



STRATEGI KOMUNIKASI KEBIJAKAN PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA PADA PERATURAN GUBERNUR NOMOR 110 TAHUN 2018

Communication Strategy of DKI Jakarta Province Policy In Governor Regulation Number 110 of 2018

¹Moris Pricahyadi, ²Thoriq Ramadani

^{1,2}Program Studi Magister STIA LAN Jakarta

e-mail : ¹moris.pricahyadi@gmail.com, ²thoriq.ramadani@esdm.go.id

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Article History :

Dikirim Tgl. : 09 Maret 2019

Revisi Pertama Tgl. : 28 Maret 2019

Diterima Tgl. : 10 Juni 2019

Kata Kunci :

Strategi Komunikasi,
Kebijakan, Komunikasi
Pemerintahan

Keywords :

*Communcation strategy, Policy,
Governance Communication.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam upaya mengkomunikasikan kebijakan Peraturan Gubernur No. 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Strategi komunikasi tersebut bisa dilihat dari penentuan komunikator, penetapan target, Menyusun pesan-pesan, pemilihan media dan saluran komunikasi, *pretesting communication material*, produksi media, penyebarluasan pesan, dan pengaruh (*effect*) yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk menggali fakta mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Pemprov DKI Jakarta terhadap Pergub. No 110 Tahun 2018. Hasil penelitian menemukan bahwa strategi komunikasi Peraturan Gubernur No. 110 Tahun 2018 yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan, namun belum dijalankan dengan perencanaan yang sistematis. Bahkan, ada kekhawatiran jika masyarakat mengetahui isi Peraturan Gubernur tersebut, masyarakat akan menuntut pelayanan yang semakin prima, sedangkan masih adanya beberapa kendala di lapangan.

Abstract

This research aims to find out how the communication strategy was carried out by the Department of Population and Civil Registration Provincial Government of DKI Jakarta in an effort to communicate the policy of Governor Regulation No. 110 of 2018 concerning Quality Improvement of Population Administration Services. The communication strategy can be seen from determining the communicator, target setting, compiling messages, selecting media and communication channels, pretesting communication material, media production, dissemination of messages, and expected effects. This research using descriptive research design with a qualitative approach has the purpose of exploring facts about the communication strategy carried out by the Department of Population and Civil Registration Provincial Government of DKI Jakarta towards the policy of Governor Regulation No. 110 of 2018. The results of the study found that the communication strategy of Governor Regulation No. 110 of 2018 conducted by the Department of Population and Civil Registration Provincial Government of DKI Jakarta has been carried out, but it has not been implemented with systematic and mature planning. In fact, there are concerns that if the public knows the contents of the Governor's Regulation, the community will demand increasingly excellent service, while there are still some obstacles.

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui kegiatan pendaftaran penduduk pencatatan sipil dan pengolahan informasi penduduk yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak sipil

penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara cepat, tepat dan akuntabel, melalui peran aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) selaku Instansi Pelaksana di Pemerintah Daerah.

Dalam pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat serta dalam rangka mewujudkan akurasi data penduduk, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Misalnya pada penerbitan Akta Kelahiran, pada hakekatnya, Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kelahiran yang dialami oleh penduduk termasuk terhadap perlindungan hak anak yang berada di dalam dan atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Era baru pelayanan publik harus benar-benar menunjukkan jati diri pelayanan publik (Pratama, 2018, p. 89). Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Noviyanto, Setiadi, & Wahyuningsih, 2014, p. 858). Dalam penyelenggaraannya pula pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel. (Yohanitas, 2018, p. 103).

Dalam pelaksanaannya penyelesaian pembuatan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran masih lebih dari dua puluh empat jam, bahkan bisa sampai berhari-hari. Masyarakatpun belum mengetahui bahwa pembuatan akta kelahiran satu jam atau paling lambat satu kalidua puluh empat jam. Yang diketahui masyarakat, waktu untuk menyelesaikan akta kelahiran lima sampai empat belas hari kerja. Itupun masih ada warga yang mengeluh dan mengadu akta kelahirannya sudah satu bulan bahkan dua bulan belum jadi.

Oleh karena itu, dalam rangka pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran secara cepat dan tepat, maka Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ditetapkan.

Pergub itu menyebutkan dalam pasal lima ayat dua bahwa Penerbitan Dokumen Kependudukan, diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama dua puluh empat jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan Dinas, Suku Dinas, Unit Layanan Kecamatan dan Unit Layanan

Kelurahan, kecuali apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian Dokumen Kependudukan. Peningkatan kualitas layanan Administrasi Kependudukan ini dilakukan melalui layanan yang terintegrasi dilakukan dalam bentuk paket layanan paling sedikit Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. (Rukayat, 2017, p. 56). Pelayanan publik sendiri berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal pelayanan publik yang sudah berjalan, perlu dilakukan penetapan bahkan peningkatan standar. Dalam hal ini standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas standar pelayanan akan dapat menunjukan kinerja pelayanan. (Sofyan, 2013, p. 5).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan isu yang sangat penting karena tuntutan masyarakat terus-menerus terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. (Rakhmah & Meirinawati, 2016, p. 2). Sejak Pergub ini ditetapkan belum terlihat upaya yang dilakukan Disdukcapil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengkomunikasikan kebijakan ataupun memberikan informasi tentang kebijakan tersebut, sehingga, masyarakat masih menganggap "kelambatan" waktu dari yang seharusnya dalam proses pembuatan dokumen kependudukan menjadi hal yang lumrah ataupun wajar.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. (Furqoni, 2014, p. 2). Publik berhak memperoleh informasi mengenai kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah, apalagi menyangkut peningkatan kualitas pelayanan yang menyentuh kehidupan mereka secara langsung. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, berbunyi "Informasi Publik adalah informasi yang

dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.”

Adapun Undang-Undang No. 14 tahun 2008 bertujuan untuk (1) menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik, (2) mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, (3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik, (4) mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung-jawabkan, (5) mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak, (6) mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa, dan/atau (7) meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Public understanding itself is considered as an important part in determining the specific results which are aimed to be achieved in altering the public behaviour. (Juwita, 2011, p. 3). Dalam hal ini, pemahaman publik dianggap sebagai bagian penting dalam menentukan hasil spesifik yang bertujuan dicapai dalam mengubah perilaku publik.

Berangkat dari latar belakang tersebut, karya tulis ini ingin mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam upaya mengkomunikasikan kebijakan terkait Pergub No 110 Tahun 2018. Strategi komunikasi tersebut dilihat dari (1) penentuan komunikator, (2) penetapan target, (3) Menyusun pesan-pesan (4) pemilihan media dan saluran komunikasi, (5) *pretesting communication material*, (6) produksi media, (7) penyebaran pesan, dan (8) pengaruh (*effect*) yang diharapkan.

