berhasil (Hasan, 2020)	<p>a. Kesamaan kepentingan antara pemerintah dan masyarakat</p> <p>b. Pesan memuat solusi</p> <p>c. Pemerintah menjadi sandaran masyarakat</p> <p>d. Dukungan dari media independen</p>	<p>A1. Mengapa tertib kepemilikan dokumen kependudukan perlu dicapai?</p> <p>B1. Apakah isi pesan menjadi solusi atas fenomena rendahnya kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara? Mengapa demikian?</p> <p>C1. Apakah Disdukcapil menyadari perannya sebagai sumber/ sandaran masyarakat dalam memperoleh informasi administrasi kependudukan?</p> <p>C2. Bagaimana upaya Disdukcapil memberikan kenyamanan adminduk bagi masyarakat?</p> <p>D1. Apakah ada media publikasi independen yang bekerja sama dengan Disdukcapil? Media apa saja?</p> <p>D2. Jika ada, Mengapa Disdukcapil menyebarkan pesannya melalui berbagai media publikasi?</p>
Soerjono Soekanto (dalam Ahmad, 2018) menyebutkan bahwa kesadaran hukum	<p>a. Memahami bahwa terdapat tertib yang diatur dalam hukum, bersifat tertulis maupun tidak tertulis (Wawasan Hukum)</p> <p>b. Masyarakat memahami hakikat dari tujuan dan manfaat atas hukum (Interpretasi Hukum)</p>	<p>A1. Bagaimana upaya Disdukcapil untuk menyebarkan wawasan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan telah diatur dalam undang-undang?</p> <p>B1. Bagaimana upaya Disdukcapil mengajak</p>

	<p>c. Adanya tendensi masyarakat terkait ulasan atas hukum yang diterapkan (Sikap Hukum)</p> <p>d. Gambaran dari perilaku masyarakat atas hukum (Perilaku Hukum)</p>	<p>masyarakat untuk memahami hakikat dari tujuan dan manfaat kepemilikan dokumen kependudukan?</p> <p>C1. Bagaimana Disdukcapil melihat dan menampung respon/ penilaian masyarakat atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?</p> <p>D1. Bagaimana cara yang dilakukan Disdukcapil untuk melihat bahwa masyarakat patuh atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?</p>
Menetapkan strategi Komunikator (<i>who</i>) dalam unsur komunikasi (Cangara, 2014).	<p>Syarat yang harus dipenuhi komunikator</p> <p>a. Kemampuan yang dimiliki komunikator dapat menumbuhkan kepercayaan target (<i>kredibilitas</i>)</p> <p>b. Bersikap dan berpenampilan yang baik (<i>attractive</i>)</p> <p>c. Kekuasaan yang dimiliki oleh seorang komunikator (<i>power</i>)</p>	<p>A1. Bagaimana komunikator dipilih? Apakah kemampuan/ kredibilitas komunikator turut menjadi pertimbangan?</p> <p>B1. Bagaimana komunikator dipilih? Apakah sikap dan penampilan komunikator turut menjadi pertimbangan?</p> <p>C1. Bagaimana komunikator dipilih? Apakah power/kekuatan/pengaruh komunikator turut menjadi pertimbangan?</p>
Menetapkan strategi pesan (<i>says what</i>) dalam unsur komunikasi (Cangara, 2014).	<p>Menentukan sifat pesan</p> <p>a. Pesan ditujukan untuk sekedar diketahui target yang awalnya tidak tahu menjadi tahu (<i>informatif</i>)</p> <p>b. Pesan dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tujuan</p>	<p>A1. Apakah pesan terkait tertib adminduk menjadi pesan yang memuat informasi? Mohon dijelaskan</p> <p>B1. Apakah pesan tertib adminduk dimaksudkan</p>

	<p>sehingga mampu mengimplementasikan apa yang diketahui (edukatif).</p> <p>c. Pesan ajakan agar terjadi perubahan perilaku yang dilakukan sehingga terdapat hasil yang diperoleh dari penerima (persuasif)</p>	<p>untuk meningkatkan kesadaran masyarakat? Mohon dijelaskan</p> <p>C1. Apakah pesan memuat ajakan kesadaran tertib adminduk masyarakat? Bagaimana teknik persuasif yang dilakukan?</p>
	<p>Strategi menyusun pesan agar tepat sasaran</p> <p>a. Penting untuk menguasai isi pesan serta susunan yang sesuai</p> <p>b. Mampu berpikir rasional sehingga dapat menyajikan fakta</p> <p>c. Memiliki gestur tubuh yang baik serta nada bicara jelas</p> <p>d. Dapat mengendalikan suasana sehingga audien tidak jenuh</p>	<p>A1. Bagaimana persiapan penguasaan materi oleh komunikator? Apakah sebelumnya dilakukan briefing materi?</p> <p>B1. Bagaimana cara menanggapi pertanyaan yang menyertakan kasus/permasalahan?</p> <p>C1. Bagaimana menarik perhatian masyarakat agar tetap fokus pada materi saat disampaikan?</p> <p>D1. Bagaimana cara membangun pendekatan suasana dengan audien?</p>
Menetapkan strategi Media (<i>in which channel</i>) dalam unsur komunikasi (Cangara, 2014)	<p>Hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan media yang akan digunakan</p> <p>a. Ketersediaan sumber daya komunikasi/ media yang ada</p> <p>b. Kepemilikan media oleh target</p> <p>c. Jangkauan media perlu sampai ke seluruh target</p>	<p>A1. Bagaimana sumber daya komunikasi (media) yang ada dimanfaatkan? Digunakan media milik pemerintah saja ata hingga swasta? Mengapa?</p> <p>B2. Apakah dilakukan juga pertimbangan atas kepemilikan media di masyarakat? Misal media digital/ smartphone</p> <p>C1. Apakah media yang dipilih mampu menjangkau seluruh khalayak? Mohon dijelaskan</p>

Menetapkan strategi komunikasi (<i>to whom</i>) dalam unsur komunikasi (Cangara, 2014)	<p>Aspek yang biasanya digunakan dalam mengelompokkan sasaran</p> <p>a. Dilihat dari segi pendidikan, usia, gender, agama atau pendapatan (<i>Sosiodemografi</i>)</p> <p>b. Dari segi perilaku yang terlihat dan kondisi emosional target seperti kondisi temperamental, sabar atau gelisah (<i>Psikologis</i>)</p> <p>c. Segi kebiasaan di lingkungan sekitar misalkan solidaritas yang rendah atau agamis (<i>Behavior</i>)</p>	<p>A1. Apakah terjadi segmentasi khalayak secara sosiodemografi? Aspek apa saja yang digunakan? Mengapa demikian?</p> <p>B1. Apakah terjadi segmentasi khalayak secara psikologi? Jika ada, aspek apa saja yang digunakan? Mengapa demikian?</p> <p>C1. Apakah terjadi segmentasi khalayak berdasarkan perilaku sehari-hari? Jika ada, aspek apa saja yang digunakan? Mengapa demikian?</p>
Menetapkan strategi dampak (<i>with what effect</i>) dalam unsur komunikasi (Cangara, 2014)	<p>Pengaruh yang dapat timbul atas pesan</p> <p>a. Perubahan hanya terbatas pada meningkatnya kualitas pengetahuan yang sampai pada perubahan pendapat atau pandangan (<i>Knowledge</i>)</p> <p>b. Perubahan dari dalam diri yang melalui proses perbandingan hingga kemudian berdampak pada prinsip (<i>Attitude</i>)</p> <p>c. Perubahan yang dilihat pada tindakan-tindakan target (<i>Behavior</i>)</p>	<p>A1. Apakah perubahan dalam bentuk bertambahnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan</p> <p>B1. Apakah perubahan dalam bentuk sikap dan prinsip yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan</p> <p>C1. Apakah perubahan dalam bentuk tindakan masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan</p>
Model perencanaan komunikasi lima langkah (Cangara, 2014).	<p>a. <i>Research</i> (Penelitian)</p> <p>Tahap ini dilakukan untuk mengetahui situasi komunikasi dan siapa target yang akan dituju. Tinjauan ini juga penting dilakukan untuk memetakan kebijakan selanjutnya agar pesan dapat sesuai sasaran.</p>	<p>A1. Apakah riset permasalahan dilakukan? Apa teknik yang digunakan?</p> <p>A2. Bagaimana proses riset atas rendahnya kepemilikan dokumen dilakukan?</p>

	<p>b. <i>Plan</i> (Perencanaan) Setelah data diperoleh dari tahap riset maka langkah selanjutnya adalah perumusan tindakan. Hal yang perlu diperhatikan dan penting ada di dalam planning antara lain komunikator, isi pesan, sasaran, media dan tujuan.</p> <p>c. <i>Execute</i> (Pelaksanaan) Setelah perencanaan disetujui maka tahap selanjutnya adalah implementasi. Dapat dilakukan dengan pemasangan spanduk, pemanfaatan media massa radio dan lainnya.</p> <p>d. <i>Measure</i> (Pengukuran) Tahap terakhir yang dilakukan untuk mengukur berhasil tidaknya kegiatan komunikasi yang dilaksanakan.</p> <p>e. <i>Report</i> (Laporan) Tahap pertanggungjawaban serta penyampaian hasil kepada atasan secara tertulis.</p>	<p>B1. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan untuk menyelesaikan fenomena yang terjadi?</p> <p>B2. Siapa komunikator pesan? Mengapa?</p> <p>B3. Apakah ada pesan kunci yang disampaikan? Mohon Jelaskan?</p> <p>B4. Siapa sasaran/ target yang dituju? Mengapa?</p> <p>B5. Media apa saja yang digunakan?</p> <p>B6. Apa tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukan strategi komunikasi?</p> <p>C1. Bagaimana proses pelaksanaan rencana?</p> <p>C2. Pada pelaksanaannya media komunikasi apa yang digunakan?</p> <p>D1. Bagaimana proses evaluasi berlangsung?</p> <p>E1. Bagaimana proses laporan hasil kegiatan dilakukan?</p>

DRAFT WAWANCARA/ INTERVIEW GUIDE

Masyarakat

1. Apakah pesan yang dimuat oleh disdukcapil memberikan informasi bagi anda? Mengapa demikian?
2. Apakah pesan yang disampaikan oleh disdukcapil memuat aturan untuk meningkatkan kepemilikan dokumen bagi anda? Mengapa demikian?
3. Apakah pesan yang disampaikan oleh disdukcapil menarik minat anda untuk meningkatkan kepemilikan dokumen? Mengapa demikian?
4. Apa saja media komunikasi yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Jepara?
5. Menurut anda, media komunikasi formal apa saja yang digunakan disdukcapil?
6. Menurut anda, media komunikasi informal apa saja yang digunakan disdukcapil?

7. Menurut anda, bagaimana media komunikasi informal digunakan disdukcapil? Apakah lebih efektif atau tidak?
8. Mengapa dokumen kependudukan perlu dimiliki masyarakat?
9. Apakah pesan yang dimuat Disdukcapil mampu menumbuhkan keinginan anda untuk mengurus dokumen kependudukan? Jika iya, bagaimana perubahan yang anda alami atas hal ini?
10. Bagaimana Disdukcapil memenuhi perannya dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat?
11. Sepengetahuan anda, adakan media publikasi lain yang digunakan Disdukcapil?
12. Apakah anda tahu bahwa kepemilikan dokumen kependudukan diatur dalam undang-undang? Apa yang dilakukan Disdukcapil dalam menyebarkan wawasan ini?
13. Apa yang dilakukan Disdukcapil dalam upaya menjelaskan arti penting kepemilikan dokumen kependudukan?
14. Bagaimana sikap yang anda ambil ketika implementasi aturan kepemilikan dokumen kependudukan kurang sesuai dengan kebutuhan anda?
15. Apakah adanya aturan kepemilikan dokumen kependudukan yang diatur undang-undang mendorong anda untuk tertib adminduk? Adakah bentuk tindakan yang anda ambil?
16. Bagaimana pendapat anda tentang komunikator dari Disdukcapil? Apakah anda cukup yakin atas kebenaran yang disampaikan?
17. Bagaimana pendapat anda tentang komunikator dari Disdukcapil? Apakah anda cukup nyaman atas sikap dan penampilan komunikator?
18. Bagaimana pendapat anda tentang komunikator dari Disdukcapil? Apakah pengaruh/kekuasaan yang dimiliki komunikator menjadi pertimbangan bagi anda?
19. Bagaimana pendapat anda tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil? Apakah menambah informasi bagi anda?
20. Bagaimana pendapat anda tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil? Apakah menambah pengetahuan dan mempengaruhi anda?
21. Bagaimana pendapat anda tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil? Apakah anda tertarik dan terjadi kecenderungan pada perilaku anda?
22. Melalui media apa saja anda biasanya mendapat informasi terkait tertib adminduk dari Disdukcapil?
23. Apakah anda juga mendapat sebaran informasi tentang tertib adminduk dari media komunikasi pribadi yang anda miliki? Mohon dijelaskan
24. Apakah penggunaan media komunikasi yang berbeda oleh Disdukcapil mengakibatkan batasan akses informasi tertib adminduk anda? Misal perbedaan akses informasi di media radio dan media sosial
25. Apakah pesan yang disampaikan meningkatkan kesadaran anda untuk melakukan tertib adminduk? Mohon dijelaskan
26. Apakah pesan yang disampaikan mempengaruhi tindakan anda? Jika iya, perubahan tindakan apa yang terjadi
27. Apakah pesan yang disampaikan mempengaruhi tindakan anda? Jika iya, perubahan tindakan apa yang terjadi

Nama Informan : Wahyanto, S.Sos., MM (WAH1)
Jabatan fungsional : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
Bidang : Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
Tanggal : Selasa, 24 Januari 2023

PENELITI: Apakah komunikasi penting dalam ranah pemerintahan? Mengapa demikian?

WAH1: Sangat penting, tidak hanya di swasta, pemerintahan juga sangat penting. Artinya dari sisi eksternal bagaimana masyarakat tahu akan apa yang kita lakukan, capaiannya sudah sejauh apa itu kalo tidak dikomunikasikan kan tidak tahu. Kalo masyarakat sudah tahu nantinya akan terbentuk pemahaman, kalo sudah paham mereka akan terbentuk partisipasi

PENELITI: Bagaimana pendapat anda terkait peran komunikasi yang dapat membantu membangun persepsi masyarakat Jepara?

WAH1: Iya betul.. di lini pemerintahan bahwa tadi saya katakan, bukan hanya membentuk pemahaman, pengertian tapi juga membentuk persepsi tadi. Sejauh mana Capil ini dipersepsikan masyarakat salah satunya dari komunikasi yang kita bangun dengan masyarakat, misalnya nih ya kita sudah berdarah-darah melakukan pelayanan ke masyarakat sampai lembur sampai kegiatan di non jam kerja, tapi kalo itu tidak dikomunikasikan mereka tidak timbul persepsi “oh ternyata Dukcapil itu lemot” padahal lemot itu kan dari banyak faktor ya, artinya kalo mereka sudah faham “ini lho yang sudah kita kerjakan, tapi masih juga lambat” itu kan ada faktor lain mungkin keterbatasan SDM, keterbatasan anggaran dan lain-lain.

PENELITI: Bagaimana komunikasi dapat dikatakan sebagai alat penghubung antara pemerintah dan masyarakat?

WAH1: Sebenarnya kalo panjenengan di komunikasi ada *media is the message* artinya komunikasi itu penting tidak hanya membangun pemahaman, persepsi dan lain-lain tapi juga menjadi jembatan .. jembatan komunikasi jadi kalo tidak ada komunikasi pasti masyarakat tidak akan tahu apa yang kita kerjakan, sejauh mana apa yang kita kerjakan, apa capaian kita kemudian kalo tidak ada komunikasi juga kita itu merasa bahwa kita itu sudah di menara gading kita itu sudah sempurna padahal kita itu butuh feedback, butuh feedback dari masyarakat seperti apa yang diinginkan itu hanya bisa dibangun melalui komunikasi

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi informatif sebagai alat menyebarkan informasi? Mohon Dijelaskan

WAH1: Ada, jadi yang pertama itu terkait dengan kebijakan, kebijakan itu kan tidak semua SDM kami tahu, kebijakan itu kan pasti di pimpinan nggih, jadi kebijakan itu kita komunikasikan misalnya seperti saat ini nanti ada kebijakan bahwa dokumen kependudukan itu akan dikirim secara COD dari semula dikirim oleh kurir kita berubah ke COD lho itu dikomunikasi kepada teman-teman yang di staf terus kita juga meminta masukan kepada staf kalo COD itu seperti ini, kelemahannya seperti ini karena mereka pelaku. Karena kita di pimpinan jelas tidak menguasai semuanya sehingga harus ada komunikasi dengan staf. Kemudian cara kerja, SOP dan lain-lainya juga kita komunikasikan ke staf misalnya caranya,

tiap apel pagi kita komunikasikan pemberian motivasi juga tiap apel pagi atau ada rapat-rapat rutin yang kita lakukan dengan mengumpulkan semua staf salah satu fungsinya yaitu untuk mengkomunikasikan kebijakan, cara kerja terus juga menyerap aspirasi mereka. Dan sekarang ada grup-grup wa, grup wa kantor grup wa bidang itu menjadi lebih efektif cepat tidak mengganggu pekerjaan.