B. LANDASANTEORITIS

Layanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan

adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Ruang lingkup pelaksanaan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan meliputi:

- Peningkatan dan percepatan penyelesaian layanan;
- Fasilitas sarana penunjang;
- Penetapan Pejabat Penanda tangan Dokumen Kependudukan;
- Pemutakhiran Data Penduduk; dan
- Pemanfaatan Data Penduduk.

Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya antara lain:

- Kartu Keluarga (KK);
- Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El);
- Akta Kelahiran;
- Akta Perkawinan;
- Akta Kematian;
- Akta Perceraian
- Kartu Identitas Anak (KIA);
- Surat Keterangan Pindah;
- Surat Keterangan Pindah datang; dan
- Surat Keterangan tempat tinggal.

Penerbitan dokumen kependudukan tersebut diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama dua puluh empat jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan kecuali apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

Peningkatan layanan administrasi kependudukan tersebut dilakukan melalui layanan terintegrasi dan pelayanan langsung kepada masyarakat serta layanan *online* juga dilakukan dalam bentuk paket layanan seperti:

- Akta Kelahiran, KK, dan KIA
- Akta Kematian, KK, dan KTP-El dengan status cerai mati; dan
- Akta Perkawinan, KK dan KTP-El dengan perubahan status perkawinan.

Untuk percepatan dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan dilaksanakan

secara terintegrasi oleh Petugas Disdukcapil di unit layanan kecamatan dan kelurahan.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor 1582 Tahun 2018 tentang Pengangkatan Pejabat Pencatatan Sipil di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, maka penandatanganan Akta Kelahiran dan Akta Kematian dilakukan oleh Kasektor Kecamatan dan apabila Pejabat Pencatatan Sipil pada Sektor Kecamatan menjalankan cuti atau berhalangan tetap maka Penandatanganan dapat ditandatangani oleh Pejabat Pencatatan Sipil pada Satuan Pelayanan kelurahan setelah mendapat penugasan dari Kepala Dinas.

Adapun petunjuk teknis pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kematian pada satuan pelayanan kelurahan dan sektor kecamatan dimaksudkan sebagai pemenuhan dan percepatan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian bagi setiap penduduk secara cepat dan tepat, serta mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan pemenuhan kepemilikan dokumen pencatatan sipil oleh setiap penduduk karena adanya peristiwa penting.

Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Warga Negara Indonesia (WNI)

1. Penerbitan Akta Kelahiran WNI bagi anak yang baru lahir, yang lahir lebih dari 60 hari atau tidak diketahui asal usulnya diberi Kutipan Akta Kelahiran dengan Persyaratan:
 - a. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari penolong kelahiran;
 - b. Fotokopi Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian;
 - c. Fotokopi KK dan Fotokopi KTP-El orang tua sebagai pelapor;
 - d. Surat Kuasa bermaterai jika Pelapor dikuasakan;
 - e. Fotokopi KTP-El Penerima Kuasa jika Pelapor dikuasakan;
 - f. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran bermaterai bagi yang tidak memiliki surat kelahiran asli;
 - g. SPTJM kebenaran data suami isteri bermaterai bagi penduduk yang telah memiliki NIK; dan
 - h. Fotokopi KTP-el Saksi 2 (dua) orang.
2. Penerbitan Akta Kelahiran WNI yang tidak diketahui asal usulnya diberikan persyaratan:
 - a. Surat Pengantar Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW);
 - b. Berita Acara dari Kepolisian;
 - c. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak

(SPTJM) Kebenaran data Kelahiran Bermaterai;

- d. Fotokopi KTP-El Saksi dua orang; dan
 - e. Fotokopi KTP-El pelapor.
3. Proses Penerbitan Akta Kelahiran dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan Pelaporan Kelahiran melalui loket layanan kelurahan;
 - b. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan penerbitan akta kelahiran;
 - c. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan melakukan perekaman ke dalam database;
 - d. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menerbitkan Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran;
 - e. Pemohon menandatangani Register Akta Kelahiran;
 - f. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menyerahkan berkas persyaratan penerbitan akta kelahiran kepada Petugas Sektor Kecamatan;
 - g. Petugas Sektor Kecamatan menerima berkas persyaratan penerbitan Akta kelahiran yang diserahkan oleh Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan dan mencocokkan sesuai dengan bukti pengiriman berkas;
 - h. Pejabat Pencatatan Sipil melakukan validasi berkas persyaratan;
 - i. Petugas Sektor Kecamatan mencetak Register dan Kutipan Akta Kelahiran;
 - j. Petugas Sektor Kecamatan menyerahkan Register dan Kutipan Akta Kelahiran kepada Pejabat Pencatatan Sipil;
 - k. Pejabat Pencatatan Sipil menandatangani Register dan Kutipan Akta Kelahiran;
 - l. Petugas Sektor Kecamatan membubuhi stempel pada Register dan Kutipan Akta Kelahiran;
 - m. Petugas Sektor Kecamatan melakukan *scanning* Asli Surat Keterangan Kelahiran dari penolong kelahiran, fotokopi buku nikah/Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Perceraian, fotokopi KK dan fotokopi KTP-El orang tua, fotokopi KTP-El penerima kuasa jika pelapor dikuasakan dan register Akta Kelahiran kemudian mengarsipkan berkas persyaratan dan membukukan dalam buku harian peristiwa penting;
 - n. Petugas Sektor Kecamatan menyerahkan

Kutipan Akta Kelahiran kepada Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan beserta tanda terima berkas penyerahakan Kutipan Akta Kelahiran;

- o. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran kepada penduduk melalui loket pelayanan kelurahan.

Pelayanan Penerbitan Akta Kematian WNI

1. Penerbitan Akta Kematian WNI bagi kematian umum dan kematian di maskapai penerbangan diberikan Kutipan Akta Kematian dengan persyaratan:
 - a. Asli Surat Keterangan Kematian dari dokter atau kepala desa/lurah/maskapai penerbangan;
 - b. Asli KK dan Asli KTP-El yang bersangkutan bagi yang telah memiliki KTP-El; dan
 - c. Fotokopi KK dan Fotokopi KTP-El suami atau isteri/orang tua/kakak kandung atau adik kandung dari yang bersangkutan sebagai pelapor;
 - d. Surat Kuasa bermaterai jika Pelapor dikuasakan; dan
 - e. Fotokopi KTP-El Penerima Kuasa jika Pelapor dikuasakan.
2. Pelaporan Pencatatan Kematian yang tidak jelas identitasnya dengan persyaratan:
 - a. Surat Keterangan kepolisian;
 - b. Fotokopi KK dan Fotokopi KTP-El suami atau isteri/orang tua/kakak kandung atau adik kandung dari yang bersangkutan sebagai pelapor;
 - c. Surat kuasa bermaterai jika Pelapor dikuasakan; dan
 - d. Fotokopi KTP-El Penerima Kuasa jika Pelapor dikuasakan.
3. Pelaporan Pencatatan Kematian yang tidak jelas keberadaannya/tidak ditemukan jenazahnya dengan persyaratan:
 - a. Salinan Penetapan Pengadilan; dan
 - b. Fotokopi KK dan Fotokopi KTP-El suami atau isteri/orang tua/kakak kandung atau adik kandung dari yang bersangkutan sebagai Pelapor;
 - c. Surat kuasa bermaterai jika Pelapor dikuasakan; dan
 - d. Fotokopi KTP-El Penerima Kuasa jika Pelapor dikuasakan.
4. Proses Penerbitan Akta Kematian baik kematian umum, kematian yang tidak jelas identitasnya atau kematian yang tidak jelas keberadaannya/tidak ditemukan jenazahnya

dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:

- a. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan Pelaporan Kematian melalui loket kelurahan;
- b. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan penerbitan akta kematian;
- c. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan melakukan perekaman kedalam database;
- d. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menerbitkan Surat Keterangan Pelaporan Kematian;
- e. Pemohon menandatangani Register Akta Kematian;
- f. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menyerahkan berkas persyaratan penerbitan akta kematian kepada Petugas Sektor Kecamatan;
- g. Petugas Sektor kecamatan menerima berkas persyaratan penerbitan akta kematian yang diserahkan oleh Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan dan mencocokkan sesuai dengan bukti pengiriman berkas;
- h. Pejabat Pencatatan Sipil melakukan validasi berkas persyaratan;
- i. Petugas Sektor Kecamatan mencetak Register dan kutipan Akta Kematian;
- j. Petugas Sektor Kecamatan menyerahkan Register dan Kutipan Akta Kematian kepada Pejabat Pencatatan Sipil;
- k. Pejabat Pencatatan Sipil menandatangani Register dan Kutipan Akta Kematian;
- l. Petugas Sektor Kecamatan membubuhi stempel pada register dan Kutipan Akta Kematian;
- m. Petugas Sektor Kecamatan melakukan scanning Asli Surat Keterangan dari dokter atau kepala desa/lurah/maskapai penerbangan, Asli KK dan Asli KTP-El yang bersangkutan bagi yang telah memiliki KTP-El, fotokopi KK dan fotokopi KTP-El suami atau isteri/orang tua/kakak kandung atau adik kandung dari yang bersangkutan sebagai pelapor, fotokopi KTP-El Penerima Kuasa jika Pelapor dikuasakan dan Register Akta Kematian kemudian mengarsipkan berkas persyaratan dan membukukan dalam buku harian peristiwa penting;
- n. Petugas Sektor Kecamatan menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada Petugas Satuan pelayanan Kelurahan beserta tanda terima berkas penyerahan Kutipan Akta

- Kematian; dan
- o. Petugas Satuan Pelayanan Kelurahan menyerahkan Kutipan Akta Kematian kepada penduduk melalui loket layanan kelurahan.

Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi pemerintahan adalah proses berbagi informasi, ide, gagasan atau perasaan dan sikap di antara aparatur pemerintah untuk internal organisasi dan eksternal organisasi atau sebaliknya. (Buluamang & Handika, Komunikasi Pemerintahan Antara Perangkat Daerah DI Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), 2018). Komunikasi pemerintahan berarti penyampaian ide, gagasan, informasi, isi/pikiran pernyataan dari pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. (Sedarmayanti, 2018). Studi tentang komunikasi pemerintahan daerah antara lain memperlihatkan kecenderungan, yaitu (1) para pimpinan unit kerja, dinas, badan maupun lembaga di daerah, termasuk lembaga departemen dan non departemen belum sepenuhnya memiliki komitmen bahwa berkomunikasi merupakan suatu keniscayaan yang harus diwujudkan dalam bentuk perilaku dan kata-kata, (2) masih banyak tindakan dan perilaku aparatur pemerintahan yang belum konsisten dengan kebijakan dan perkataan, (3) masih banyaknya program yang tidak efektif terdapat pada komunikasi ke bawah dan (4) belum adanya kesepakatan utuh dalam pemanfaatan komunikasi dua arah. (Hasan, 2005, p. 116-117).

Komunikasi pemerintahan yang dijalankan Ridwan Kamil beserta jajaran Pemerintah Kota Bandung yaitu dapat memperpendek dan mempermudah alur birokrasi berjalan tanpa ada lagi sekat dan pembatas yang terkadang menyulitkan masyarakat untuk lebih didengarkan oleh pemimpin dan pemerintah mengenai aspirasi dan kebutuhannya. (Munandar & Suherman, 2016). Robbins (1996) mengungkapkan enam karakteristik yang seharusnya berlaku pada berbagai organisasi termasuk penyelenggaraan pemerintah, yaitu (1) para Aparatur Pemerintah harus menyadari pentingnya komunikasi, (2) para Aparatur Pemerintah harus memiliki komitmen pada komunikasi dua arah, (3) penekanan komunikasi lebih diutamakan pada bentuk komunikasi tatap muka, (4) transparansi dan keterbukaan harus merupakan tujuan bersama dalam mencapai visi, misi, program dan strategi, (5) kepiawaian dalam menangani kondisi seburuk apapun termasuk berita yang jelek dan tidak menguntungkan, dan (6) memperlakukan komunikasi sebagai proses yang

berkelanjutan. (Hasan, 2005, p. 117).

Strategi Komunikasi

Rogers (1982) memberi batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. (Cangara, 2018, p. 64). Sebuah kebijakan yang sudah ditetapkan membutuhkan strategi komunikasi untuk dapat disosialisasikan kepada masyarakat. Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif. (Rodiah & Yusup, 2018, p. 4).

Strategi komunikasi menurut Uchjana (1993) merupakan suatu kemampuan manajemen dalam mencapai tujuan (Hasan, 2005, p. 44). Strategi komunikasi merupakan panduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Rosfiantika & Rodiah, 2015, p. 275).