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi regulasi sebagai alat untuk memuat aturan internal maupun eksternal? Mohon Dijelaskan

WAH1: Iya jadi.. kita itu pelayanan langsung penerbitan dokumen kependudukan yang sangat penting, sangat rahasia sehingga regulasi harus jelas baik regulasi yang sudah dikeluarkan pusat sebagaimana kita menerapkannya di kantor, ini harus dimengerti oleh semua staff sehingga agar tidak ada konsekuensi hukum di kemudian hari jadi ini dikomunikasikan terus. Jadi kalo regulasi adminduk itu jumlahnya banyak sekali, kalo misalnya kita belajar pdf dengan ebook itu luar biasa, akhirnya kita siasati kalo misalnya timbul kasus itu kita diskusikan.. Diskusikan di grup dan yang kita tangani adalah permasalahan penduduk semua, permasalahan orang mulai lahir sampai dengan meninggal itu beda-beda semua. Sehingga regulasi harus kita kuasai

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi persuasif sebagai alat menarik minat dari perhatian audien? Mohon Dijelaskan

WAH1: Kita kan ada grup wa, yang mana saya rasa sangat efektif karena pegawai kita itu kan ada yang di kecamatan satu, satu orang di Kecamatan di 16 kecamatan terus ada disini juga itu yang beda dengan instansi lainnya yang bisa ngumpul setiap saat. Kalo kita kan pelayanan langsung tidak bisa ngumpul setiap saat, misalnya ada kasus langsung kita kumpulkan kan tidak bisa karena mereka harus melayani di Kecamatan disini sehingga wa tadi menjadi sarana yang efektif untuk mencari solusi meskipun wa sendiri mempunyai banyak kelemahan

PENELITI: Apa media formal digunakan? Media apa yang digunakan dan apa alasan media ini digunakan?

WAH1: Jadi sebelum saya kesini itu, saya sudah dua tahun ini saya melihat bahwa komunikasi belum dianggap penting, karena saya dua tahun yang lalu *basic* saya dari komunikasi terus saya menangani kehumasan di Pemda sehingga ini saya jadikan.. Intinya justru saya menuju komunikasi itu utama disini, cuma kami tidak punya anggaran. Selama ini kan masyarakat banyak komplain, banyak aduan terus layanan kita juga lambat itu saya melihat karena kita kurang komunikasi misalnya “syarat mengurus akta itu apa sih” kan masyarakat tidak tahu, sehingga ketika masyarakat mengajukan ada yang kurang dokumen misalnya KK, KKnya fotonya blur atau surat nikahnya tidak semua halaman difoto jadi ya kita salah tidak mengkomunikasikan tadi, akhirnya saya disini dua tahun meskipun dengan anggaran yang sangat terbatas gitu, anggaran kita untuk sosialisasi itu cuma sekitar... nggak ada lima puluh juta. Akhirnya karena saya lama di kehumasan saya gunakan jaringan wartawan, temen-temen wartawan itu tiap saya titipi berita, dulu kan hampir tidak ada berita disini, hampir tidak ada berita yang dimuat di media. Selama disini saya sudah menulis artikel berapa kali ya.. saya lupa saya menulis artikel terkait kebijakan kita terus prosedur pelayanan terus berita seremonial sudah ratusan kali deh, setiap ada info penting disini saya share.. kebetulan saya masih pembina PWI (Persatuan Wartawan Indonesia) saya masih punya grup wa dengan wartawan-wartawan Jepara jadi tinggal share. Buku kita juga ada, buku agregat itu tertibnya tiap semester kita bagi dalam bentuk fisik itu ke kecamatan ke lembaga-lembaga tapi dalam pdfnya kita juga share ke

teman-teman wartawan dan pemangku kepentingan di bidang data seperti BPJS terus teman-teman LSM seperti itu. Jadi ada buku cetaknya terus ada pdfnya, karena tadi anggaran terbatas tadi sehingga kami kirimnya lewat pdf, itu yang pertama. Yang kedua kita ada leaflet-leaflet, stiker meskipun informasinya sangat terbatas nggih tapi itu tidak kita lupakan karena kalo bisa semua segmen kita berikan sosialisasi mudah-mudahan itu efektif semua

PENELITI: Apa media informal digunakan? Media apa yang digunakan dan alasan media itu digunakan?

WAH1: Ada lagi media sosialisasi yang sangat efektif itu misalnya tiktok, itu gratis gampang buatnya terus familiar, kalo instagram kita kurang karena kepemilikan instagram di Jepara juga rendah, terus untuk twitter juga rendah jadi yang besar itu facebook tiktok. Saya sudah berapa ratus kali ya produksi, saya punya dua akun, yang satu akun official Disdukcapil dan akun pribadi saya. Jadi sebelum saya punya akun Disdukcapil saya sudah produksi dulu kan karena yang saya sebutkan tadi “kenapa layanan kita jadi lemot” ternyata bukan hanya karena kekurangan SDM saja tapi faktor yang lain karena tidak mengertinya masyarakat terkait dengan mekanisme dan prosedur pelayanan, syarat-syaratnya apa terus caranya bagaimana itu masyarakat banyak yang tidak tahu artinya tadi syaratnya kurang harus kembali kita kelolah. Kalo konferensi pers kita ngga pernah, karena ya tadi keterbatasan anggaran terus saya bisa menulis sendiri sehingga sudah saya buat rilisny tinggal share ke wartawan.

PENELITI: Mengapa tertib kepemilikan dokumen kependudukan perlu dicapai?

WAH1: Jadi gini, pelayanan Disdukcapil itu bukan hanya sekedar pelayanan dasar tapi dasar dari semua pelayanan, njenengan kan tahu akta, KTP, KK itu pelayanan publik apa sih sekarang yang nggak menggunakan itu, kan semua pakai NIK pakai KTP pakai KK artinya kalau masyarakat tidak punya itu mereka tidak bisa mengakses layanan publik yang lain BPJS, sekarang tanah saja sudah harus pakai KTP punya KK, kita umroh saja harus pakai KTP untuk anak-anak pakai KIA artinya tertib administrasi kependudukan itu sudah bukan kewajiban tapi kebutuhan itu yang kita sosialisasikan garis bawah, menjadi kebutuhan warga karena semua layanan publik membutuhkan itu

PENELITI: Apakah isi pesan menjadi solusi atas fenomena rendahnya kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara? Mengapa demikian

WAH1: Jadi yang saya sampaikan di depan tadi komunikasi menjadi sebuah solusi tadi, jembatan kalo tidak bisa menjadi solusi ya bukan komunikasi lagi terus juga kami juga memiliki ini dek.. template wa namanya HALO DUKCAPIL jadi yang bangun oleh pemerintah provinsi Disdukcapil provinsi di share ke kabupaten kota yang isinya syarat terus prosedur terus regulasi jadi warga tinggal wa ke alamat tersebut nanti sudah akan muncul template misalnya saya mengurus KK, saya menikah KK baru. KK baru itu syaratnya seperti apa tinggal ngeklik di wa itu nanti muncul, terus ada lagi prosedurnya seperti apa kalo mengurus KK baru orang yang sudah menikah “anda pertama harus ke Kecamatan misalnya” “harus ke Desa untuk mengisi formulir ini.. dari Desa dibawa ke sini, nanti dari kita terbitkan “

PENELITI: Apakah Disdukcapil menyadari perannya sebagai sumber/ sandaran utama masyarakat dalam memperoleh informasi administrasi kependudukan?

WAH1: Jadi ada dua dek, koor pelayanan di Disdukcapil yaitu pelayanan dokumen kependudukan terus yang kedua pelayanan data kependudukan. Kalo dokumen kependudukan itu kan yang akses masyarakat kalo data kependudukan itu kan yang akses lembaga baik itu pemerintah atau swasta jadi misalnya nggih “ kenapa sekarang mbak Mega buat rekening di BRI tidak ditanya tidak disuruh ngisi formulir yang panjang seperti nama ibu nama nenek dan

lain-lain tinggal menyerahkan KTP sudah klik. Itu karena BRI menggunakan layanan kita penggunaan data tadi. Tiap hari itu ada sekian juta data di Indonesia yang salah satunya kita supply dari sini gitu lho

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil memberikan akses kenyamanan Adminduk bagi masyarakat?

WAH1: Tadi sudah saya sampaikan di depan bahwa semua segmen kita sasar sehingga baik media komunikasi melalui media medsos, media luar ruang, ada juga media massa online maupun radio itu kita sasar semua karena kecenderungan masyarakat sekarang itu kan beda-beda ada yang maniak radio, ada yang senengnya medsos dan jarang ada masyarakat yang senang semua jadi kita sasar semua yang nyaman di facebook kita muat di facebook kita

PENELITI: Apakah ada media publikasi independen yang bekerja sama dengan Disdukcapil? Media apa saja

WAH1: Tidak ada, ya.. kerja samanya ya tadi dengan media tadi dengan teman-teman wartawan, kami terbiasa nitip, sebenarnya kan bayar karena disini enggak ada anggaran juga tidak ada kerja sama dengan media dalam bentuk natura atau uang sehingga iya.. Ternyata karena mungkin penting ya informasi kependudukan itu penting hampir semua rilis yang kita berikan ke wartawan itu semua dimuat. Media nya yang sering ke kita itu ada Suara Baru, terus Muria News terus Radar Kudus, Tribun Jateng terus Semarangsekarang.com itu yang sering Suara Merdeka kadang - kadang tapi yang paling sering itu Suara Baru. jadi kerja sama nya personal bukan lembaga, kalo lembaga mesti bayaran kan, karena media kan hidupnya kan dari berita salah satunya dari pemasangan berita kan ya artinya percaya dari hubungan personal tadi saya sudah 17 tahun di kehumasan dan sekarang posisi saya sebagai pembina PWI jadi lebih enak ya ndelalah saja si.. tapi meskipun begitu kami terus menjaga hubungan pertemanan sehingga meskipun kami tidak di kehumasan Pemda tapi hubungan itu ada sehingga ketika kita kirim rilis gampang dimuat, kita masih sering makan siang bareng, mancing bareng yang hobi mancing saya ajak mancing, saya punya kapal. Nah teknik-teknik komunikasi seperti itu yang kadang dilupakan banyak lembaga, padahal belum pernah saya membayar disini itu ke temen-temen media online itu belum pernah paling saya dengan uang pribadi saya ajak makan, saya ajak mancing ternyata efektif.

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil untuk menyebarkan wawasan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan telah diatur dalam undang-undang?

WAH1: Banyak hal yang kita lakukan salah satunya kita melakukan.. Ya hampir sama ya kita melakukan sosialisasi lewat tatap muka lewat radio.. terkait dengan regulasi, temanya ganti-ganti kadang kita terkait regulasi misalnya, peraturan Mendagri 73 tahun 2022 yang kemarin sempat heboh terkait penamaan anak, itu di kesempatan pertama setelah itu terbit hampir kita lakukan sosialisasi masif di radio-radio terus juga kita tulis di media juga jadi.. tidak khusus membedah tentang sebuah regulasi kalo tadi kebetulan yang pas Permendagri 73 itu karena sangat penting dan waktu itu mendesak sehingga perlu kita bedah khusus di radio selama dua jam jadi waktu itu ada aturan baru terkait bagaimana cara memberikan nama yang dulu amburadul dulu tidak sesuai dengan etika kesopanan kesusilaan terus kita terbitkan aturan itu sehingga masyarakat apa ya.. bisa memahami terus menjalani itu. Kalo dulu kan nek njenengan dulu nggih tidak tahu, kalo kita di dalam tahu ada nama-nama yang misalnya menyebut organ vital.. buanyak sekali, bukan hanya di Jepara tapi di seluruh Indonesia, kita *searching* di sistem kita sistem SIAK misalnya nggih menyebut alat kelamin laki-laki atau perempuan itu langsung kita *searching* nama itu nanti keluar ratusan ribuan, makanya itu kan tidak sesuai dengan norma kesusilaan, terus terkait dengan tanda baca saja ya tanda baca itu kan antara kita dengan.. misalnya kita kalo keluar negeri ya.. Suku kata itu kalo di luar negeri kan paling enggak 2 kata,

kalo di kita kan seperti nama saya kan 1 kata, itu kan kalo keluar negeri kan susah akhirnya buat paspor ya harus nama orang tua kita masuk akhirnya padahal seharusnya tidak seperti itu, tapi cukup 2 kata nanti sehingga tidak usah membawa-bawa nama orang tua. Tapi yang paling banyak yang tidak sesuai nama kesusilaan padahal nama itu kan pengharapan cita-cita orang tua. Nek njenengan tahu yang namanya *ekrak*, *ekrak* itu banyak. Saya pernah di Flores jadi *pukimak* itu kan alat kelamin sih, itu ada di situ jadi itu perlu diatur

PENELITI: Bagaimana Disdukcapil melihat dan menampung respon/ penilaian masyarakat atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?

WAH1: Jadi kita ada kanal aduan baik itu melalui facebook maupun wa, yang paling banyak ribut wa. Jadi kanal aduan ini tiap hari baik saran aduan konsultasi itu kita ribuan. Ini yang kita kelolah internal saja ya belum yang tersambung dengan lapor Bupati, lapor Gubernur, lapor ST4N nasional atau lapor.go.id itu. Aduan tidak semua aduan benar dek, jadi selama saya disini ternyata tidak semua aduan benar. Ya yang namanya aduan tetap kita respon, cuman senangnya kalo disini itu semua terdata jadi kalo misalnya mengajukan dokumen kependudukan terus dia mengadu ke lapor.go.id atau lapor gubernur “ Disdukcapil lemot saya sudah mengajukan sekian bulan lalu ternyata saya ambil sekarang belum jadi” nah karena sistem yang kita bangun dengan pemerintah pusat itu bagus kita sudah bisa mengecek itu, ternyata sudah berbulan-bulan ternyata sudah kita notifikasi syaratnya kurang ini ternyata tidak dicukupi seperti itu. Jadi tidak semua aduan itu benar tapi banyak juga aduan yang bertanggung jawab dan menjadi kewajiban kita baik itu benar atau tidak, kita respon. Begitu aduan itu masuk, kita klik di sistem kita nanti akan ketahuan “oh ternyata orang ini kurang ini” sudah kita notifikasi tidak dicukupi, sudah kita wa tidak dicukupi karena kita tiap hari permohonan itu ribuan ya seperti itu kita abaikan, nggak mungkin kita telepon satu-satu “ pak ini kurang ini pak” kan sudah kita wa

PENELITI: Bagaimana cara yang dilakukan Disdukcapil untuk melihat bahwa masyarakat patuh atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?

WAH1: Jadi nanti datanya bisa minta ke teman-teman teknis ya, yang jelas setelah sosialisasi secara masif tadi aduan itu sudah makin berkurang, komplain aduan sudah makin berkurang. Kedua, ada banyak layanan kita yang meningkat, ada juga yang stagnan ada juga yang menurun karena sistem, jadi di tahun kemarin itu ada perubahan sistem dari pemerintahan pusat dulu SIAK terdistribusi menjadi SIAK terpusat sehingga hal baru tersebut mempengaruhi kinerja kita. Jadi misalnya web itu di April itu web ditarik oleh pemerintah provinsi kemudian selama 2 atau 3 bulan kita tidak bisa memberi pelayanan dari web akhirnya dari wa. Padahal web itu sangat membantu sekali kalo lewat wa malah justru kita dokumentasinya susah sortirnya susah akhirnya faktor-faktor seperti itu yang mempengaruhi kinerja kita. April ditarik Agustus kita membangun layanan online lagi, kan membangun layanan online itu ka tidak semudah membalikkan tangan, kita harus membuat aplikasi terus keamanannya harus diuji karena ini dokumen penting dokumen rahasia sehingga keamanannya harus diuji. Kalo perubahan sistem ada kendala misalnya kita kan sudah punya mesin anjungan dukcapil mandiri 17, nomor 2 paling banyak di Jateng. Dulu ketika SIAK terdistribusi warga bisa mencetak KTP disitu selain dokumen yang lain, tapi justru setelah SIAK terpusat ini yang dikelolah oleh pemerintah pusat, KTP untuk sementara belum bisa dicetak disitu jadi jelas itu mempengaruhi kinerja kita. Faktor-faktor seperti itu yang tadi hubungannya dengan komunikasi kita komunikasikan dengan warga bahwa ini lho kendalanya bahwa blanko KTP sedang kosong karena blanko KTP pengadaannya menjadi kewenangan pusat, jadi ketika sudah kita komunikasikan warga akan memahami “ oh iya Disdukcapil itu sekarang blanko KTPnya kosong, ternyata kami dijanjikan sekian minggu sekian bulan itu *ora ngoyo woro* ternyata benar adanya karena Dukcapil itu saling terkait antara kabupaten, provinsi, pusat jadi kita bukan seperti lembaga sendiri bukan

seperti OPD yang lain yang bisa menentukan kebijakan sendiri tapi kita itu semi vertikal semi instansi pusat kita melaksanakan kebijakan pusat hanya saja kita ada di daerah

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah kemampuan/ kredibilitas komunikator turut menjadi pertimbangan?