Harold Lasswell menjelaskan bahwa untuk memahami proses komunikasi massa kita perlu mempelajari setiap tahapan modelnya, yaitu *Who, Says what, In which channel, To Whom, dan With what effect*. (Fiske, 2007, p. 46). Apabila dijabarkan sebagai berikut, yaitu (1) *Who*, Siapa komunikatornya? (2) *Says what*, Pesan apa yang dinayatakannya? (3) *In which channel*, Media apa yang digunakannya? (4) *To Whom*, Siapa komunikatornya? (5) *With what effect*, Dampak apa yang diharapkan? (Hasan, 2005, p. 45). Strategi komunikasi kadang disamakan dengan kebijaksanaan komunikasi, padahal strategi komunikasi adalah kiat atau taktik yang bisa dilakukan dalam melaksanakan perencanaan komunikasi. (Cangara, 2018, p. 66). Dalam menetapkan strategi ada beberapa langkah yaitu (1) penetapan komunikator, (2) penetapan target, (3) menyusun pesan-pesan, (4) pemilihan media dan saluran komunikasi, (5) *pretesting communication material*, (6) produksi media, (7) penyebarluasan pesan dan (8) pengaruh (*effect*) yang diharapkan. (Cangara, 2018, p. 104).

1. Penetapan Komunikator

Komunikator merupakan hal yang sangat penting. Komunikator sebagai sumber dan kendali semua aktivitas komunikasi. (Cangara, 2018, p. 135). Kesalahan utama bersumber dari komunikator, jika strategi komunikasi kebijakan tidak berjalan dengan baik.

Ada tiga syarat yang harus dipenuhi oleh seorang komunikator, yakni (1) tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (kredibilitas), (2) daya

tarik (*attractive*), dan (3) kekuatan (*power*). (Cangara, 2018, p. 133).

2. Penetapan Target

Penetapan target sasaran merupakan bagian dalam menetapkan strategi komunikasi dalam keberhasilan sebuah program kebijakan pemerintah. Masyarakat menjadi target sasaran kebijakan pemerintah memiliki pengaruh terhadap kebijakan suatu program.

Kelompok-kelompok yang menentukan dalam pengaruh itu adalah (1) kelompok yang memberi izin, yaitu suatu lembaga atau badan yang membuat peraturan dan memberi izin sebelum suatu program disebarluaskan (2) kelompok pendukung, kelompok yang mendukung dan setuju pada program yang akan dilaksanakan, (3) kelompok oposisi, mereka yang menentang atau bertentangan dengan dengan ide perubahan yang ingin dilakukan dan (4) kelompok evaluasi, mereka yang terdiri dari orang-orang yang mengkritisi dan memonitor jalannya suatu program (Cangara, 2018, p. 137)

3. Menyusun Pesan-Pesan

Untuk menyusun pesan yang efektif perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu (1) harus menguasai lebih dahulu pesan yang disampaikan, (2) mampu mengemukakan argumentasi secara logis, (3) memiliki kemampuan untuk membuat intonasi bahasa serta gerakan-gerakan tubuh yang dapat menarik perhatian, dan (4) memiliki kemampuan membumbui pesan berupa humor untuk menarik perhatian dan mengurangi rasa bosan pendengar (Cangara, 2018, p. 141).

Selain itu, pesan memiliki teknik dalam penyampaian yaitu (1) informatif, sesuatu yang diperoleh sebagai pengetahuan bagi seseorang, (2) persuasif, setiap pesan yang dibuat diharapkan akan menghasilkan perubahan, dan (3) mendidik (edukatif), pesan mendidik harus memiliki tendensi ke arah perubahan bukan hanya dari tidak tahu menjadi tahu, tapi juga bisa melaksanakan apa yang diketahuinya (Cangara, 2018, p. 144-145).

4. Pemilihan Media dan Saluran Komunikasi

Pemilihan media berdasarkan perkembangan teknologi yang ada pada saat itu. Hal ini disebabkan perkembangan media berubah secara cepat dan dinamis. Misalnya media cetak (surat kabar, majalah dan tabloid), media elektronik (radio dan televisi), media luar ruang, media tradisional sudah digolongkan media lama (konvensional), sedangkan internet dan telepon selular (*handphone*)

digolongkan sebagai media baru (*new media*). (Cangara, 2018, p. 147).

Teknologi internet berkembang terus-menerus. Perkembangan terakhir adalah digunakannya media sosial. (Cangara, 2018, p. 155). Media sosial dibagi menjadi enam kategori yaitu (1) media jejaring sosial (*social networking*) (2) jurnal online (*blog*), (3) jurnal online sederhana atau mikroblog, (4) media berbagi (*media share*), (5) penanda sosial (*social bookmarking*) dan (6) media konten bersama atau *Wiki* (Nasrullah, 2016, p. 39).

5. Pretesting Communication Material

Suatu hal yang sering dilupakan dan menjadi kesalahan fatal dalam produksi media, ialah ketidakbiasaan melakukan uji awal (*pretesting*) materi komunikasi (Cangara, 2018, p. 163). Kealpaan dalam pengujian materi komunikasi biasanya disebabkan karena keterbatasan waktu dan biaya, sehingga pengujian materi komunikasi dilewatkan.

Pengujian materi komunikasi bisa dilakukan oleh ahli yang kompeten baik di bidang agama, komunikasi, psikologi, sosial maupun seni, untuk melihat materi komunikasi dan memberikan masukan terhadap program kebijakan yang akan disampaikan ke masyarakat.

6. Produksi Media

Memproduksi media merupakan salah satu bagian dalam strategi komunikasi. Setelah pemilihan dan *pretesting communication material* (pengujian materi komunikasi), saatnya memproduksi media. Memproduksi media tergantung dari media yang sudah dipilih. Sebab memproduksi media elektronik berbeda dengan memproduksi media cetak, begitu juga sebaliknya.

Memproduksi media elektronik membutuhkan skenario untuk memvisualisasikan pesan ke dalam layar televisi. Sementara itu, biaya untuk menerbitkan media cetak cukup besar, maka bisa bekerja sama dengan penerbit untuk mempromosikan program kebijakannya.

7. Penyebarluasan Pesan

Penyebarluasan pesan merupakan bagian yang sangat menentukan keberhasilan strategi komunikasi. Penyebaran media pada prinsipnya berbeda satu sama lain, tergantung dari sifat, karakteristik dan jangkauan media itu sendiri (Cangara, 2018, p. 164).

Untuk media cetak, perlu memperhatikan tirus atau oplah penyebaran media tersebut. Sementara itu, untuk media elektronik, perlu memperhatikan

waktu-waktu utama atau *prime time*. Sedangkan media baru, seperti internet perlu memperhatikan pengunjung dan media sosial perlu memperhatikan pengikut (*followers/subscribers*).