WAH1: iya, enggak satu.. kredibilitas komunikator. Dua, segmen kalo kita orang desa yang sepuh-sepuh lebih baik kita mengumpulkan mereka di kecamatan atau perangkat desanya di kecamatan kita berikan sosialisasi secara tatap muka beda kalau dengan misalnya teman-teman millennial generasi Z generasi X itu sekarang tiktok. Kedua, terkait dengan kredibilitas sama jadi kredibilitas itu meskipun kami di bidang PIAK itu yang menggawangi sosialisasi pada saat-saat tertentu kami juga mengajak bidang-bidang lain misalnya untuk sosialisasi akte kelahiran, akte kelahiran untuk pasangan yang menikah belum tercatat atau nikah siri itu kami mengundang teman-teman dari bidang yang lain karena mereka yang membidangi yang lebih tahu, terus tentang kewarganegaraan WNA kami juga mengundang bidang lain untuk menjadi narasumber jadi sesuai dengan tugas pokok fungsinya karena mereka lebih tahu sehingga lebih kredibel. Untuk hal-hal tertentu yang lebih teknis yang kami (bidang PIAK) tidak menguasai kami menggunakan narasumber yang lebih kredibel tapi dari bidang lain.

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah sikap dan penampilan komunikator turut menjadi pertimbangan?

WAH1: Kalo saya enggak, yang pertama terkait dengan penguasaan materi tadi yang saya sampaikan dari bidang yang menangani dan penguasaan materi tertentu, baru kemudian ke faktor-faktor yang tadi..kemampuan bicara terus personality termasuk sikap dan penampilan tadi. Tapi yang pertama justru di penguasaan terhadap materi

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah power/kekuatan/pengaruh komunikator turut menjadi pertimbangan?

WAH1: iya, kalo komunikator yang memiliki kompetensi yang menguasai materinya tentu akan mempengaruhi jalannya sosialisasi kepercayaan dari *audience* terhadap komunikator kalo ketika kepercayaan *audience* ke komunikator tinggi maka proses komunikasi akan lebih efektif

PENELITI: Apakah pesan terkait tertib adminduk menjadi pesan yang memuat informasi? Mohon dijelaskan

WAH1: iya.. Memuat hal-hal seperti itu hal baru tapi kadang juga hal yang sudah ada tapi kita ingatkan lagi ke masyarakat karena ini itu tidak ada anggaran untuk sosialisasi, yang ada tadi untuk penerbitan buku dan leaflet akhirnya menjadi hal baru semua yang kita bikin menjadi hal baru semua saya sampai di luar-lur itu disebut Kabit tiktok karena sering, ini saja yang beberapa minggu ini yang agak malas karena semangatnya baru menurun karena blanko tidak ada. Kemarin-kemarin kan blanko tidak ada nanti kalo saya tiktokan saya diserang.

PENELITI: Apakah pesan tertib adminduk dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat? Mohon dijelaskan

WAH1: iya, betul jadi kesadaran itu terjadi terbentuk ketika masyarakat mengetahui informasi kemudian memahami itu artinya luas bisa paham mekanisme prosedur bisa juga paham manfaat dari administrasi kependudukan telah tahu, paham maka akan terbentuk kesadaran, itu faktor internal masyarakat *nggeh*. Faktor eksternalnya masyarakat kan sekarang terpaksa, saya katakan tadi semua pelayanan membutuhkan dokumen kependudukan sehingga mau tidak mau suka tidak suka masyarakat akhirnya akan dengan sendirinya, hanya saja kesadaran yang semakin baik ini itu harusnya kan kita imbangi dengan pelayanan kita yang harus semakin baik.

PENELITI: Apakah pesan memuat ajakan kesadaran tertib adminduk masyarakat? Bagaimana teknik persuasif yang dilakukan?

WAH1: kita lebih ke motivasi agar orang mau mengurus dokumen kependudukan pada kesempatan pertama, selama ini kan masih banyak orang-orang kita yang mengurus dokumen kependudukan pada saat terakhir ketika sudah kepepet dibutuhkan oleh anak sekolah, dibutuhkan untuk melamar pekerjaan baru diurus, ini kita komunikasikan pada kesempatan pertama, jadi ketika ada perubahan peristiwa kependudukan pada kesempatan pertama harus kita laksanakan sehingga nanti ketika dibutuhkan tidak tergesah-gesah, yang kita alami sekarang itu mereka merasa penting bahwa tertib administrasi tapi “*engko-engkolah*” sebenarnya akta itu penting tapi *ngkolah nek* pas butuhlah, kan tahu kapan-kapan pasti butuh. Ini yang kita tekankan “uruslah pada kesempatan pertama”

PENELITI: Bagaimana persiapan penguasaan materi oleh komunikator? Apakah sebelumnya dilakukan briefing materi?

WAH1: Jadi beda media beda cara, kalo kita tatap muka kita ada pelajari regulasi tata cara kemudian kita tuangkan ke dalam power point kita diskusikan ke teman-teman “kurang ini kurang ini kurang ini.. oh ini dikurangi.. ini dihapus..” baru setelah itu disampaikan kepada masyarakat. Kalo medianya radio kita tidak bisa secara tidak terkonsep ngomong di radio tapi harus kita konsep jadi moderator radio/ penyiar itu sudah kita arahkan, nanti pertanyaanya sudah kita susun abcd karena saya pengennya setelah *audience* mendengarkan radio ini *audience* itu tahu sesuai harapan kita sehingga kalo tidak kita arahkan nanti akan melebar jadi moderator radio kan seperti itu sih, kita arahkan pertanyaanya ini jawabannya ini sehingga tidak melebar meskipun yang namanya *audience* kan bisa saja bertanya diluar kontek tetapi kalo sudah kita batasi paling tidak kita bisa mengarahkan. Di luar kontek tetap kita layani tapi kalo sudah diarahkan kan lebih terstruktur jadi hasilnya seperti apa akan mudah kita bayangkan. Jangan-jangan ini masalah perubahan nama masalah kebijakan tentang penamaan tahu-tahu nanti banyak *audience* karena itu interaktif ya banyak *audience* yang tanya tentang “KTP saya sudah jadi belum pak, akta saya sudah jadi belum pak” nah itu yang sedikit banyak kita kurangi. Terus kemudian kalo dengan radio kita memang briefing dulu dengan moderator, di samping kita briefing narasumber kita briefing dengan penyiaranya, nah itu tadi untuk menjadi *guiden* agar tidak salah sasaran

PENELITI: Bagaimana cara menanggapi pertanyaan yang menyertakan kasus/permasalahan?

WAH1: Sebenarnya dalam hal komunikasi itu yang pertama itu kejujuran, jangan sampai kita *ngarang* abcd kenyataannya beda. Jadi kalo ada pertanyaan yang memuat suatu kasus yang susah dipecahkan, lebih baik kita jujur kita sampaikan ke audien bahwa ini kami belum menguasai betul sehingga kalo kami sampaikan nanti takut salah jadi saya buka regulasi dulu, saya diskusi dengan teman-teman dulu terus minta *contact person* nya nanti kita bicara lagi, dari pada kita salah. Selama ini kan dikiranya *sing penting apek* banyak orang yang seperti itu, ngomongnya apik tapi tidak sesuai kenyataan padahal komunikasi yang *concern* itu kan pertama itu ada kejujuran karena kejujuran akan menimbulkan kepercayaan dari audien, ketika audien percaya maka audien akan melaksanakan apa yang tujuan komunikasi rencanakan. Nek saya seperti itu, saya lebih baik jujur “saya tidak mengerti, saya kurang paham” *mboten nopo-nopo*

PENELITI: Bagaimana menarik perhatian masyarakat agar tetap fokus pada materi saat disampaikan?

WAH1: Kalo saya sih berpegang teguh pada materi, artinya ketika masyarakat menanyakan hal yang lain diluar materi tetap kita secara verbal kita sampaikan kita jawab tapi kita

sampaikan nanti kita alihkan ke materi yang sudah kita susun tadi. Intonasi atau nada itu tidak terlalu kalo saya, kalo saya lebih baik ke kata-kata bagaimana sih cara mengalihkan pembicaraan agar tidak melebar itu kadang sulit diterangkan disini tapi ada tekniknya.

PENELITI: Bagaimana cara membangun pendekatan suasana dengan audien?

WAH1: Misalnya kita tatap muka *nggih*, kita tatap muka itu kalo masyarakat kan sering ada yang rame sendiri *nggih*, kadang kita sentil misalnya dengan cara-cara menyapa mereka “haloo” atau kadang kita diem, diem nanti mereka merasa sendiri “oh ternyata komunikator tidak *respect* terhadap perilaku mereka”. Kalo misalnya itu pada tahap yang halus ya, ketika sudah *angel* ya keras kita ingatkan “ini dilanjut nggak, kalo nggak dilanjut ya sudah” itu kalo tatap muka. Kalo di radio ya itu tadi cara mengarahkan ya dengan *guiden* karena kita tidak tahu, kalo di radio kan kita tidak tahu audiennya seperti apa

PENELITI: Bagaimana sumber daya komunikasi (media) yang ada dimanfaatkan? Digunakan media milik pemerintah saja ata hingga swasta? Mengapa?

WAH1: Ada, jadi karena kita keterbatasan anggaran dengan pemerintah itu malah kita perbesar, terus dengan swasta kita lakukan dengan hubungan personal tadi. Kita pakai semua mbak, kalo radio itu ada Radio Kartini ada Radio R-lisa, Radio Kartini itu kebetulan radio pemerintah yang bayarnya lebih murah kualitasnya jangkauannya lebih luas dari pada Radio R-lisa, Radio R-lisa itu swasta. Kalo Radio Pop karena itu radio jaringan harga sudah ditentukan oleh jaringan mereka sehingga kami tidak kuat. Kalo Kartini ibaratnya kami bicara disitu sih *nggak usah* bayar gapapa. Yang kedua itu website, website kita itu juga kita maksimalkan disamping website Pemda, website Pemda Jepara.go.id

PENELITI: Apakah dilakukan juga pertimbangan atas kepemilikan media di masyarakat? Misal media digital/ smartphone

WAH1: Enggeh, sudah saya amati sejak di kehumasan ternyata masyarakat Jepara itu lebih senang facebookan dari pada twitteran, twitter itu dulu paling kisaran 5.000 pengguna twitter di Jepara tapi kalo facebook itu banyak sekali..ratusan ribu mungkin itu. Terus sekarang itu yang banyak tiktok tadi, cuman kami belum membedakan kalo di facebook itu komunikasinya seperti ini di tiktok seperti ini .. itu belum. Jadi kadang ya yang di tiktok itu juga kami masukan di facebook, cuma yang kita perbesar dimana itu yang sudah kita lakukan, cuma kalo klasifikasi berdasarkan pesan spesifik seperti di tiktok kemarin enggak, jadi apapun yang ada di tiktok kita buat di facebook atau kadang buat video sosialisasi dengan aplikasi *capcut* dengan VN itu kita masukkan ke facebook

PENELITI: Apakah media yang dipilih mampu menjangkau seluruh khalayak? Mohon dijelaskan

WAH1: Cukup menjangkau, jadi .. saya itu gini punya pengalaman disana karena saya banyak facebookan jadi saya lebih banyak dikenal warga, artinya ketika pesan itu kita muat di facebook berarti tidak hanya warga yang kenal secara tatap muka kita yang tahu tapi ternyata orang-orang Keling itu tahu semua tulisan saya, artikel saya di media.

PENELITI: Apakah terjadi segmentasi khalayak secara sosiodemografi? Aspek apa saja yang digunakan? Mengapa demikian?

WAH1: Secara khusus kami belum melakukan segmentasi khalayak berdasarkan sosio demografis jadi apa yang kita sampaikan baik itu di medsos di media online di media cetak maupun media tatap muka itu hampir sama, pesan- pesannya hampir sama. Kalo pemilihan

media kami memperhitungkan jumlah khalayak dari media tersebut, misalnya kami memilih Radio Kartini karena selain jangkauannya luas sampai keluar kabupaten, jumlah pendengar Radio Kartini juga lebih banyak dari radio-radio lain di Jepara. Kemudian medsos kami memilih facebook, memilih tiktok karena ini media yang paling familiar dan digunakan oleh banyak warga di Jepara dibanding dengan medsos-medsos yang lain di Jepara seperti IG atau Twitter, jadi pilihan kami ke facebook ke tiktok dan juga ke wa.

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk bertambahnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

WAH1: Jadi sejak saya masuk di Disdukcapil itu saya mengamati kenapa banyak aduan warga masyarakat kenapa pelayanan lambat itu salah satunya ada faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal itu misalnya keterbatasan sumber daya manusia, budaya kerja yang belum terbentuk secara baik. Sedangkan faktor eksternalnya masyarakat belum mengetahui persyaratan mekanisme dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Jadi oleh karena itu, sasaran kami yaitu bagaimana meningkatkan pengetahuan masyarakat akan persyaratan/prosedur dan mekanisme pelayanan adminduk tersebut sehingga melalui peningkatan pengetahuan masyarakat akhirnya akan paham sehingga ketika mengajukan permohonan administrasi kependudukan, mereka sudah melengkapi persyaratan sudah mengetahui prosedurnya sehingga lebih mudah sehingga tidak ada lagi penolakan-penolakan atau meskipun ada ya jumlahnya menjadi kecil, misalnya persyaratan kurang atau persyaratan tidak benar atau persyaratannya tidak memenuhi syarat dan lain sebagainya. Meskipun kami belum menghitung secara kuantitatif berapa sih penurunan aduan dan peningkatan permohonan pelayanan adminduk yang sukses tapi saya menilai bahwa aduan itu semakin berkurang, jadi dua tahun ini aduan semakin berkurang kemudian penolakan dari kami terhadap administrasi kependudukan juga semakin sedikit

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk sikap dan prinsip yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

WAH1: Jadi perubahan pengetahuan masyarakat itu akan merubah pemahaman, ketika pemahaman masyarakat berubah maka akan terjadi perubahan sikap dan perilaku. Sikap dan perilaku ini salah satunya ditunjukkan dari semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan pengajuan dokumen administrasi kependudukan, itu yang pertama. Yang kedua, masyarakat akan semakin paham bahwa keterlambatan itu semata-mata bukan karena kinerja kita yang lemah tapi juga disebabkan oleh peran masyarakat yang belum mengetahui persyaratan, prosedur dan mekanisme layanan yang ada di Disdukcapil

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk tindakan masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

WAH1: Jadi muara dari sosialisasi kita adalah perubahan perilaku masyarakat, perilaku masyarakat tadi diwujudkan dari masyarakat semakin sadar untuk melengkapi sesuai dengan persyaratan yang diminta, jadi selama ini mereka kan hanya mengajukan misalnya kurang persyaratan. Tapi sejak kita lakukan sosialisasi secara masif melalui berbagai media masyarakat sebelum mendaftar baik itu secara online maupun secara tatap muka mereka sudah melengkapi dulu persyaratan yang diperlukan

PENELITI: Apakah riset permasalahan dilakukan? Apa teknik yang digunakan?

WAH1: Karena keterbatasan kami memang tidak melakukan polling atau survei tapi kami mengamati/ meneliti dari aduan masyarakat dan juga penolakan di *front office* kami di verifikator jadi kita amati misalnya terkait dengan layanan pindah atau datang penduduk, itu

sebenarnya permasalahannya apa sih. Itu setelah ketemu permasalahannya, baru kita lakukan perencanaan komunikasi lewat media apa atau isinya seperti apa.

PENELITI: Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan untuk menyelesaikan fenomena yang terjadi?

WAH1: Jadi perencanaan dan persiapan itu tergantung media apa yang kita pilih, misalnya media tiktok atau video di wa tentu kita akan membuat skrip. Skrip ini kemudian kita eksekusi melalui video.. kita shooting atau kita pengambilan gambar. Kalo melalui media tatap muka kita akan membuat power point yang nanti akan disampaikan pada tatap muka. Kemudian jika lewat media online dan media cetak, biasanya kami langsung menulis rencana rilisnya. Dan semua draft ini, baik itu video baik itu power point maupun rilis itu sebelum kita berikan ke media yang bersangkutan atau sebelum kita sampaikan di kegiatan tatap muka akan kita diskusikan dulu dengan bidang-bidang yang menangani, sejauh mana isi yang kami tulis apakah ada tambahan apakah ada pengurangan saran dan sebagainya, baru kemudian kita share ke teman-teman media, misalnya untuk media cetak dan media online kemudian kita eksekusi kita share ke medsos untuk tik tok dan wa status. Kalo tatap muka kita sesuaikan dengan kondisi kita jadi tidak setiap kita butuhkan kita langsung melakukan komunikasi tatap muka tapi disesuaikan dengan jadwal yang kita miliki anggaran yang kita miliki

PENELITI: Siapa komunikator pesan? Mengapa?

WAH1: Komunikator utama kita sdm yang ada di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan kemudian juga pak kepala dinas kemudian juga komunikator selanjutnya bidang-bidang yang menangani jadi ada bidang pencatatan sipil, bidang pendaftaran penduduk, bidang inovasi pelayanan. Tapi dari ketiga bidang tersebut bidang utama untuk jadi komunikator adalah di kami di bidang PIAK. Bidang PIAK adalah bidang yang bertugas dalam hal pengolahan informasi pengolahan data dan kehumasan, jadi sosialisasi hampir semuanya dari situ

PENELITI: Apakah ada pesan kunci yang disampaikan? Mohon Jelaskan?

WAH1: Tidak ada pesan kunci hanya peningkatan frekuensi terhadap pesan-pesan tertentu, misalnya terkait dengan Kartu Identitas Anak mengapa kartu identitas anak volume sosialisasinya kita tingkatkan lebih banyak dari yang lain karena capaian kinerja kita di layanan kartu identitas anak itu tahun ini itu di bawah target nasional, sehingga kita tingkatkan sosialisasi untuk bidang itu untuk layanan itu sehingga nantinya masyarakat akan tergerak untuk segera mengurus KIA, itu yang pertama. Yang kedua, layanan sosialisasi yang juga kami lakukan secara masif adalah identitas kependudukan digital atau KTP digital mengapa demikian karena ini program baru dari Dirjen Dukcapil, karena program baru terus kita komunikasikan kita sosialisasikan ke masyarakat agar masyarakat...yang pertama tahu dulu, KTP digital itu seperti apa setelah tahu maka masyarakat akan tergerak untuk memiliki kartu identitas digital. Dua ini menjadi fokus kami di tahun ini yaitu tadi alasannya capaian kami di KIA rendah dan yang kedua program baru IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang tahun ini harus sukses

PENELITI: Siapa sasaran/ target yang dituju? Mengapa?

WAH1: Jadi Jepara ini unik, uniknya dari pengamatan kami misalnya radio itu banyak didengarkan oleh tukang-tukang kayu yang ada di brak-brak (rumah produksi mebel/ workshop) jadi baik siang maupun malam pendengar radio banyak yang di brak-brak sehingga pesan di radio kami sesuaikan dengan itu, kemudian untuk yang sasaran milenial kami menggunakan tiktok dan facebook. Kalo masyarakat secara umum kami menggunakan media online dan juga media cetak

PENELITI: Media apa saja yang digunakan?

WAH1: Media massa kami menggunakan media cetak harian atau koran kemudian media online dan media radio, kalo TV kami belum pernah *nggih*. Kemudian untuk media sosial kami menggunakan facebook, wa dan juga tiktok. Kami juga menggunakan media luar ruang/ media komunikasi lain seperti leaflet, buku, booklet, stiker dan juga media luar ruang lainnya seperti spanduk baliho

PENELITI: Apa tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukan strategi komunikasi?

WAH1: Tujuan utama kami terwujudnya tertib administrasi jadi tidak ada satupun warga Jepara yang tidak memiliki dokumen kependudukan

PENELITI: Bagaimana proses pelaksanaan rencana?

WAH1: Tidak semua media komunikasi yang sudah kita rencanakan di awal dapat dilaksanakan mengapa demikian karena sosialisasi melalui media komunikasi terutama yang dikelola pihak ketiga itu tentu harus didukung oleh anggaran yang cukup, semesntara kami tidak punya anggaran komunikasi yang cukup sehingga misalnya media-media seperti koran atau media online karena kita tidak mampu membayar kadang yang sudah kita rencanakan rilis yang sudah kita share ke mereka tidak dimuat, kemudian juga terkait dengan sosialisasi melalui tatap muka itu tidak semua yang kita rencanakan berjalan mulus karena keterbatasan anggaran tadi, untuk itu solusinya kami memperbanyak komunikasi sosialisasi melalui media sosial baik di facebook, tiktok maupun wa. Karena ini biayanya hampir tidak ada terus kemudian jangkauannya juga luas meskipun kita tidak bisa mengklasifikasikan ini jangkauan di Jepara itu sudah dibaca orang Jepara dan diluar Jepara berapa tapi ini karena ini sifatnya media internet itu jangkauannya lebih luas lebih murah jadi kita lakukan kita perbanyak melalui medsos

PENELITI: Bagaimana proses evaluasi berlangsung?

WAH1: Kalau untuk medsos dan media online kita mengukurnya sangat mudah misalnya pesan video kita atau berita kita sudah dibaca berapa orang video kita sudah dilihat berapa orang itu sangat mudah tapi untuk media cetak, media luar ruang dan media radio tentu itu bukan hal yang mudah *nggih*, jadi kami belum sampai mengevaluasi ketika media luar ruang, media radio dan juga selebaran-selebaran. Kemudian jika rilis kita tidak dimuat oleh media kita melakukan evaluasi “kenapa tidak dimuat, apakah hubungan kita dengan media yang kurang atau tulisannya kita yang tidak menggigit/ tidak menjual” ini nanti menjadi evaluasi kita sehingga kedepan tulisan akan kita buat semenarik mungkin agar menimbulkan minat baca menimbulkan minat wartawan redaksi untuk memuat berita yang kita sampaikan

PENELITI: Bagaimana proses laporan hasil kegiatan dilakukan?

WAH1: Setiap kegiatan sosialisasi yang kita lakukan baik itu melalui media maupun melalui tatap muka itu kita laporkan ke pimpinan baik secara lisan maupun dengan nota dinas, jadi disamping itu laporan juga kita lakukan melalui grup wa dinas jadi misalnya seperti hari ini berita kita dimuat di 6 atau 7 media itu kita share ke mereka agar mereka tahu sekaligus ini menjadi laporan untuk anggota grup wa dinas

Nama Informan : Muhammad Ulinnuha, S.Kom (ULI1)
Jabatan fungsional : Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana
Bidang : Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
Tanggal : Selasa, 17 Januari 2023

PENELITI: Apakah komunikasi penting dalam ranah pemerintahan? Mengapa demikian?

ULI1: Komunikasi di ranah pemerintahan itu sangat penting, tidak hanya penting tapi sangat penting karena itu membentuk persepsi, memberikan gambaran, jadi ada dua arah dari pemerintah juga. Kita memberikan gambaran Dukcapil itu seperti apa, pelayanannya apa dan lain-lain, dari masyarakat juga mengkomunikasikan pelayanannya itu yang baik seperti apa. Jadi komunikasi itu sangat penting

PENELITI: Bagaimana pendapat anda terkait peran komunikasi yang dapat membantu membangun persepsi masyarakat Jepara?

ULI1: Jadi.. tadi, sangat penting karena ketika kita melayani masyarakat, masyarakat itu belum tahu awalnya syaratnya itu seperti apa, kemudian jadinya itu kapan, berapa hari lama jadinya selesainya, kemudian ada biayanya apa enggak. Nah itu membantu persepsi bahwa “oh pelayanannya itu seperti ini, jadinya tuh tiga hari, bisa dilayani cepat asal syaratnya lengkap dan komplit”. Jadi persepsi dari masyarakat Jepara itu baik atau engga si, itu tergantung bagaimana komunikasi bagaimana cara kita menyampaikan program kerja yang ada di Disdukcapil

PENELITI: Bagaimana komunikasi dapat dikatakan sebagai alat penghubung antara pemerintah dan masyarakat?

ULI1: Komunikasi itu tidak hanya dimaknai sebagai sebuah alat ya, tapi dia sebagai kendaraan, kendaraan dari pemerintah untuk memberitahukan tidak hanya dari Dukcapil, misalnya dari dinas yang lain, misalkan dari jalan misalkan “oh ini ada jalan rusak disini” disampaikan ke masyarakat ke pemerintah, pemerintah nanti menindaklanjuti seperti itu. Begitu juga di Disdukcapil, misalkan kita di pelayanan di kecamatan ada yang kurang puas, masyarakat kemudian ada kanalnya, ada jalurnya untuk dapat menyampaikan keluhan mereka

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi informatif sebagai alat menyebarkan informasi? Mohon Dijelaskan

ULI1: Sangat informatif mbak, dulu ketika belum ada yang mengurus sendiri bidang sendiri. Dulu itu disini cuman ada dua bidang, jadi tumpang tindih bukan tumpang tindih ya jadi pekerjaannya tuh bias ke pekerjaan secara teknis. Tapi setelah ada bidang sendiri itu kemudian kita sosialisasikan kita petakan, mana ini yang bisa di potensi untuk kepemilikannya naik, itu sangat mendukung karena cakupannya menjadi naik setiap tahun naik kemudian pelayanan kepada masyarakat juga bisa lebih baik

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi regulasi sebagai alat untuk memuat aturan internal maupun eksternal? Mohon Dijelaskan

ULI1: Secara regulasi di Undang-undang adminduk itu memang ada fungsi, baik itu secara internal maupun eksternal bagaimana kita mengelola informasi, bagaimana kita mengelolah itu tidak hanya ada input tapi juga ada output. Jadi memang secara regulasi ada aturannya baik itu internal maupun eksternal

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi persuasif sebagai alat menarik minat dari perhatian audien? Mohon Dijelaskan

ULI1: Jadi komunikasi ini kita fungsikan sebagai persuasif, persuasif itu kita sampaikan dengan bahasa yang baik, kita sampaikan dengan cara yang baik jadi ketika kita sosialisasikan kita berikan gambaran umum itu seperti apa kita berikan caranya yang mudah, murah dan cepat itu seperti apa. Jadi masyarakat itu jadi “oh ternyata mudah, oh ternyata murah, oh ternyata tidak berbelit-belit

PENELITI: Apa media formal digunakan? Media apa yang digunakan dan apa alasan media ini digunakan?

ULI1: Media tertulis itu kita gunakan mbak sejak dulu, baik itu bentuknya booklet, leaflet ataupun banner, x banner. Kita tidak hanya di dinas tapi juga di kecamatan kita berikan, kemudian ketika pas kita ada momen tertentu misalkan di *car free day* atau dulu itu di Rumah Jagong, di alun-alun atau ketika ada TMMD (TNI Manunggal Membangun Desa) itu pasti kita istilahnya berikan. Ini loh leafletnya tata caranya seperti apa, ini loh hasil dokumennya seperti apa.

PENELITI: Apa media informal digunakan? Media apa yang digunakan dan alasan media itu digunakan?

ULI1: Jadi media informal ini tetap sama kita fungsikan, kita membuka semua *channel* seperti WA atau telepon hotline dari Disdukcapil. Itu juga menjembatani masyarakat yang jauh yang tidak berada di Jepara, yang berada di luar Jepara *pengen* bertanya itu kita juga ada. Atau pun kita pernah menyelenggarakan ketika wabah corona itu hadir, kita secara daring, kita secara *zoom meeting*, kita membuka *channel zoom* kepada masyarakat namanya Dukcapil menyapa masyarakat. Nah itu secara konferensi ataupun secara daring itu kita membuka. Jadi kita membuka *channel* daring kita buka ataupun luring seperti sosialisasi kepada masyarakat, baik itu di desa, di kecamatan ataupun PKK

PENELITI: Mengapa tertib kepemilikan dokumen kependudukan perlu dicapai?

ULI1: Jadi sangat perlu mbak, perlu dicapai karena Disdukcapil fungsinya itu menerbitkan dan menertibkan jadi selain kita menerbitkan dokumen kependudukan kita juga bagaimana agar masyarakat itu bisa tertib memiliki dokumen kependudukan. Jadi tidak hanya pas butuh dia pas ngurus. Jadi ketika jauh-jauh sebelum hari dia butuh dia bisa ngurus, nah agar tidak terjadi kesusahan, jadi bisa tahu “oh ini syaratnya ini, ini” kita informasikan kalo ngurus itu jangan jauh-jauh hari ketika pas butuh besoknya baru ngurus itu jangan. Kalo dulu mungkin gak kelihatan ya, kalo sekarang itu baik itu akta kelahiran jelas untuk daftar sekolah, KIA juga sekarang dipakai untuk mendaftar sekolah, kemudian akta kematian, seseorang kalo dinyatakan meninggal secara dunia itu kan kelihatan tapi secara administrasi buktinya adalah akta kematian. Jadi orang lahir dibuatkan akta kelahiran, orang meninggal juga dibuatkan akta

kematian nah digunakan untuk misalkan untuk BPJS menyetop iuran bulanan, itu BPJS kalo gak ada akta kematian dia gak mau. Atau pun beralih ke KK KTP, KK KTP pun sudah jadi syarat sejak awal misalkan mau membuka rekening di Bank misalnya mau mendaftar sekolah/kuliah itu juga harus ada KK dan KTP

PENELITI: Apakah isi pesan menjadi solusi atas fenomena rendahnya kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara? Mengapa demikian

ULI1: Jadi saya jelaskan mbak, ternyata setiap penduduk setiap masyarakat itu permasalahan kependudukannya itu berbeda-beda. Jadi tidak bisa digebyah uyah, syaratnya ini ABCD. Bisa jadi seperti mohon maaf mungkin ibunya mbak Mega atau neneknya mbak Mega mungkin dulu itu kita belum tertib, misalnya menikah tapi tidak tahu buku nikahnya itu dimana, nah hal-hal seperti itu. Atau misalkan *nyuwun sewu* ada masalah di keluarga jadi terbit anak tapi ayahnya nggak ada. Nah hal-hal permasalahan seperti itu yang kita tuangkan saat sosialisasi, kita berupa tanya jawab, masyarakat bertanya “pak saya ada kasus seperti ini” jadi itulah kenapa sering kali kita bilang di Dinas Dukcapil ini tidak hanya melayani satu juta dua ratus sekian masyarakat tetapi juga dua kali lipatnya masalah yang ada, karena bisa jadi satu orang itu membawa dua masalah

PENELITI: Apakah Disdukcapil menyadari perannya sebagai sumber/ sandaran utama masyarakat dalam memperoleh informasi administrasi kependudukan?

ULI1: Jadi sumber utama jelas karena SOTK (Susunan Organisasi Tata Kerja) kita yang melayani dokumen kependudukan jadi tidak hanya sebagai sandaran tapi juga sebagai tempat untuk mengurus, tidak hanya sandaran, tempat untuk bertanya, tempat untuk konsultasi, kadang untuk mendiskusikan masalah keluarga, karena kadang Disdukcapil itu sebenarnya kita keluar dari konteks keluarga tetapi masyarakat ternyata kita harus masuk untuk bisa mencari solusi. Solusinya masyarakat misalnya ternyata punya dokumen kependudukan dua itu harusnya seperti apa, jadi mereka pasti kesini tanya

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil memberikan kenyamanan Adminduk bagi masyarakat?

ULI1: *inggit*, jadi kita fokus ke pelayanan sebelum covid, sebelum covid itu pelayanan secara offline ternyata animo masyarakat itu sangat tinggi karena mungkin berhasilnya sosialisasi. Jadi mereka mengurus berjubel-jubel di depan (tempat pengurusan) waktu itu juga pernah viral sampe antrinya tuh di pinggir sungai gitu. Nah berdasarkan hal itu dan kemudian ada wabah covid kita melayani melalui daring melalui online jadi kita mudahkan masyarakat jadi di rumah tinggal upload dokumennya, isi datanya, tunggu di rumah jadi. Entah itu file pdf atau bisa jadi dikirim ke desa

PENELITI: Apakah ada media publikasi independen yang bekerja sama dengan Disdukcapil? Media apa saja

ULI1: Sampai saat ini kita belum ada, kita medianya ya instansi lain itu ya Diskominfo. Jadi kita sering nitip untuk meliput berita itu melalui Diskominfo, nanti Diskominfo itu yang punya wartawan atau apa, nah biasanya kita lewatnya itu

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil untuk menyebarkan wawasan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan telah diatur dalam undang-undang?