8. Pengaruh (*Effect*) yang Diharapkan

Semua strategi komunikasi yang dilakukan mempunyai tujuan untuk mempengaruhi khalayak (masyarakat). Pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) (Cangara, 2018, p. 165).

Pada tingkat pengetahuan pengaruh bisa terjadi dalam bentuk perubahan persepsi dan perubahan pendapat (*opinion*). Yang dimaksud perubahan sikap ialah adanya perubahan internal pada diri seseorang yang diorganisasi dalam bentuk prinsip. Sementara yang dimaksud perubahan perilaku ialah perubahan yang terjadi dalam bentuk tindakan (Cangara, 2018, p. 165).

Penelitian tentang strategi komunikasi sebelumnya terlihat pada beberapa hal, seperti pada proyek eksplorasi panas bumi di Baturaden, mengungkapkan, minimnya ruang-ruang komunikasi publik menyebabkan konflik laten didalamnya (Sandy, 2015, p. 1). Salah satu bentuk komunikasi publik standar United Nation (UN REDD++) yang mengedepankan negosiasi dan menginformasi publik sebelum sebuah kebijakan diterapkan di lingkungannya adalah *Free Prior of Informed Consent* (Sandy, 2015).

Penelitian yang lain tentang strategi komunikasi kebijakan perlindungan dan pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup berdasarkan kearifan lokal di Kabupaten Tasikmalaya mengungkapkan, sosialisasi kebijakan hanya dilakukan kepada aparat desa dan para investor. Masyarakat sebagai khalayak yang harus mengetahui kebijakan tersebut tidak mendapatkan informasi yang memadai, hal itu akan memicu terjadinya krisis di masyarakat (Rosfiantika & Rodiah, 2015, p. 284).

Sosialisasi kebijakan yang kurang efektif menimbulkan perbedaan pemahaman tentang kebijakan yang ada. Hal tersebut semakin mendorong terjadinya penambangan pasir yang tidak peduli pada kerusakan lingkungan (Rosfiantika & Rodiah, 2015, p. 284).

Penelitian tentang strategi komunikasi dalam pengembangan desa agro wisata di Kabupaten Pangandaran mengungkapkan bahwa (1) komunikator yang tepat adalah tokoh masyarakat yang didukung oleh aparat pemerintah melalui pembinaan yang berkesinambungan, (2)

perencanaan pesan dilakukan melalui pengalihan ide-ide dalam kemasan informasi yang diintegrasikan dengan nilai-nilai luhur yang ada di masyarakat, seperti melalui materipengajian, (3) media komunikasi yang digunakan adalah proposal kegiatan, spanduk dan poster yang dipasang di tempat-tempat strategis dan dapat diajukan pada pihak-pihak yang mempunyai visi dan misi yang sama dan (4) pelaksana desa wisata agro perlu memahami keinginan khalayak sasaran dan menggandeng semua kelompok yang ada di Desa Paledah serta tidak mengabaikan peran-peran mereka dalam kelangsungan pengembangan kawasan desa wisata agro (Rodiah & Yusup, 2018).

Penelitian terhadap strategi humas Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dalam pengelolaan jejaring sosial mengungkapkan bahwa Divisi Hubungan Masyarakat Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia pada proses penyebarluasan informasi yang dimiliki menggunakan beragam media sosial, antara lain: facebook, twitter, instagram dan juga youtube (Azeem & Toni, 2018, p. 128). Media sosial yang digunakan menjadi wadah yang tidak hanya untuk penyebarluasan informasi saja, melainkan juga digunakan sebagai wadah pengenalan Kementerian kepada publik (Azeem & Toni, 2018, p. 128).

C. METODE

Metode yang digunakan adalah mendeskripsikan dengan pendekatan kualitatif. Penyajian data mengenai fakta di lapangan secara sistematis, faktual dan akurat. Menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk menggali fakta mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Pemprov DKI Jakarta terhadap Pergub. No 110 Tahun 2018 bagaimana menginternalisasi, mengimplementasikannya dan mensosialisasikan kepada masyarakat.

Dengan pengumpulan data dari data primer dan sekunder. Data primer berupa wawancara informan dan data sekunder berupa tinjauan literatur. Informan penelitian didasarkan pada informan yang dapat memberikan informasi lengkap dan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari pejabat dan pelaksana di lingkungan Kecamatan Tanah Abang, Kotamadya Administratif Jakarta Pusat.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Tanggal	Jabatan	Keterangan
1.	11/2/2019	Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati	Melayani masyarakat Kelurahan Kebon Melati secara langsung
2.	19/2/2019	Pengadministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Bendungan Hilir	Melayani masyarakat Kelurahan Bendungan Hilir secara langsung
3.	19/2/2019	Pengelola Media Sosial Disdukcapil	Penyebarluasan informasi melalui media sosial
4.	20/2/2019	Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang	Melayani masyarakat Kelurahan Kebon Kacang secara langsung
5.	16/5/2019	Warga Bendungan Hilir	Warga Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, KIA dan KK
6	16/5/2019	Warga Kebon Kacang	Warga Masyarakat yang sedang mengurus KK dan KTP

Sumber: Data Peneliti

Data sekunder berupa tinjauan literatur seperti jurnal, buku dan peraturan terkait. Data primer dan sekunder tersebut dikategorisasikan (*coding*) berdasarkan kesamaan frasa untuk memudahkan penyamaan data mengenai fakta yang ditemukan di lapangan dan tinjauan yang ada.

D. PEMBAHASAN

Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengarahkan Pemerintah Daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Otonomi Daerah membawa konsekuensi bagi daerah untuk mengambil peran yang lebih besar dalam melaksanakan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerahnya, baik dari aspek pemerintahan, pembangunan maupun pelayanan umum kepada masyarakat.

Visi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu “Jakarta Kota Maju, Lestari Dan Berbudaya Yang Warganya Terlibat Dalam Mewujudkan Keberadaban, Keadilan Dan Kesejahteraan Bagi Semua.” Dielaborasi melalui misi yaitu, (1) menjadikan Jakarta kota yang aman, sehat, cerdas, berbudaya, dengan memperkuat nilai-nilai keluarga dan memberikan ruang kreativitas melalui kepemimpinan yang melibatkan, menggerakkan dan memanusiaikan, (2) menjadikan Jakarta kota yang memajukan kesejahteraan umum melalui terciptanya lapangan kerja, kestabilan dan keterjangkauan kebutuhan pokok, meningkatnya keadilan sosial, percepatan pembangunan infrastruktur, kemudahan investasi dan berbisnis, serta perbaikan pengelolaan tata ruang, (3) menjadikan Jakarta tempat wahana aparatur negara yang berkarya, mengabdikan, melayani, serta menyelesaikan berbagai permasalahan kota dan warga, secara efektif, meritokratis dan berintegritas, (4) menjadikan Jakarta kota yang lestari, dengan pembangunan dan tata kehidupan yang memperkuat daya dukung lingkungan dan sosial dan (5) menjadikan Jakarta Ibukota yang dinamis sebagai simpul kemajuan Indonesia yang bercirikan keadilan, kebangsaan dan kebhinekaan. Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta melaksanakan tugas dan fungsinya untuk meningkatkan kualitas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Tujuan yang akan dicapai oleh Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta, antara lain (1) mewujudkan tertib data, dokumen dan pemanfaatan administrasi kependudukan sesuai peraturan perundang-undangan, (2) meningkatkan kualitas pelayanan pada unit-unit pelayanan publik berbasis teknologi informasi, (3) mewujudkan sumber daya aparatur profesional dan sarana prasarana yang memadai dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan (4) mewujudkan kepuasan masyarakat atas layanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Susunan organisasi Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a. Subbagian Umum
 - b. Subbagian Kepegawaian
 - c. Subbagian Perencanaan dan Anggaran
 - d. Subbagian Keuangan
3. Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Mutasi Penduduk
 - c. Seksi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan

4. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari:
 - a. Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian
 - b. Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian
 - c. Seksi Pelaporan Pencatatan Luar Negeri, Mutasi dan Pembatalan Akta
 5. Bidang Data dan Informasi, terdiri dari:
 - a. Seksi Pengelolaan Data Vital
 - b. Seksi Analisa dan Pemutakhiran Data
 - c. Seksi Pemanfaatan Data dan Informasi
 6. Bidang Penertiban dan Kerjasama Kependudukan, terdiri dari:
 - a. Seksi Pengawasan dan Penindakan
 - b. Seksi Advokasi dan Kerjasama
 - c. Seksi Pembinaan dan Pengendalian
 7. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi, terdiri dari:
 - a. Kepala Suku Dinas
 - b. Sub Bagian Tata Usaha
 - c. Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - d. Seksi pelayanan Pencatatan Sipil
 - e. Seksi Data, Informasi dan Pengawasan
 8. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Administrasi, terdiri dari:
 - a. Kepala Suku Dinas
 - b. Sub Bagian Tata Usaha
 - c. Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
 - d. Seksi Data Informasi dan Pengawasan
 9. Sektor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan
 10. Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan
 11. Kelompok Jabatan Fungsional
- Disdukcapil Pemprov DKI mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pergub No. 110 Tahun 2018 mengamanatkan Disdukcapil Provinsi DKI Jakarta untuk memenuhi kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat, tepat, efektif, efisien dan akuntabel.

Strategi Komunikasi Pergub. 110 Tahun 2018

Kebijakan pemerintah yang sudah ditetapkan perlu disampaikan kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui tentang kebijakan tersebut. Dalam hal ini, Pergub No. 110 Tahun 2018 strategi komunikasi yang dilakukan dalam penyebaran informasi kebijakan Pergub tersebut dijabarkan di bawah ini:

1. Penetapan Komunikator

Komunikator dalam komunikasi kebijakan ini adalah Disdukcapil, baik itu Kepala Dinas sampai dengan pelaksana di lapangan, sebagai penyampai pesan kepada masyarakat. Kepala Dinas bisa menjadi komunikator kepada bawahannya maupun kepada masyarakat.

Sedangkan Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan di tingkat Kelurahan dapat menjadi komunikator yang berhadapan langsung kepada dengan masyarakat, pada saat melakukan pelayanan administrasi Dukcapil. Kepala Dinas setidaknya memiliki tiga syarat yang harus dipenuhi komunikator, yaitu; (1) tingkat kepercayaan orang lain kepada dirinya (kredibilitas), (2) daya tarik (*attractive*) dan (3) kekuatan (*power*). Kredibilitas di sini merupakan kelebihan yang dimiliki Kepala Dinas, seperti kemampuan dalam akademis dan teknis dalam mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Adapun, daya tarik menjadi hal yang membuat komunikator dilihat, baik itu dari segi penampilan maupun keramahan kepada orang lain. Selain itu, kekuatan dalam hal ini adalah kekuasaan sebagai Kepala Disdukcapil. Sedangkan pelaksana, belum tentu memiliki ketiga syarat tersebut, baik itu kredibilitas, daya tarik maupun kekuatan.

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan, *"Karena kita yang bertugas ketemu langsung dengan masyarakat di kelurahan, mungkin itu yg menjadi alasan kenapa kita disuruh untuk menginfokan kepada masyarakat."*

Pengadministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Bendungan Hilir mengungkapkan hal yang sama, *"Kita sebagai petugas paling bawah, misalnya diinstruksikan untuk mensosialisasikan Pergub 110 Tahun 2018, itu pasti kita sosialisasi."*

Sementara itu, hal yang berbeda disampaikan Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang, *"Komunikatornya, kan, Kasektor (Kepala Sektor di tingkat Kecamatan), ya"*

Data hasil wawancara dijelaskan bahwa komunikator adalah pengadministrasi dan Kepala Satuan Pelayanan di tingkat Kelurahan, serta Kepala Sektor Admin Dukcapil di tingkat Kecamatan. Informan tidak menyebutkan bahwa Kepala Dinas

Dukcapil sebagai komunikator. Informan melihat bahwa tugas menyampaikan informasi terkait Pergub 110 tahun 2018 merupakan tugas yang mereka emban, bagaimana penugasan pimpinan.

2. Penetapan Target

Kelompok pemberi izin bisa diartikan sebagai Disdukcapil itu sendiri, yang mengeluarkan pergub No 110 tahun 2018. Kelompok pendukung yaitu masyarakat yang berhubungan langsung dengan layanan administrasi Dukcapil, dalam pembuatan KTP dan KK serta produk-produk administrasi kependudukan lainnya.

Kelompok oposisi ialah anggota parlemen yang merupakan berseberangan dengan Pemprov DKI, atau partai yang bukan partai pendukung pada saat Pemilihan Kepala Daerah DKI Jakarta 2017 silam. Sedangkan, kelompok evaluasi baik itu perorangan seperti pengamat publik, maupun institusi seperti lembaga swadaya masyarakat dan Ombudsman.