ULI1: Saat sosialisasi pasti disampaikan, di media leaflet/booklet juga disampaikan dasar hukumnya. Ketika masyarakat kesini pun juga kita sampaikan “pak ini dasar hukumnya tuh seperti ini, peraturan presiden seperti itu” jadi kita sampaikan, jadi kita tidak hanya ngomong ABCD tapi tanpa dasar hukum

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil mengajak masyarakat untuk memahami hakikat dan tujuan dari manfaat kepemilikan dokumen kependudukan?

ULI1: Kita tidak berhenti mensosialisasikan, menularkan ilmunya kepada masyarakat. Hakikat dari Dinas Dukcapil ini ya kita melayani dengan hati sepuh hati dengan hati-hati. Jadi prinsipnya Dukcapil ini istilahnya kantor tempat untuk warga berkeluh kesah tentang masalah dokumen kependudukannya. Untuk manfaatnya tuh banyak sekali ya mbak, ketika kepemilikan dokumen itu belum seratus persen itu jadi kita tidak tahu jumlah penduduk sebenarnya itu berapa, di realnya tuh berapa sih jumlah penduduk Indonesia berapa sih jumlah warga Jepara itu. Kalo tanpa pendataan yang baik dimulai dari administrasi yang lengkap kompli, kemudian kepemilikan yang terus naik mencapai seratus persen nanti kita gak tahu. Contohnya misalkan dia sudah pensiun tapi ternyata di KTPnya masih PNS, nah ketika nanti kita disuruh ngitung sebenarnya jumlah PNS di Jepara itu berapa sih, nah asti akan terjadi *miss* makanya penting sekali untuk memiliki dokumen yang up to date.

PENELITI: Bagaimana Disdukcapil melihat dan menampung respon/ penilaian masyarakat atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?

ULI1: Jadi kita membuka *channel* semua, kita terbuka untuk menerima kritik dan saran keluhan, cacian, makian bahkan kadang seperti itu karena tadi persoalan masyarakat itu nggak bisa disamakan, kemudian watak karakteristik Jepara itu berbeda dengan kabupaten yang lain, jadi mungkin di daerah pinggir pantai ya mbak disini karakteristiknya itu sumbu pendek seperti itu, jadi kita itu harus bener-bener lebih sabar menangani dengan baik

PENELITI: Bagaimana cara yang dilakukan Disdukcapil untuk melihat bahwa masyarakat patuh atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?

ULI1: Kita melihat satu kesatuan ketika mereka syaratnya kurang kita jelaskan dengan baik ternyata mereka bisa melengkapi, ketika kita tanyakan dokumen yang lain seperti apa. Kita pesankan untuk dokumen lain untuk segera diurus, jadi misalkan mereka yang mengurus akta kelahiran kita juga sekalian suruh untuk mengurus akta kematian, misalkan ternyata ayah atau ibunya sudah meninggal. Kita juga berikan bonus, “kalian ini diurus” jadi nanti selain punya akta kelahiran, akta kematian ayah ibunya juga ada atau mbahnya atau yang lain. Penanganan *one by one* karena setiap masyarakat itu kasusnya berbeda-beda

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah kemampuan/ kredibilitas komunikator turut menjadi pertimbangan?

ULI1: Tidak hanya kemampuan atau kredibilitas tetapi dilihat bagaimana seseorang itu bisa menangani permasalahan, masalah adminduk ini kan banyak ya mbak, jadi tidak hanya satu dua tiga. Nah komunikator itu harus dipilih berdasarkan dari kemampuannya, bagaimana dia menangani audien, bagaimana dia menangani masyarakat, bagaimana dia menangani karakteristik, sifat, perilaku dan emosional seseorang, bisa membaca bagaimana harus *up* bagaimana harus *down*, bagaimana kita harus merangkul bagaimana kita harus ... istilahnya wejangan.

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah sikap dan penampilan komunikator turut menjadi pertimbangan?

ULI1: Kalo sikap pasti jelas, kalo penampilan mungkin tidak muluk-muluk ya penampilan itu yang penting dia ..tidak harus *good looking* tapi dia kelihatan ramah. Karena ada si tipikal-tipikal *face* yang kelihatan ramah, jadi masyarakat ketika mau berkeluh kesah, orang yang dilihat pertama itu penampilan “oh ini orak galak wonge..” jadi seperti itu.

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah power/kekuatan/pengaruh komunikator turut menjadi pertimbangan?

ULI1: Iya turut jadi pertimbangan, tadi.. Apakah *powernya* itu melihat kondisi masyarakat itu ketika ternyata salah atau dia memang kurang syaratnya, itu memang kita menyampaikan dengan bahasa yang baik dan benar, jangan sampai dikira kita menghakimi, tapi sampaikan dengan baik masyarakat kurangnya apa, tunjukkan kalo memang dia salah tapi jangan dijustifikasi jangan dinilai secara aturan dia bersalah, jadi bisa memilih mana yang harus dijawab dengan baik mana yang harus dijawab dengan tegas. Jadi di Disdukcapil itu tugas utama itu memang ada berdasarkan jabatannya karena melekat, jadi fungsinya itu melekat tetapi juga tidak hanya fungsi humas sosialisasi itu tidak hanya dibidang satu itu. Jadi dibawah itu ada namanya Duty Manager, Duty Manager itu juga berfungsi sebagai komunikator. Jadi dia bertugas setiap hari untuk menjembatani keluhan masyarakat terhadap dokumen kependudukannya jadi seperti itu. Dari jabatan iya betul, tapi fungsi komunikator juga tidak dilihat dari jabatan itu

PENELITI: Apakah pesan terkait tertib adminduk menjadi pesan yang memuat informasi? Mohon dijelaskan

ULI1: Jadi kita sampaikan bahwa seperti cakupan kepemilikan tadi kita sampaikan kalo target kita adalah seperti ini, fungsinya agar *njenengan* mudah untuk pelayanan publik yang lain. Jadi kita memberikan seperti kalo KTP, kalo belum memiliki KTP elektronik nanti gak bisa mendapat bantuan, nanti kita sampaikan hal seperti itu yang masyarakat mau gak mau harus dipaksa untuk bisa mengurus dokumen itu, karena kalo nggak dipaksa itu memang masih susah

PENELITI: Apakah pesan tertib adminduk dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat? Mohon dijelaskan

ULI1: Iyaa, kita sampaikan agar masyarakat terus menerus untuk sadar terhadap kepemilikan dokumen adminduknya, jadi tidak berhenti terus ketika selesai menyampaikan satu engga tapi kita tularkan dibagikan kepada entah itu temannya, atau saudaranya, komunitasnya, lingkungannya, RTnya, RW nya nah seperti itu

PENELITI: Apakah pesan memuat ajakan kesadaran tertib adminduk masyarakat? Bagaimana teknik persuasif yang dilakukan?

ULI1: Jadi kita menggunakan leaflet tadi, kita bahasakan dengan baik dan benar kita berikan grafis yang sesuai dengan konteksnya jadi masyarakat bisa informatif, kemudian kalimatnya juga sedikit bahasa tetapi maknanya dapet tujuannya dapat fungsinya juga dapet

PENELITI: Bagaimana persiapan penguasaan materi oleh komunikator? Apakah sebelumnya dilakukan briefing materi?

ULI1: Kalo secara realnya yaa.. Kita membaca-baca sendiri aturan hukum aturan dasar hukumnya apa, syaratnya apa tapi kita juga ada diskusi, ketika kita diskusi satu bidang ini ternyata ada isu yang sedang hangat akhirnya didiskusikan nanti seperti apa, kepemilikan dokumennya seperti apa nanti seperti apa. Jadi itu bisa menjadi bahan ketika komunikator nanti sedang sosialisasi ataukah sedang ditanya oleh masyarakat

PENELITI: Bagaimana cara menanggapi pertanyaan yang menyertakan kasus/permasalahan?

ULI1: Jadi kita ada grup kita sampaikan, kan pak Kabid menyampaikan “ ini lho ada komplain atau protes seperti ini, ini cara penanganannya seperti apa” Nanti kita cek secara sistem, kan kita terdaftar nanti dilihat “oh ternyata ini kurangnya tuh ini pak, abcd” nanti kita sampaikan kepada yang bersangkutan untuk segera melengkapi dokumen adminduknya. Kita sampaikan

ke grup internal dulu, karena tetap ini tugas bidang bukan tugas perseorangan kalo ada apa-apa kita diskusikan

PENELITI: Bagaimana menarik perhatian masyarakat agar tetap fokus pada materi saat disampaikan?

ULI1: Kita biasanya pakai model.. Pernah kita ada istilahnya *doorprize*, cuman sekali waktu itu karena memang audiennya banyak jadi saya tidak bisa mengelolah fokus ke satu tujuan satu poin, kalo audiensnya sedikit ruangnya sedikit itu kita bisa fokus tapi ketika audiensnya banyak saya gak bisa fokus, jadi saya harus punya sesuatu untuk membuat fokus, jadi kita bagikan flashdisk atau apa yang kita bawa agar audien itu kembali lagi fokus.

PENELITI: Bagaimana cara membangun pendekatan suasana dengan audien?

ULI1: Nah kita awal berikan jokes-jokes kita berikan *briefing* atau *warming* kita berikan semangat dulu, seperti kalo audiennya banyak itu kita sapa, kita berikan salam “Dukcapil bisa” namanya, itu nanti disampaikan jadi itu bisa menyegarkan kembali atau semangat

PENELITI: Bagaimana sumber daya komunikasi (media) yang ada dimanfaatkan? Digunakan media milik pemerintah saja atau hingga swasta? Mengapa?

ULI1: Jadi untuk sementara kita memang di pemerintah, seperti baliho, leaflet kemudian di Alun-alun itu yang ada *backgroundnya* itu pernah juga kita sampaikan. Kemudian melalui radio baik pemerintah maupun radio swasta. Ada di Radio Kartini, kemudian Radio Pop, Radio R-lisa, Radio Swadesi. Jadi yang pemerintah itu Kartini, yang lain itu swasta

PENELITI: Apakah dilakukan juga pertimbangan atas kepemilikan media di masyarakat? Misal media digital/ smartphone

ULI1: Kita membuka semua *channel*, radio *nggih* karena radio kan segmentasinya ... tadi mbaknya milenial jadi radio itu kan biasanya.. Mohon maaf pekerjaannya mungkin disambi dengan mebelan, itu orang kan pada dengerin radio ataupun pas di pabrik, kadang juga pabrik mebel juga pada dengerin radio. Itu segmentasi itu penting karena belum tentu mereka itu punya akses untuk mendapatkan informasi tentang syarat, tata cara dan bagaimana dokumen kependudukan itu ada “ oh ternyata ada KTP anak, oh ternyata ada ini.. “ nah segmentasi tidak hanya itu, banyak.. Di media sosial yang lain instagram, twitter, kemudian facebook, kemudian website yang kita kelolah

PENELITI: Apakah media yang dipilih mampu menjangkau seluruh khalayak? Mohon dijelaskan

ULI1: Kita berharap itu bisa menjangkau seluruh masyarakat, tapi semisal nanti ada media lain lagi yang kira-kira..”ini ada lagi” nanti kita coba jajaki, kita lihat dulu segmentasinya, kita lihat dulu personilnya karena kita membuka kanal tapi ternyata tidak ada yang mengelolah kan sama saja. Kita lihat dulu, kanalnya udah banyak nih tapi kita membuka jalan sebanyak mungkin tapi nggak ada yang menjawab ya sama saja.

PENELITI: Apakah terjadi segmentasi khalayak secara sosiodemografi? Aspek apa saja yang digunakan? Mengapa demikian?

ULI1: Segmentasinya itu kita pilih yang milenial, kemudian kita pilih juga pekerja, kemudian ada yang memang tadi istilahnya tadi lansia. Disegmentasikan berdasarkan pekerjaan juga boleh dikatakan pekerjaan juga boleh, dikatakan usia juga boleh, dikatakan profesi juga boleh. Kalo gender enggak, kita nggak membedakan berdasarkan gender ya mbak, ataupun ternyata misalkan PKK itu kan perempuan-perempuan itu ada undangan ya kita datengin, misalkan pekerjaan Bidan itu ada sosialisasi ya kita datang, terakhir malah ibu-ibu fatayat yang

ranting kecamatan juga kita datengin. Jadi audiennya nggak hanya ibu-ibu, anak-anak kecil juga ada.. Meskipun mereka belum paham ya tetapi mereka ngerti “oh ternyata ada KTP anak, oh ternyata ada” Jadi kita membuka seluas-luasnya apabila ada komunitas, apabila ada perkumpulan yang pengen tahu kependudukan adminduk itu seperti apa

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk bertambahnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

ULI1: Jadi pesan itu dibuat tidak hanya untuk merubah tadi ya, betul memang tujuan utama kita merubah, merubah *image* dari Dinas Dukcapil semakin lama harus semakin baik diimbangi dengan pelayanan yang lebih baik, jadi *image* yang lebih baik itu kita harus sampaikan terus-menerus meskipun banyak halangan, banyak cemoohan dari orang-orang yang dalam tanda kutip mereka yang tidak puas. Jadi ada oknum-oknum yang memang tidak puas ketika kita lebih cepat itu ada oknum yang tidak puas.

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk sikap dan prinsip yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

ULI1: *Inggih*, kita sampaikan bahwa agar masyarakat itu memiliki sikap dan prinsip yang “oh mudah, murah, cepat” bagaimana cara menyampaikan mudah, murah dan cepat itu. Nah kita sampaikan tadi yang saya sampaikan, mudah murah cepat “oh memang mudah kok, oh memang betul murah, oh memang mudah, oh cepet kok, oh Dinas Dukcapil *luweh* cepat” nah

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk tindakan masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

ULI1: Oh *behavior* itu tetap kita memberikan.. berharap lebih baik ya mbak, tapi *behavior* itu kembali ke orangnya misalkan ada kasus tertentu yang ternyata *behavior*nya itu nggak baik, kita sampaikan “Pak ini tuh aturannya harusnya seperti ini lho” kadang kita memberikan pemahaman “oh iya mas terus gimana ini” oke berarti dia sudah berubah menjadi lebih baik, ada yang mungkin dia lebih kekeh karena belum terbuka mungkin kesusahannya, pengetahuannya jadi dia masih kekeh nggak mau. Ya.. kita selalu berusaha agar masyarakat berubah menjadi lebih baik dalam arti kepemilikan dokumen kependudukan

PENELITI: Apakah riset permasalahan dilakukan? Apa teknik yang digunakan?

ULI1: Kita belum ... riset itu kita biasanya berdasarkan yang terjadi jadi misalkan seperti dulu kasusnya Machica Mochtar ketika anaknya itu harus tes DNA untuk bisa diakui sebagai anak dari seorang ayah, nah berkaca dari itu kita harus riset apa sih aturannya, dasar hukumnya seperti apa agar hak anak itu terpenuhi, nah yang dilindungi itu kan hak anak ya hak anak yang harus dilindungi apapun itu karena anak nggak bersalah yang bersalah itu orang tuanya. Makanya hal anak harus dilindungi, gimana sih caranya supaya anak itu bisa punya akta kelahiran nah itu yang kita diskusikan. Paling risetnya hanya terbatas seperti itu mbak, karena kita udah banyak masalah kita riset berdasarkan kondisi yang di lapangan terjadi. Ketika kita mengetahui di daerah A ternyata dokumen kepemilikan akta kelahirannya kurang kita datengin, kita jadwalkan. Kita sampaikan surat ke desa, kita akan hadir pada tanggal sekian untuk melaksanakan pelayanan akta kelahiran misalkan berdasarkan cakupan kepemilikan yang rendah nah kita datengin, kita punya data yang memiliki akta kelahiran rendah tuh mana sih, kita harus tahu medannya seperti apa, jangan terus “oh itu udah banyak” didatangi lagi ya percuma dapetnya juga akan sedikit

PENELITI: Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan untuk menyelesaikan fenomena yang terjadi?

ULI1: Kita rencanakan misalkan ada fenomena “pelayanan Dukcapil di dalam ada calonya, Dukcapil banyak makelarnya di dalamnya” nah kita *counter* balik dengan kita membuat baliho di depan “kawasan anti calo, kawasan anti makelar, pelayanan gratis” seperti itu kita sampaikan juga ke kecamatan bahwa mengurus dokumen kependudukan itu gratis tanpa bayar, kalo anda bayar anda tertipu.

PENELITI: Siapa komunikator pesan? Mengapa?

ULI1: Jadi kalo secara tugas lembaga itu memang sudah dipilih bidangnya, ditunjuk itu tugas utamanya tapi untuk menyampaikan misalkan melalui WA nih mbak, jadi semua pegawai Dinas Dukcapil itu harus, misalkan kita membagikan *share* sebuah leaflet baliho terkait pelayanan adminduk, itu semua harus diwajibkan untuk *share* status, semua diwajibkan untuk ngirim ke grup agar apa, agar bisa menyeluruh semua orang jadi tahu. Semuanya berperan

PENELITI: Apakah ada pesan kunci yang disampaikan? Mohon Jelaskan?