Target sasaran dalam komunikasi kebijakan pada Pergub No 110/2018 ini yaitu masyarakat di lingkungan Kecamatan Tanah Abang, Kotamadya Administratif Jakarta Pusat, yang berhubungan dalam kepengurusan layanan Dukcapil. Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan, *"Pengurus-pengurus wilayah dan tokoh masyarakat."*

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang menyampaikan, *"Yang pasti warga, karena mereka yang mendapatkan produk mereka si yang utama yang perlu tau."* Pengadministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Bendungan Hilir mengungkapkan, *"Ini, kan, kepentingannya untuk masyarakat juga, ya. Sebetulnya, perlu diketahui oleh masyarakat umum."*

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan target penyampaian informasi mengenai Pergub 110 Tahun 2018 adalah masyarakat dan bisa disampaikan kepada pengurus wilayah, dan tokoh masyarakat. Pengurus Wilayah dalam hal ini adalah Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW).

3. Menyusun Pesan-Pesan

Pergub No. 110 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang merupakan turunan dari

Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Kebijakan ini untuk memenuhi kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat, tepat, efektif, efisien dan akuntabel.

Adapun dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya antara lain:

- a. KK;
- b. KTP-El;
- c. Akta Kelahiran;
- d. Akta Perkawinan;
- e. Akta Kematian;
- f. Akta Perceraian
- g. KIA;
- h. Surat Keterangan Pindah;
- i. Surat Keterangan Pindah datang; dan
- j. Surat Keterangan tempat tinggal.

Penerbitan dokumen kependudukan tersebut diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama dua puluh empat jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan kecuali apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

Peningkatan layanan administrasi kependudukan tersebut dilakukan melalui layanan terintegrasi dan pelayanan langsung kepada masyarakat serta layanan online juga dilakukan dalam bentuk paket layanan seperti:

- a. Akta Kelahiran, KK, dan Kartu Identitas Anak
- b. Akta Kematian, KK, dan KTP-El dengan status cerai mati; dan
- c. Akta Perkawinan, KK dan KTP-El dengan perubahan status perkawinan.

Pada proses perencanaan Disdukcapil Pemprov DKI Jakarta menjabarkan tugas, fungsi dan struktur organisasi Disdukcapil, Sumber Daya, Kinerja Pelayanan, telaah Visi, Misi dan Program Kepala daerah dan Wakil Kepala Daerah Terpilih, telaah Renstra Kementrian/Lembaga serta penentuan isu-isu strategis dan penentuan tujuan dan sasaran jangka menengah.

Lalu, melakukan analisis terhadap kondisi dan kemampuan Disdukcapil tentang program/kegiatan pelayanan administrasi

kependudukan, dokumen kependudukan, keefektifan dan keefisienan prosedur, kesesuaian dengan tujuan dan manfaat, termasuk kapasitas sumber daya yang ada di dalamnya.

Proses ini dilakukan dengan cara melakukan pertemuan antara Kepala Dinas dan Kepala bidang atau Kepala Suku Dinas, para Kepala Sektor, para Kepala Satuan Pelayanan/Pengadiminstrasi Kelurahan dan para operator. Pertemuan ini dilakukan secara rutin atau bertahap. Didukung dengan diterbitkannya Surat Edaran Kepala Dinas atau Kepala Suku Dinas dalam rangka pelaksanaan dari Pergub 110 tahun 2018 ini.

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan, *"Ketika mereka mengajukan pelayanan Dukcapil, disitu kita sosialisasi disampaikan bahwa pengurusannya sudah mudah."*

Penyusunan pesan berisi kemudahan dalam melakukan pengurusan dokumen-dokumen dalam pelayanan ke-dukcapi-an. Walaupun, memang masih belum adanya penyusunan pesan secara sistematis tentang isi Pergub 110 Tahun 2018, apa yang sudah mudah, baik itu *service level* atau *business process*-nya.

4. Pemilihan Media dan Saluran Komunikasi

Media komunikasi yang digunakan menggunakan rapat koordinasi dan sosialisasi kepada internal Disdukcapil. Penyampaian pesan ini dilakukan secara berjenjang dari Kepala Dinas kepada para Kepala Suku Dinas lalu kepada para Kepala Sektor Kecamatan, diteruskan kepada Para Kepala Satuan Pelayanan/Pengadministrasi Kelurahan.

Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan oleh para Kepala Satuan/Pengadministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan tingkat Kelurahan pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan:

"Sudah ada komunikasi-nya dari pimpinan ke pelaksana, cukup baik."

Sementara ini, pertama ketika mereka mengajukan pelayanan dukcapil, disitu kita sosialisasi."

Kedua, ketika ada rapat-rapat RT RW diselipkan di situ Peraturan (Pergub) No. 110 Tahun 2018."

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi

Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang menyatakan, *"Penyampaian ke dalam, internalisasi sudah baik, cuma eksekusinya belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan, ya."* Pengadministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Bendungan Hilir mengungkapkan:

"Memang untuk sosialisasi itu sendiri ke masyarakat memang belum kita sampaikan, ya. Tapi, kalau untuk hasil output pekerjaan sudah kita lakukan, jadi tanpa sepengetahuan warga sebenarnya sudah sangat singkat untuk pelayanan administrasi kependudukan."

Jadi, belum disosialisasikan tapi sudah dilaksanakan, mungkin belum disosialisasikan."

Sementara itu, bentuk media baru seperti internet dan media sosial. Pengelola Media Sosial Disdukcapil mengungkapkan:

"Untuk Twitter memang lebih fokus ke penyelesaian pengaduan warga. Tapi, bisa saja nanti kita upload (Pergub 110 Tahun 2018)."

Kalau Twitter memang tidak bisa pdf, hanya bisa gif, video atau gambar. Mungkin nanti lebih cocok diupload lewat Website untuk peraturan-peraturan atau produk hukum"

Pemilihan media dan saluran komunikasi terlihat baru sebatas rapat koordinasi dan sosialisasi kepada Dinas Dukcapil itu sendiri. Sedangkan, kepada masyarakat, pemilihan media secara tatap muka langsung dan media baru, baik pada saat layanan, maupun rapat-rapat RT dan RW. Pemilihan media seperti media komunikasi yang menggunakan media massa (cetak dan elektronik) belum dilakukan, disebabkan anggaran pada tahun 2018-2019 untuk sosialisasi mengenai Pergub 110 Tahun 2018 belum dialokasikan. Bisa menggunakan media sosial dan website Pemprov DKI Jakarta, yang tidak membutuhkan biaya besar ketimbang media massa, sehingga penganggaran menjadi lebih efisien.

5. Pretesting Communication Material

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan:

"Pertama, sarana prasarana."

Kedua, setiap pengajuan permohonan permasalahannya berbeda-beda. Biasanya gini, jaringan, misalnya, mau dicetakain satu kali 24 jam, tapi ada kendala jaringan, akhirnya terhambat."