ULI1: *Key messages* nya itu ya tadi cepat murah kemudian tepat, ataupun kita melayani dengan hati sepenuh hati dengan hati-hati *Key messages* nya itu. Tiap tahun kita berbeda brandingnya, branding Dukcapil *go digital* misalkan itu yang ketika sedang *in go digital*nya, ketika pelayanan mudah murah cepat itu ketika kita awal-awal mau memulai, masyarakat biar tahu mudah murah cepat kita mulai. Kemudian kita pelayanan sepenuh hati dengan hati dan hati-hati ketika itu sudah berjalan. Jadi kita nggak pengen kita melayani tapi kita juga takut, jadi kita hati-hati sampaikan masalahnya apa, kemudian sepenuh hati kita memberikan fokus ke orangnya “gimana bu masalahnya” kita tatap matanya, kita berikan pemahaman kalo sudah puas silakan

PENELITI: Siapa sasaran/ target yang dituju? Mengapa?

ULI1: Sasarannya masyarakat, tentunya masyarakat semua. Jadi masyarakat melalui media apapun tujuan akhir kita adalah masyarakat

PENELITI: Media apa saja yang digunakan?

ULI1: Ada radio, media sosial instagram, twitter, facebook, kemudian WA, nomor telepon hotline juga kita buka, website juga kita buka, pelayanan pas momen khusus juga kita buka seperti kaya minggu Mangunsarkoro *street* itu kadang kita buka di minggu pertama, atau pas kadang ada momen Jepara pariwisata itu di Alun-alun itu juga kita buka, kita pernah buka disana

PENELITI: Apa tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukan strategi komunikasi?

ULI1: Tujuan yang pertama agar cakupan kepemilikan naik, kemudian masyarakat mengerti syaratnya, kemudian masyarakat tahu bahwa mudah murah cepat. Kesadarannya naik *inggih*

PENELITI: Bagaimana proses pelaksanaan rencana?

ULI1: Biasanya kita mulai dari awal, karena kita ada dokumen anggaran yaa karena semua kita laksanakan agenda itu kan ada.. pasti ada biayanya nah kita awal rencanakan tahun ini kita strateginya seperti apa, apakah masih radio masih efektif, apakah media sosial yang lain momen-momen tertentu apakah kita perlu baliho misalkan dimana. Biasanya kita rencanakan di awal berdasarkan dokumen anggaran yang telah kita susun di tahun sebelumnya. Untuk tahun ini kita radio 5 kali, kemudian ada momen tertentu misalkan undangan sosialisasi dari kecamatan dari PKK tadi kita pasti datang, itu dalam kurun waktu satu tahun terakhir

PENELITI: Bagaimana proses evaluasi berlangsung?

ULI1: Kita evaluasikan dengan internal *nggih*, kita evaluasi pelayanan kepada radio itu seperti apa sih, fenomena masyarakatnya banyak yang tanya nggak, *feedback nya* ke kita apa, orangnya yang tanya sama nggak, kadang itu kita berfikir “oh ini kok yang tanya kok sama terus berarti ini audiennya sama” berarti kita harus merubah, gimana caranya merubah mungkin dengan radio yang berbeda seperti itu. Ataupun dengan media sosial misalkan “lagi rame ini” misalkan IG waktu itu atau *reels* atau buat apa kita coba masuk kesitu, tapi kalo memang tenaga kita terbatas ya kita membatasi *channel* yang ada agar masyarakat terlayani. Jangan sampai kita membuka banyak pintu tapi ternyata yang menjaga pintu itu cuma sedikit

PENELITI: Bagaimana proses laporan hasil kegiatan dilakukan?

ULI1: Lapornya biasanya kita ke atasan secara tertulis apa yang sudah dilaksanakan, misalkan radio kita sudah sosialisasi ke radio 5 kali misalkan, dengan tempat abcd radionya. Kemudian dari jam berapa sampai jam berapa, penanganannya apa, materinya apa, jadi materinya kita beda-beda tergantung isu yang sedang berlangsung. Satu tahun ini kemungkinan pertama, identitas digital nanti silahkan mumpung disini dibuat mbak, identitas digital itu pengganti KTP fisik jadi nanti KTPnya dari handphone jadi udah nggak perlu KTP lagi, nanti tinggal bawa handphone tunjukkan misalkan mau pelayanan di Bank, misalkan mau keluar negeri misalkan mau naik kereta misalkan butuh BPJS itu tinggal tunjukkan di handphone sudah, kegunaanya sama. Kemudian kita ada juga nanti pelayanan di desa yang tahun ini yang sudah jelas itu. Kemarin habis kita *launching* di Rumah Sakit kita kerja sama, jadi ketika ibu-ibu melahirkan itu sudah punya KK dan akta kelahiran. Jadi pulang tidak hanya bawa bayi tapi juga akta kelahiran dan KIA, itu di beberapa instansi Rumah Sakit yang sudah bekerja sama ada Aisyiyah ada kartini ada Mayong itu kalo tidak salah.

Nama Informan : M. Alfian Fahrurizal, S.Kom (ALF1)
Jabatan fungsional : Analis Data dan Informasi
Bidang : Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
Tanggal : Selasa, 17 Januari 2023

PENELITI: Apakah komunikasi penting dalam ranah pemerintahan? Mengapa demikian?

ALF1: Kalo dalam ranah pemerintahan komunikasi itu tidak hanya penting tapi sangat penting. Salah satu tujuan itu biar warga tahu kita itu sebagai penyelenggara pelayanan publik itu tugas kita apa saja, misal dokumen yang kita terbitkan itu apa saja dan sampai fungsi dari dokumen yang kita terbitkan bagi mereka bagi masyarakat itu untuk apa saja.

PENELITI: Bagaimana pendapat anda terkait peran komunikasi yang dapat membantu membangun persepsi masyarakat Jepara?

ALF1: Untuk komunikasi sendiri dalam membangun persepsi itu memang tergantung dari cara kita mengkomunikasikan, misal pelayanan kita ke masyarakat. Jadi masyarakat itu memandang kita benar-benar melayani mereka, kadang ada masyarakat yang berpikir “halah paling PNS kerjone ngono wae” kadang gitu padahal di kami sendiri itu memang kelihatan dari luar kita cuma duduk-duduk saja, tapi selain itu kita memang benar-bener bekerja, bekerja dalam diam seperti itu

PENELITI: Bagaimana komunikasi dapat dikatakan sebagai alat penghubung antara pemerintah dan masyarakat?

ALF1: Komunikasi sendiri sebagai penghubung itu, untuk contohnya saja kadang masyarakat itu memang dalam mengurus dokumen mereka tidak tahu pertama harus apa dulu, menyiapkan apa dulu. Karena ketidaktahuan itu kadang masyarakat itu berpikir kalau mengurus dokumen itu sulit atau rumit dan syaratnya itu sangat ribet padahal aslinya jika mereka menyimak dari sosialisasi kita atau mungkin dari flayer yang sering kita bagikan, itu aslinya tidak sesulit yang mereka kira karena untuk dokumen sendiri dokumen untuk syarat dan data dukung itu memang dokumen yang mereka biasanya sudah punya seperti KK KTP buku nikah itu aslinya sudah punya, karena ketidaktahuan jadi mereka berpikirnya harus mengumpulkan banyak dokumen buat mengurus dokumen lain

PENELITI: Bagaimana pengaplikasian/pemanfaatan komunikasi yang terjadi?

ALF1: Untuk pengaplikasiannya sendiri memang sering kita lakukan, salah satunya sosialisasi. Tapi kalo hal paling simpel itu setiap ada info, contoh tata cara pengajuan itu langsung kita semua pegawai diwajibkan untuk *share* tata caranya di *story* WA, jadi cara yang paling mudah itu lewat situ jadi misalkan kontak WA kita ada seratus kontak saja, dan seratus itu melihat semua itu kan sudah bagus. Kadang kan ada warga yang begitu melihat *story* kita itu mereka langsung minta fotonya atau videonya dan mereka ikut *share* juga

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi informatif sebagai alat menyebarkan informasi? Mohon Dijelaskan

ALF1: Ya memang, karena kadang setelah sharing di story WA misalnya, contoh ada yang komen, contoh saya menshare tata cara akta kelahiran ada yang komen “mas kalo tata cara yang surat pindah gimana, akta kematian gimana” jadi memang timbal baliknya itu pasti ada dari masyarakat ke kita atau masyarakat, misal perangkat desa itu juga langsung mereka menyampaikan ke warga yang datang ke balai desa lekas mengurus dokumennya

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi regulasi sebagai alat untuk memuat aturan internal maupun eksternal? Mohon Dijelaskan

ALF1: Untuk pesan memang, kadang karena persyaratan pengurusan dokumen adminduk itu memang sudah ada undang-undangnya, jadi sekali lagi saya tekankan ke masyarakat yang kita syaratkan itu memang sudah diatur dalam undang-undang. Jadi di undang-undang adminduk itu syaratnya itu tidak bisa ditambah atau dikurangi, jadi jika masyarakat yang kadang ngeluh “syaratnya kok ini ini ini” nah kita memang menjawabnya apa adanya karena di undang-undang adminduk itu disyaratkan seperti itu. Contoh sampai ke pemalsuan dokumen juga berkali-kali kita tekankan “kalo njenengan berani sampai memalsukan nanti ancamannya ini ini ini”

PENELITI: Bagaimana komunikasi difungsikan di Disdukcapil Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kesadaran pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan? Apakah menduduki fungsi persuasif sebagai alat menarik minat dari perhatian audien? Mohon Dijelaskan

ALF1: Kalo fungsi persuasif ya memang karena kita mensosialisasikan itu kita sifatnya mengajak, jadi ayo kita segera mengurus dokumen kependudukan anda. Karena banyak kasus warga itu ngurusnya kalo butuh saja, jadi misal istri sudah mau lahiran sudah H-7 mau lahiran itu baru ngurus BPJS ternyata data yang ada di KK KTP ada yang bermasalah dan untuk membenahnya itu ndak bisa satu dua hari, karena kita harus koordinasi dengan pusat juga. Jadi memang kita mengajak masyarakat terus segera kalo ada peristiwa kependudukan segera laporkan

PENELITI: Apa media formal digunakan? Media apa yang digunakan dan apa alasan media ini digunakan?

ALF1: Kalo tertulis itu contoh stiker, pamflet, x banner itu memang, seperti contoh disini itu ada x banner untuk pelayanan digital ID jadi memuat syarat-syaratnya, tata cara nya seperti itu. Di Setiap kecamatan juga kami menyebar juga kadang pamflet flyer atau x banner gitu biar masyarakat itu tahu kita pelayanan mencakup apa saja dan syaratnya apa saja dan peletakan x banner sendiri itu tepat di ruang pelayanan, jadi pas masyarakat pas mau masuk itu otomatis lihat bannernya

PENELITI: Apa media informal digunakan? Media apa yang digunakan dan alasan media itu digunakan?

ALF1: Kalo lisan itu mungkin lewat kita sosialisasi di kecamatan atau di desa ya, karena sosialisasi itu memang kita tidak hanya menyampaikan materi dan tema dari presentasi kita tapi juga memuat tanya jawab dengan audien. Jadi setelah kita menyampaikan kita mempersilakan, biasanya yang diundang itu perangkat desa, perangkat desa kan tahu di

desanya permasalahannya itu apa saja dan mereka langsung menyampaikan dan itu langsung kita respon saat itu juga

PENELITI: Mengapa tertib kepemilikan dokumen kependudukan perlu dicapai?

ALF1: Karena dokumen adminduk paling simple saja KTP, KTP itu kan sebagai bukti kalo kita memang warga negara indonesia yang berdomisili di daerah tertentu, jika tanpa adanya KTP maka kita untuk mengurus pelayanan publik lain otomatis terhambat karena yang menjadi dasar untuk semua itu NIK. NIK itu benar-bener jadi data tunggal, jadi tidak bisa di duplikat NIKnya, ada dua NIK di satu negara itu nggak bisa karena bertabrakan jadi memang tidak diperbolehkan. Untuk contoh lain, kartu keluarga juga sebagai bukti kalo kita itu memang berdomisili disitu dan tinggal dengan siapa di alamat yang sama

PENELITI: Apakah isi pesan menjadi solusi atas fenomena rendahnya kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jepara? Mengapa demikian

ALF1: Untuk sosialisasi memang kita kan punya target capaian masing-masing, target capaian per tahun. Sosialisasi memang mengajak biar warga mengurus dokumen. Selain target capaian tahunan kita tercapai juga biar warga memang memiliki dokumen tersebut karena untuk si warga itu pasti akan berguna jadi bukan hanya jadi lembaran kertas aja, kadang warga kan masih menyepelekannya kan gitu “paling kertas tok, gak kanggo”. Padahal contoh untuk anak-anak sekarang, untuk umrah saja wajib punya KIA padahal yang sebelumnya dulu kan nggak terlalu penting, malah banyak yang nggak tahu “KIA itu apa sih?” sekarang sudah diwajibkan, jad mau nggak mau warga harus mengurus dokumennya

PENELITI: Apakah Disdukcapil menyadari perannya sebagai sumber/ sandaran utama masyarakat dalam memperoleh informasi administrasi kependudukan?

ALF1: Capil sendiri memang kita punya satu bidang itu khusus dalam hal sosialisasi adminduk, meskipun kadang kita merangkul bidang lain cuman memang ada satu yang fungsinya sebagai humas juga termasuk itu menerima aduan-aduan yang masuk, dari portal-portal aduan. Satu bidang itu yang nanti kita koordinasi dengan bidang lain tapi kembali setelah mendapat jawaban, kembali lagi ke bidang tersebut untuk menjawab aduan dari masyarakat

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil memberikan kenyamanan Adminduk bagi masyarakat?

ALF1: Untuk pelayanan kita mungkin terkait dengan inovasi yang sudah dijalankan, contoh untuk masyarakat yang sudah lansia atau yang mengalami.. mohon maaf kecacatan fisik dan mobilitasnya kurang tuh kita tuh ada pelayanan langsung, pelayanan jemput bola ke rumah warga tersebut untuk perekaman KTP. Lalu contoh yang sudah dijelaskan mas Ulin, bekerja sama dengan rumah sakit. Jadi bayi yang baru lahir itu langsung dapat KK akte dan KIA, terus ada juga dengan BKD (Badan Kepegawaian Daerah) jadi pensiunan ASN itu otomatis saat dia menerima SK pensiun itu juga dapat KK KTP baru dengan status pekerjaan menjadi pensiunan

PENELITI: Apakah ada media publikasi independen yang bekerja sama dengan Disdukcapil? Media apa saja

ALF1: Mungkin radio saja, soalnya kalo yang antar instansi mungkin ya Diskominfo. Diskominfo yang menerbitkan beritanya itu lewat wartawan-wartawannya Kominfo.

PENELITI: Jika ada, mengapa Disdukcapil menyebarkan pesannya melalui berbagai media publikasi?

ALF1: Karena untuk radio sendiri itu warga Jepara sering banget. Contoh, kan banyak yang di pabrik atau di mebel, itu biasanya kan tukang-tukang itu sambil dengerin radio kan gitu.

Kadang pas dia dengerin radio pas ada kita siaran jadi sekalian saja, mungkin mereka nyangkut juga sama siaran kita gitu. Karena radio memang masih familiar di Jepara

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil untuk menyebarkan wawasan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan telah diatur dalam undang-undang?

ALF1: Untuk upayanya sendiri memang setiap kita sosialisasi memang kita sekaligus itu menjelaskan dasar hukumnya juga. Contoh KTP saja, KTP kan diatur juga dalam undang-undang administrasi kependudukan contoh NIK, dalam NIK juga sudah diatur, dimana terdapat 16 digit dan digit pertama ada provinsi, kabupaten, kecamatan kita jelaskan ke masyarakat. Jadi misal ada warga pindah dari satu lokasi ke lokasi lain tapi NIKnya itu masih tetap tidak berubah sama sekali karena memang tidak boleh diubah-ubah meskipun domisilinya misal 33 20 kan Jepara pindah ke Kudus jadi 33 19, jadi di KTP itu masih 33 20 tapi di domisili sudah di Kudus itu ndak masalah. Intinya memang kita menjelaskan mulainya dari dasar hukum dulu, biar masyarakat itu tidak bingung dan kita memang ada dasarnya iya masyarakat nggak tanya-tanya yang lebih jauh lagi, karena memang sudah diatur kan sudah *fix* gitu

PENELITI: Bagaimana upaya Disdukcapil mengajak masyarakat untuk memahami hakikat dan tujuan dari manfaat kepemilikan dokumen kependudukan?

ALF1: Kalo upaya kita sih memang dari itu.. dari sosialisasi, siaran radio dan kadang warga yang datang untuk konsultasi kesini juga sambil kita jelaskan tentang dokumen administrasi kependudukan jadi memang benar-benar kita langsung ke warganya

PENELITI: Bagaimana Disdukcapil melihat dan menampung respon/ penilaian masyarakat atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?

ALF1: Saat ada aduan masuk, pertama kita cek dulu kebenarannya apakah yang melakukan pengaduan itu warga yang bersangkutan atau tidak. Biasanya kita minta NIK KTP dan KK dulu. Lalu kita cocokan dulu, kita cek apakah warga yang mengadu itu memang betul dengan yang di KTP tertera. Karena sering yang mengajukan itu atas nama warga, ternyata bukan si warga itu yang mengadu tapi orang lain yang mengatasnamakan, jadi bilang kalo beliau sudah mengurus dokumen tapi lama tidak jadi jadi, ternyata bukan warga tapi pihak ketiga, kalau seperti itu kita tetap bilang kalo ingin mengadu harus yang bersangkutan langsung, tidak boleh diwakilkan. Kita ada WA untuk *customer service* juga, kadang di portal Wakil Bupati ada, portal Gubernur ada juga. Kadang mereka datang langsung juga kesini.

PENELITI: Bagaimana cara yang dilakukan Disdukcapil untuk melihat bahwa masyarakat patuh atas aturan kepemilikan dokumen kependudukan?

ALF1: Mungkin bisa kita lihat dari capaian harian juga bisa, capaian tahunan juga bisa jadi di kecamatan ini warga yang sudah masuk usia perekaman, tapi sudah perekaman maupun belum perekaman itu kita punya datanya semua. Jadi bisa dicek misal kecamatan Jepara itu persentase perekaman KTPnya ada berapa persen itu bisa, dan untuk tahun kemarin itu rata-rata sudah 99,4 berapa persen.

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah kemampuan/ kredibilitas komunikator turut menjadi pertimbangan?

ALF1: Komunikator itu mungkin bisa dilihat dari caranya dia bicara, caranya dia merespon warga seperti apa. Kadang warga itu kan beda-beda, ada yang baru datang langsung marah-marah ada, ada yang memang orangnya sabar banget ada. Jadi kita lihat dulu, cara dia menanggapi warga itu seperti apa, misal pas ada warga yang marah ke dia atau gimana tapi dia gak bisa menenangkan ya.. Mungkin cari yang lebih cocok saja. Di bawah juga ada Duty Manager, kalau Duty tuh memang setiap pejabat yang dari level kepala seksi atau kepala bidang

wajib jadi Duty. Tapi kadang ada yang namanya orang itu, namanya Duty tetap butuh staf yang membantu untuk menjelaskan

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah sikap dan penampilan komunikator turut menjadi pertimbangan?

ALF1: Kalo penampilan si nggak terlalu penting si, yang penting memang cara dia merespon masyarakat itu seperti apa bisa mencari solusi yang tepat apa tidak. Kalo di Capil memang dipilihnya dari level pejabat kepala seksi dan kepala bidang

PENELITI: Bagaimana komunikator dipilih? Apakah power/kekuatan/pengaruh komunikator turut menjadi pertimbangan?

ALF1: Untuk komunikator memang dicari yang benar-benar paham dengan keadaan Disdukcapil sendiri dan bisa mengkomunikasikan ke warga dan merespon masalah dari warga apa saja, bagaimana cara dia menengahi permasalahan dari warga seperti itu

PENELITI: Apakah pesan terkait tertib adminduk menjadi pesan yang memuat informasi? Mohon dijelaskan

ALF1: Tertib adminduk sendiri memang berkala-kali kita sampaikan ke masyarakat untuk segera mengurus dokumen kependudukan mereka karena jika menunda-nunda saja itu nanti akan berakibat buruk ke warganya langsung karena memang saat ini sudah wajib untuk mengurus pelayanan publik, untuk BPJS sendiri itu untuk menonaktifkan data pasien itu harus menggunakan akta kematian dari pasien yang sudah meninggal. Lalu untuk penambahan kuota itu kadang ditanyakan juga akta kelahirannya mana, karena banyak data yang tidak sinkron di data BPJS dengan data Dukcapil, ternyata sewaktu itu memang belum mengurus dokumen yang diperlukan

PENELITI: Apakah pesan tertib adminduk dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat? Mohon dijelaskan

ALF1: Iya memang kesadaran masyarakat dalam mengurus adminduk itu berefek langsung ke program disdukcapil dalam rangka masyarakat sadar dan tertib mengurus dokumen kependudukannya. Hal ini juga untuk meningkatkan kinerja Dukcapil sendiri dan sudah beberapa kali kita melakukan pelayanan di desa-desa untuk pelayanan keliling dalam mengurus akta kematian dan juga perekaman KTP, sampai kemarin juga sempat perekaman identitas kependudukan di OPD OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di seluruh kabupaten Jepara. Untuk edukatifnya memang sifatnya mengajak si, dan kita juga mengajarkan masyarakat “oh seperti ini lho cara mengurus dokumennya” dan jika dokumen tidak lengkap itu nanti dampaknya seperti apa

PENELITI: Apakah pesan memuat ajakan kesadaran tertib adminduk masyarakat? Bagaimana teknik persuasif yang dilakukan?

ALF1: Tekniknya si memang tidak terlalu ditekankan si tapi memang kita berusaha mengajak saja, mengajaknya dengan kita menjelaskan “ini syaratnya, terus mengurus adminduk tidak sesulit yang dibayangkan”

PENELITI: Bagaimana persiapan penguasaan materi oleh komunikator? Apakah sebelumnya dilakukan briefing materi?

ALF1: Komunikator sendiri itu kadang untuk sosialisasi, dari pihak yang mengundang kita mereka sudah minta untuk dijelaskan materi tertentu misal tertib adminduk di era digital. Jadi kita menyesuaikan dengan tema yang diminta dari pihak yang meminta kita untuk sosialisasi, tapi tetap kita sudah menjelaskan contoh itu syarat-syarat dokumen. Kita menawarkan juga

kadang registrasi digital ID, selain materi yang diminta kadang kita juga menjelaskan materi yang terkait dengan pengurusan dokumen. Komunikator kadang diwakili dari bidang PIAK sendiri tapi kadang jika materi yang diminta itu lebih kompleks ke materi bidang lain misal capil (catatan sipil) mial capil menjelaskan tentang pengangkatan anak atau perubahan dari WNA ke WNI terus kita mengajak dari bidang lain yang terkait untuk ikut sosialisasi

PENELITI: Bagaimana cara menanggapi pertanyaan yang menyertakan kasus/permasalahan?

ALF1: Pas sosialisasi, misal kasus yang sangat *private* dari penanya, biasanya kita menyarankan agar si penanya datang langsung ke kantor saja khusus ke ruangan PIAK dan kita selesaikan di ruangan tersebut. Jadi kadang ada kasus *private* itu kadang ada warga yang punya dua KK, kan aslinya kan nggak boleh. Ternyata orang tersebut punya dua keluarga yang berbeda nah seperti itu. Untuk kasus yang sederhana, maksudnya tidak terlalu ke ranah *private* seseorang si tetap kita selesaikan di tempat sosialisasi itu jadi tidak perlu kita panggil ke kantor

PENELITI: Bagaimana menarik perhatian masyarakat agar tetap fokus pada materi saat disampaikan?

ALF1: Kalo itu tidak terlalu kita tekankan si, tapi memang kita lebih fokus ke materinya saja. Jadi tidak terlalu kita menggunakan media-media yang banyak. Memang kita fokus di *power point*, mungkin file *power point*nya yang kita sesuaikan saja dengan berbagai printilan saja

PENELITI: Bagaimana cara membangun pendekatan suasana dengan audien?

ALF1: Itu mungkin penyampaian materi kita batasi waktunya, misal tiga materi jadi selesaikan satu materi lalu kita lanjut tanya jawab dulu terus baru kita lanjut ke materi selanjutnya karena untuk tanya jawab itu biasanya dari warga itu sangat antusias apalagi warga yang sedang ada masalah terkait administrasi kependudukan, itu tanya jawab sekalian sambil kita ngobrol-ngobrol sambil cerita santai setelah tanya jawab baru kita lanjut ke materi lagi. Untuk sosialisasi biasanya dari kami hanya satu orang saja, satu orang dan satu staf. Untuk audiensinya itu biasanya dari perangkat desa atau dari kecamatan yang memanggil pihak desa untuk materi tanya jawabnya itu biasanya hal-hal yang terkait administrasi ke desa, jadi memang masih dalam ranah kita

PENELITI: Bagaimana sumber daya komunikasi (media) yang ada dimanfaatkan? Digunakan media milik pemerintah saja ata hingga swasta? Mengapa?

ALF1: Untuk media yang digunakan biasanya kalau sosialisasi kita lintas OPD biasanya ada yang mendokumentasikan kita juga dimuat di portal berita juga, tapi itu biasanya dari Kominfo yang meliput, kita melibatkan Kominfo. Kalau tidak itu, mungkin dari kita sendiri yang dokumentasi dan nanti kita buat narasi berita lalu kita *share* ke.. kita kan ada kenalan wartawan juga, nah dari wartawan itu baru kita terbitkan di portal berita. Berhubung bapak kepala bidang kami itu kan dulu di Kominfo dan membawahi beberapa wartawan di lingkup Kabupaten Jepara.

PENELITI: Apakah dilakukan juga pertimbangan atas kepemilikan media di masyarakat? Misal media digital/ smartphone

ALF1: Kalo itu kita nggak terlalu ke situ si, karena setiap ada pelayanan di mana atau sosialisasi itu kita langsung postingnya di facebook instagram twitter dan web Disdukapil sendiri. Jadi memang semua kita posting di masing-masing platform media kita.

PENELITI: Apakah media yang dipilih mampu menjangkau seluruh khalayak? Mohon dijelaskan

ALF1: Contohnya misal di facebook saja, biasanya saat kita posting berita ada warga yang komen itu komennya itu sambil dia curhat juga. Jadi setia posting kadang ada warga yang komennya di luar konteks postingan tapi dia curhat tentang pengurusan dokumennya dan memang langsung kita respon di komen warga tersebut atau mungkin warga kita DM untuk kirimkan KTP/ KKnya buat kita cek kebenarannya dulu. Karena nggak boleh sembarangan *share* KK KTP di media sosial nggak boleh

PENELITI: Apakah terjadi segmentasi khalayak secara sosiodemografi? Aspek apa saja yang digunakan? Mengapa demikian?

ALF1: Karena masyarakat Jepara kan banyak yang di pesisir, banyak juga yang kerja di bidang mebel sebagai tukang kayu atau sekarang banyak di pabrik jadi media komunikasinya memang sudah saya sampaikan tadi melalui radio memang efektif juga. Ya.. segmentasinya seperti itu sih, kita lihat dari karakteristik masyarakatnya dan mayoritas pekerjaannya di bidang apa.

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk bertambahnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

ALF1: Memang itu tujuan utama dari Capil, agar warga itu memahami SOP pengurus nya seperti apa dan segera yang belum memiliki/mengurus segera mengurus dan sebisa mungkin jangan melalui pihak-pihak ketiga atau istilahnya calo atau makelar karena mengurus dokumen sendiri itu sebenarnya memang mudah, kita berusaha menekankan kepada masyarakat berkali-kali kalo mengurus dokumen itu tidak perlu pihak lain cukup datang sendiri saja asalkan berkasnya lengkap itu sebenarnya mudah dan akan cepat diterbitkan dokumennya

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk sikap dan prinsip yang dimiliki masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

ALF1: Iya memang, karena dulu itu mindset nya warga itu mikirnya gini, kalo mengurus dokumen lewat pihak ketiga calo/ makelar itu lebih simpelah karena kita tinggal ngasih berkas kita ke mereka pas jadi kita bayar juga, masyarakat kan mikirnya gitu, Padahal aslinya pengurusan dokumen itu tidak ada biaya sama sekali dan kita berusaha meyakinkan warga kalo mengurus dokumen itu mudah dan tanpa biaya, jadi agar warga itu tidak coba-coba menggunakan pihak ketiga

PENELITI: Apakah perubahan dalam bentuk tindakan masyarakat menjadi tujuan pesan dibuat? Jika iya, mohon dijelaskan

ALF1: Menjadi tujuan juga, dari warga memang sudah banyak. Contohnya gini, warga itu mengapresiasi Dukcapil bilang “ternyata mudah ya, gak perlu pakai calo ternyata cepat juga” kadang ada gitu, kita itu memang tujuannya membahagiakan masyarakat dan selama kebutuhan administrasi kependudukan bisa terpenuhi memang itu yang membuat kita akan bahagia juga sebagai lembaga yang menerbitkan dokumen tersebut

PENELITI: Apakah riset permasalahan dilakukan? Apa teknik yang digunakan?

ALF1: Untuk riset sendiri itu kan kita punya data, data daerah mana yang indikator pengurusan adminduknya kurang biasanya kita tekankan di daerah-daerah tersebut. Kita beri surat ke kecamatan kita memberitahu pihak kecamatan kalo desa mana saja yang indikatornya masih rendah, dan mungkin perlu kita ajak lagi agar warga mengurus dokumen agar tingkat indikator adminduknya itu meningkat

PENELITI: Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan untuk menyelesaikan fenomena yang terjadi?

ALF1: Perencanaan memang kan kita sudah punya data, data-data wilayah mana saja yang capaiannya kurang dan memang kita segmentasi dulu, kecamatan mana, capaiannya berapa, desa di kecamatan itu berapa lalu kita urutkan juga yang sampai level rendah mana. Terus kita fokus di pelayanan di desa-desa tersebut karena kita juga ada pelayanan keliling di desa-desa, untuk pelayanan keliling itu warga mengurus akta kelahiran, akta kematian atau revisi dan kita juga kadang perekaman KTP di sekolah-sekolah juga. Jadi mungkin kita tekankan di desa tersebut di sekolah mana yang banyak siswa potensial buat dilakukan perekaman KTP. Untuk sosialisasi di tahun ini ada di SMA 1 tapi itu dalam rangka mendekati waktu.. kan banyak yang sudah masuk usia 17 tahun masuk Daftar Pemilih Tetap (DPT) di KPU dan kita memang kalo gak salah di bulan Maret 2022 itu kita fokus di SMA-SMA untuk pendataan sebagai DPT

PENELITI: Siapa komunikator pesan? Mengapa?

ALF1: Kadang dari bidang kami (PIAK) dua, tapi kalo ada materi yang terlalu substantif mencakup bidang lain contoh capil atau pendaftaran penduduk itu dari bidang kita satu terus mengajak dari bidang lain satu, jadi kita dua orang satu

PENELITI: Apakah ada pesan kunci yang disampaikan? Mohon Jelaskan?

ALF1: Untuk *key message* itu saya mengutip dari Dukcapil kemendagri pusat itu *key message* yang sering mereka sampaikan itu “Disdukcapil membahagiakan masyarakat” untuk *key message* dari kami Disdukcapil Jepara itu seperti yang disampaikan mas Ulin tadi “Melayani dengan hati, sepenuh hati dan hati-hati”

PENELITI: Siapa sasaran/ target yang dituju? Mengapa?

ALF1: Untuk sasaran dalam hal ini sosialisasi adalah ke seluruh warga di Kabupaten Jepara, tapi untuk sosialisasi yang misal di kecamatan itu kan audiennya kan perangkat desa nah kita menghimbau perangkat desa untuk menyampaikan tema sosialisasi tadi, atau informasi yang bisa mereka rangkum itu ke masyarakat yang sedang mengurus dokumen wajib di desa tempat para perangkat desa tersebut

PENELITI: Media apa saja yang digunakan?

ALF1: Saat sosialisasi memang kita biasanya membawa X banner berisi kaya persyaratan kita sama SOP alur pelayanan kita dan untuk media lain mungkin kita belum memakai ya memang cukup memakai *power point* saja dan kita menerangkan. Konten dalam X banner dari kami tapi kalo desain kadang bekerja sama dengan Kominfo

PENELITI: Apa tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukan strategi komunikasi?

ALF1: Tujuannya tetap agar warga lebih tertib administrasi dan mengurus dokumen nya sendiri, jangan melalui orang lain

PENELITI: Bagaimana proses pelaksanaan rencana?

ALF1: Untuk sosialisasi memang untuk brosur kita sediakan di bawah di tempat *front office* itu kita memang menyediakan, dan juga di 16 kecamatan juga kita mencetak brosur juga dan banner juga sudah kita pasang di 16 kecamatan itu. Jadi saat warga datang ke kantor kecamatan itu sekaligus warga melihat informasi di banner yang sudah kami bagikan

PENELITI: Bagaimana proses evaluasi berlangsung?

ALF1: Evaluasi itu dilihatnya dari capaian kepengurusan sih, jadi evaluasi kan biasanya akhir tahun jadi kita bandingkan dengan tahun sebelumnya ada peningkatan atau tidak. Tapi khusus

untuk sosialisasi kita untuk evaluasinya memang agak sulit sih karena kan kita memberi informasi kan hal yang abstraksi nggak ada wujudnya jadi sampai seorang faham atau tidaknya itu juga kita memang baru bisa lihatnya dari capaian pengurusan dokumennya saja. Misal permasalahan di kecamatan A ternyata permasalahan dari desa mana itu ada permasalahan ini ini ini, karena masing-masing desa itu pasti permasalahannya beda-beda karena memang administrasi kependudukan itu kan bukan ilmu yang pasti kaya matematika si jadi warga A dan B masalahnya mungkin mirip tapi setelah dicek ternyata beda jauh dan satu masalah itu ternyata berkaitan dengan masalah lain jadi sekeluarga bawa 2 sampai 3 masalah

PENELITI: Bagaimana proses laporan hasil kegiatan dilakukan?

ALF1: Pelaporan sosialisasi mungkin hanya dilakukan melalui nota dinas saja, jadi nota dinas itu berisi laporan bahwa di kecamatan mana telah dilaksanakan kegiatan ini dengan jumlah audien sebanyak ini dan biasanya kita laporkan juga permasalahan-permasalahan di desa ini ada apa, jadi tanya jawab saat sosialisasi kita sampaikan juga di laporannya. Jadi misal ada.. kemarin di Mlonggo ada warga yang curhat, ada warganya yang pindah ke daerah lain tapi disana belum sempat mengurus surat kedatangan tapi surat pindahnya hilang terus dia tanya warganya ini nasibnya.. maksudnya nasib dalam hal dokumennya jadi dimana, terus tak kasih solusi “mending warganya itu pak, kalo warganya masih di Jepara langsung ngurus data ke Dinas saja “ jadi itu juga kami laporkan juga ke atasan, biar atasan bisa mengevaluasi “oh ternyata di Kecamatan ini tuh ternyata masalahnya ini dan mungkin pemecahannya harus dengan cara ini ..”. Kalo sosialisasi internal maksudnya kami yang mengadakan itu ada satu tahun kayanya 5 kali atau berapa kali tapi kalo yang kita diundang dari pihak kecamatan yang menyurati kami, jadi mereka yang bersurat ke kami terus kami tentukan tanggalnya di tanggal berapa, dan biasanya mereka juga sudah menulis mereka ingin materi ini, jadi kita bisa persiapan dulu. Kita menyiapkan materi yang berkaitan dengan tema yang mereka minta dan kita baru infokan bisa tanggal berapa. Kalo yang 5 kali dari kita itu, kita sosialisasi melibatkan staf dukcapil sendiri, jadi misal operator kecamatan kita undang ke kantor ini ke aula lalu kita sosialisasikan terkait misal program kerja 2023 seperti apa. Jadi kadang kita juga mengundang staf kita sendiri kesini, pokoknya yang anggaran dari internal itu biasanya sosialisasi untuk pihak internal sendiri, meskipun kadang pernah di Kecamatan kita butuh capaian identitas kependudukan digital jadi memang kita datang ke Kecamatan ini lalu kita sosialisasikan

Nama Informan : Ayu Vina Fitriyanti (AYU1)
Jabatan : Masyarakat Jepara
Tanggal : Rabu, 12 Januari 2023

PENELITI: Apakah mbak pernah dapatkan informasi seputar tertib adminduk dari Disdukcapil Kabupaten Jepara dengan berbagai media?

AYU1: Iya dapat, saya sempat ngikutin IGnya juga si, IGnya Dukcapil

PENELITI: Apakah selama mbak ngefollow Instagramnya, apakah pesan-pesan yang dibuat Disdukcapil cukup memberikan informasi pada mbak? Yang awalnya mbak mungkin tidak tahu jadi lebih tahu atas satu hal

AYU1: Iya, saya tuh jadi tahu gitu aturan pendataan nama pada dokumen kependudukanterus info tentang sudah disediakan mesin anjungan mengurus KTP jadi lebih mudah gitu

PENELITI: Apakah pesannya juga itu memuat aturan bagi masyarakat Jepara khususnya di bidang tertib adminduk

AYU1: Iya, kemarin sempat dihimbau langsung si sama kepala Disdukcapil di *reels* Instagram

PENELITI: Apakah pesan ini cukup menarik minat mbak, untuk kemudian bergegas mengurus dokumen kependudukan?

AYU1: Belum terlalu si, biasanya saya mengurus dokumen saat diperlukan saja gitu

PENELITI: Apa saja media komunikasi yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Jepara menurut sepengetahuan mbak?

AYU1: Saya biasanya aksesnya dari media Instagram punya Disdukcapil gitu

PENELITI: Menurut mba digunakan juga tidak media formal atau informal oleh Disdukcapil, atau mungkin komunikasi informalnya yang mbak tahu ada apa aja si?

AYU1: Kemarin saya sempat kirim *Email* ke Dukcapil soalnya gara-gara NIK saya ga kedaftar, ga bisa masuk gitu

PENELITI: Dapat alamat emailnya dari mana mbak? Dari web atau dari mana?

AYU1: Dari instagramnya si ada

PENELITI: Menurut mba? Bagaimana media komunikasi informal (*Email*) ini digunakan oleh Disdukcapil ini efektif tidak si mbak?

AYU1: Agak kurang efektif si, soalnya lebih efektif dan mantep untuk datang langsung langsung di kantornya, kaya langsung ada komunikasinya gitu

PENELITI: Menurut mbak, mengapa dokumen kependudukan ini perlu dimiliki masyarakat si? Seberapa penting dokumen kependudukan ini buat mbak?

AYU1: Penting si, harus ada gitu. Soalnya kemarin saya kan bikin SIM C yang salah satunya persyaratannya kan harus pake KTP, awal-awal bikin SIM gitu

PENELITI: Apakah pesan yang dimuat Capil itu cukup menumbuhkan keinginan mbak untuk kemudian dapat mengurus dokumen kependudukan?

AYU1: Iya, melalui konten yang disampaikan itu tentang mesin anjungan itu lebih mudah gitu buat saya memperbarui KTP saya, lebih mudah gampang gak ruwet

PENELITI: Dan informasi itu mbak juga dapat dari postingan instagram milik Capil ya mbak?

AYU1: Iya heem betul

PENELITI: Bagaimana Disdukcapil itu cukup memenuhi perannya dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat? Misalnya Mbak nyaman ngga si sama apa yang disampaikan?

AYU1: Iya si nyaman, makin kesini layanannya makin nyaman karena sekarang kan bisa melalui online juga, jadi saya ga harus datang

PENELITI: Apakah mbak cukup tahu bahwa kepemilikan dokumen itu sudah diatur dalam undang-undang?

AYU1: Saya agak kurang paham si mba, biasanya saya mengurus dokumen saat diperlukan

PENELITI: Bagaimana sikap mbak ketika implementasi aturan kepemilikan dokumen kependudukan itu kurang sesuai dengan kebutuhan mbak?

AYA1: Biasanya saya langsung hubungi via *Email*

PENELITI: Bagaimana pendapat mbak tentang komunikator dari Disdukcapil sendiri, apakah memang cukup yakin dengan kebenaran yang disampaikan?

AYU1: Cukup yakin, soalnya beberapa yang disampaikan itu langsung dari kepala Disdukcapilnya, kaya anggota-anggota (Petugas) Disdukcapilnya gitu

PENELITI: Bagaimana pendapat mbak terkait komunikator Disdukcapil? Apakah mbak cukup nyaman dengan sikap maupun penampilan dari komunikator?

AYU1: Cukup nyaman si, penampilan juga cukup rapi, bersih, sopan

PENELITI: Apakah pengaruh dari kekuasaan yang dimiliki komunikator cukup menjadi pertimbangan mbak untuk menerima pesan?

AYU1: Tentu saja, berpengaruh gitu seperti yang saya katakan gitu beberapa konten di instagram disampaikan oleh pak kepala yang tentu saja berpengaruh

PENELITI: Bagaimana pendapat mbak tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil, apakah menambah informasi bagi mbak?

AYU1: Iya, melalui kontennya jadi saya tahu bahwa telah disediakan mesin anjungan Disdukcapil mandiri

PENELITI: Bagaimana pendapat mbak tentang pesan yang disampaikan? Apakah menambah pengetahuan dan mempengaruhi sikap mbak?

AYU1: Iya, jadi saya kalo udah tahu ada mesin anjungan itu, saya langsung mempunyai arahan untuk mengurus pembaharuan KTP

PENELITI: Bagaimana pendapat mbak tantangan pesan yang disampaikan? Apakah memuat pesan ajakan?

AYU1: Iya, bisa jadi memuat ajakan untuk sadar atau taat untuk administrasi kependudukan

PENELITI: Apakah mbak juga mendapatkan sebaran informasi tentang tertib adminduk dari media komunikasi pribadi yang mbak miliki?

AYU1: Media sosial sama *Email*

PENELITI: Apakah penggunaan media komunikasi yang berbeda yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Jepara mengakibatkan batasan akses informasi bagi mba? Misalnya akses informasi di media radio dan media sosial milik pribadi

AYU1: Cukup menyeluruh si, karena kalo instagram kan bisa diakses siapa saja terus bisa kapan aja gitu

PENELITI: Apakah dengan adanya tertib adminduk mbak memperoleh pengetahuan baru, yang sebelumnya tidak tahu sekarang sudah lebih tahu?

AYU1: Iya tau gitu sekarang aturan pencatatan nama itu sama yang udah ada mesin anjungan itu juga jadi tahu gitu

PENELITI: Apakah pesan yang disampaikan ini mampu meningkatkan kesadaran mbak untuk tertib adminduk mbak?

AYU1: Ya tentu, karena informasi ini tuh saya jadi tahu bersikap seperti apa jika perlu *ngurus* dokumen-dokumen kependudukan

PENELITI: Apakah pesan yang disampaikan ini mempengaruhi tindakan mbak? Jika memang ada perubahan tindakan seperti apa yang terjadi mbak?

AYU1: Kalo tindakan langsung belum ada si mbak, tapi kalo keinginan untuk segera mengurus beberapa dokumen kependudukan tentu sudah ada

Nama Informan : Rumisih (RUM1)
Jabatan : Masyarakat Jepara
Tanggal : Senin, 16 Januari 2023

PENELITI: Apakah pesan yang dimuat Disdukcapil memberikan informasi bagi anda? Mengapa demikian?

RUM1: Informasi baru, yang sebelumnya belum tahu karena ada sosialisasi terus ikutan, dikasih tahu terus tahu. Misalnya tentang anak yang berusia 17 tahun diwajibkan untuk membuat KTP yang sekarang KTPnya sudah elektrik

PENELITI: Apakah pesan yang disampaikan oleh Disdukcapil memuat aturan untuk meningkatkan kepemilikan dokumen bagi anda? Mengapa demikian?

RUM1: Ya memuat, contohnya kalo anak sudah berumur 17 tahun kan harus membuat KTP karena biasanya kalo sudah umur 17 tahun kan mengendarai motor, seharusnya anak kalo sudah mengendarai motor kan harus punya SIM, kalo punya SIM kan ada KTP juga

PENELITI: Apakah pesan yang disampaikan oleh Disdukcapil menarik minat anda untuk meningkatkan kepemilikan dokumen? Mengapa demikian?

RUM1: Semakin meningkat (minat) karena banyak yang tahu, kita bisa memberitahu yang lain temen-temen, adik-adik, anak-anak yang umurnya sudah 17 tahun ke atas

PENELITI: Apa saja media komunikasi yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Jepara?

RUM1: Kebanyakan ya *power point* dan selebaran itu, kan sebelum dikasih pengarahan kan dikasih selebaran dulu. Disuruh membaca, menghayati baru nanti dikasih pengertian-pengertian supaya kita nanti bisa tanya jawab

PENELITI: Menurut anda media komunikasi informal apa saja yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Jepara?

RUM1: Media tatap muka lewat penjelasan dari komunikator Disdukcapil

PENELITI: Mengapa dokumen kependudukan perlu dimiliki masyarakat?

RUM1: Supaya kita itu di negara Indonesia tercantum nama-nama keluarga kita sehingga dokumen kependudukan penting untuk akses layanan publik lainnya

PENELITI: Bagaimana Disdukcapil ini memenuhi perannya dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat?

RUM1: Sebelumnya sempat merasa tidak nyaman tapi setelah diberi masukan, diberi tempat, diberi tempat, diberi ruang akhirnya kita itu nyaman mendapat informasi atau komunikasi dari Disdukcapil. Merasa tidak nyaman karena takut, ini pengarahan apa nanti harus gimana, untuk apa. Pelaksanaan sosialisasi biasanya dilakukan di Balai desa, di kabupaten, aula-aula yang disediakan.

PENELITI: Sepengetahuan anda, adakah media publikasi lain yang digunakan Disdukcapil?
RUM1: Dapat dari majalah, kalo kita wanita di desa itu kan ikutan PKK. Jadi dari buku PKK itu kan ada majalah yang memuat segala macam contohnya KTP, KK, perkawinan itu kan ada disitu. Majalah Nusa Indah

PENELITI: Bagaimana pendapat anda tentang komunikator dari Disdukcapil? Apakah anda cukup yakin atas kebenaran yang disampaikan?

RUM1: Kalo sudah pengiriman dari capil kan otomatis kan disitu sudah digembleng dulu kan sebelum ke desa atau ke aula-aula kabupaten, kecamatan sebelumnya kan sudah diberi arahan oleh Disdukcapil. Disitu kan sudah disediakan dokumen di share di seperti layar, kita memegang yang dibagikan dan yang disitu mengeshare di layar itu, jadi kita itu bisa melihat kesini (selebaran) sambil mendengarkan dan melihat layarnya

PENELITI: Bagaimana pendapat anda tentang komunikator dari Disdukcapil? Apakah anda cukup nyaman atas sikap dan penampilan komunikator?

RUM1: Nyaman iya, orang-orangnya itu bermasyarakat, ramah, mengayomi gitu, itukan untuk penyuluhan seluruh masyarakat mulai dari umur 17 sampai akhir khayat kan

PENELITI: Bagaimana pendapat anda tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil? Apakah menambah informasi bagi anda?

RUM1: Iyaa yang awalnya tidak tahu menjadi tahu tentang umur 17 harus mengurus KTP, seperti itu

PENELITI: Bagaimana pendapat anda tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil? Apakah menambah pengetahuan dan mempengaruhi sikap anda?

RUM1: Iya, kita kan mendapat masukan jadi mendapat pengertian, pengalaman. Kita bisa memberi tahu ke anak-anak yang umurnya sudah umur untuk membuat KTP, kepada teman-teman yang belum punya KTP, kepada orang-orang yang dulunya punya KTP, kan sekarang banyak kan orang yang dulunya punya KTP, KTPnya hilang terus bikin kan.

PENELITI: Bagaimana pendapat anda tentang pesan yang disampaikan Disdukcapil? Apakah anda tertarik dan terjadi kecenderungan pada perilaku anda?

RUM1: Tindakannya lebih ke menyebarluaskan pesan

PENELITI: Melalui media apa saja anda biasanya mendapat informasi terkait tertib adminduk dari Disdukcapil?

RUM1: Sekarang kan ini, dari HP itu media (*story* WA). Lihat aja, kadang kan ada informasi-informasi KTP seperti bulan ini kan ada informasi-informasi untuk SIM

PENELITI: Apakah penggunaan media komunikasi yang berbeda oleh Disdukcapil mengakibatkan batasan akses informasi tertib adminduk anda? Misal perbedaan akses informasi di media radio dan media sosial

RUM1: Walaupun kita itu dikatakan, apaya.. SDMnya rendah itu bisa memahami, kan yang memberi penyuluhan kan sudah diberi masukan dari Disdukcapil, dikasih selebaran, dikasih selebaran yang langsung diterangkan di layar. Jadi, walaupun kita tidak tahu tapi kalo membaca terus kan akhirnya tahu

PENELITI: Apakah pesan yang disampaikan meningkatkan kesadaran anda untuk melakukan tertib adminduk?

RUM1: Intinya kan gini, setelah ada pemasukan kita kan ingin memberi tahu ke teman-teman itu tadi dan memberi penyuluhan lewat pengajian, lewat sosialisasi pemuda-pemuda gitu, lewat karang taruna. Kan kita langsung menshare kesitu jadine nanti dari saya sendiri senang karena bisa memberitahu anak-anak yang sudah cukup umur untuk membuat KTP begitu. Arahannya dari capil nanti kan gini “Bapak ibu tolong, setelah ada sosialisasi ini nanti di forum-forum masyarakat RTnan, PKK atau apapun itu tolong nanti di *share* kepada masyarakat yang lain yang tidak mengikuti sosialisasi hari ini” kan gitu