Di Pergub, juga ada konsekuensinya, jika jaringan tidak terkendala maka bisa satu jam atau satu kali 24 jam."

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang mengatakan tantangan yang dihadapi:

"Sumber daya secara global, SDM (Sumber Daya Manusia), sarana dan prasarana yang menurut saya memang kurang, banyak pelayanan tapi komputer hanya dua. Inginnya memang langsung jadi, bikin KTP langsung jadi. Kadang tidak kepegang. Lagi ramai. Komputer lagi dipake, ya, akhirnya Pak besok ya, Pak, limahari deh.

Mau-nya kita dan masyarakat langsung jadi, misalnya Akte, inginnya langsung jadi, tapi realisasi-nya kan, susah.

Banyaknya pelayanan, waktu pelayanan satu dan yang lain juga berbeda, konsultasi misalnya bisa sepuluh menit, bisa dua puluh menit. Cetak KK, surat pindah dan lain-lain, ya butuh waktu juga.

Sedangkan yang mengurus juga banyak, mengambil barang ke Sude (Suku Dinas), dan lain-lain, berpengaruh juga."

Pengadministrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Bendungan Hilir mengungkapkan:

"Karena tenaga dan alat untuk wilayah terpenuhi kapasitasnya. Tapi, perlu diperhatikan di kelurahan yang ramai mengenai jumlah petugas, jumlah sarana dan prasarana dibanding dengan jumlah pelayanan perlu diperhatikan".

Belum adanya materi komunikasi yang akan diuji, membuat informan menyampaikan tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan Pergub 110 tahun 2018, baik dari segi kurang atau terbatasnya SDM dalam melayani masyarakat, maupun sarana dan prasarana seperti jaringan pada saat melakukan pelayanan Dukcapil kepada masyarakat.

6. Produksi Media

Belum adanya penganggaran yang dialokasikan pada Tahun Anggaran 2019 dalam menyosialisasikan Pergub 110 Tahun 2018, membuat belum adanya produksi media cetak dan elektronik yang dilakukan. Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan, *"Karena kendala biaya dan belum ada perintah."*

Berdasarkan informasi yang diperoleh, penganggaran akan dilakukan pada tahun Anggaran 2020. Hal ini penting, karena penganggaran terhadap sosialisasi Pergub ini perlu didorong untuk lebih menyebarluaskan

informasi ke masyarakat, sehingga masyarakat dapat mendukung adanya implementasi Pergub. Bisa juga Disdukcapil didorong untuk menggunakan media sosial dan website untuk menyebarluaskan Pergub.

7. Penyebarluasan Pesan

Warga Bendungan Hilir mengatakan bahwasanya belum mengetahui adanya Pergub No. 110 Tahun 2018:

"Tidak tahu sih Pak, kalo saya mah bikin-bikin saja, mengikuti apa kata petugas. Peraturan-peraturan gitu mah Ibu tidak tahu malah, emang ada pak?" Hal senada disampaikan Warga Kebon Kacang, *"Kayak di TV sama media sosial ya, saya sih belum pernah liat Pak."*

Warga belum mengetahui adanya pergub No. 110 Tahun 2018, baik itu dari media elektronik dan media sosial. Warga cenderung hanya mengikuti instruksi dari petugas Disdukcapil. Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Melati mengatakan:

"Jadi, sementara ini yang mengurus saja yang dikasih tahu. Tapi, kalau ada kesempatan rapat-rapat RT, RW disampaikan bahwa kepengurusan kependudukan sudah mudah dan ada Pergub baru."

Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang menyampaikan, *"Harusnya mengadakan seperti dulu, seperti roadshow gitu, ke kelurahan-kelurahan menjelaskan sosialisasi ini, gitu."*

Informan menyatakan bahwa sampai dengan saat ini kepada masyarakat penyebarluasan pesan melalui tatap muka saat melakukan pelayanan administrasi Dukcapil kepada masyarakat, selain itu juga dengan rapat-rapat RT dan RW. Ada pandangan bahwa ada sosialisasi kepada masyarakat lebih kontinyu dengan bertemu tokoh masyarakat, Pengurus RT dan RW, melalui *road show* di setiap kelurahan-kelurahan, agar masyarakat dapat mengetahui isi kebijakan mengenai Pergub 110 Tahun 2018.

8. Pengaruh (Effect) yang Diharapkan

Pengaruh atau efek yang diharapkan dalam penyebarluasan informasi kebijakan pemerintah sudah barang tentu untuk memberitahukan informasi ke masyarakat. Dengan tujuan mendapatkan dukungan masyarakat dalam mengimplementasikan kebijakan Pergub 110 tahun 2018 tersebut. Kepala Satuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Kebon Kacang

menyampaikan:

"Kalau sudah siap welcome-welcome saja. Kalau belum siap, tadi saya bilang, jatuh-nya kan 'buhun diri' gitu, kan. Orang menuntut lima hari atau satu hari Akta jadi kan, padahal kita belum ready"

Kekhawatiran mengenai informasi yang diketahui masyarakat terkait Pergub 110 tahun 2018 dapat dilihat dari wawancara di atas. Jika masyarakat mengetahui bahwa pembuatan Akta satu hari, masyarakat justru akan menuntut pelayanan sesuai dengan Pergub tersebut.

Warga Bendungan Hilir mengatakan:

"Tidak, sih Pak. Sekarang sudah gampang, tidak seperti dulu. Tapi, dikasih form, disuruh isi trus suruh bawa persyaratan-persyaratan. Saya sudah ada semua sih, Pak. Tinggal isi trus difotokopi. Katanya sih tadi 5 sampai 14 hari kerja Pak. Kalau dulu sampai sebulan. Malah saya pernah bikin sampai 2 bulan, Pak. Pernah, bikin KTP juga dulu setahun baru jadi."

Sementara warga kebon Kacang mengatakan:

"Petugasnya bilang 5-14 hari kerja kalau mengurus akta dan pindah datang. Tapi, kalau cetak KK langsung. Cetak KTP, kalau blanko-nya ada. Lebih cepet si Pak, tapi kalau akta kelahiran, akta kematian, pindah datang belum. Pokoknya yang mengerjakannya di luar kelurahan selalu kurang tepat waktu, lewat gitu Pak waktunya, mungkin karena harus tek tok ke Kecamatan sama Sudin, kali, ya."

Warga masyarakat sudah merasakan adanya pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya. Walaupun, belum semua pelayanan lebih cepat, dan masyarakat memaklumi bahwa keterlambatan tersebut karena sesuatu yang membutuhkan kerja sama atau keterbatasan fasilitas yang ada.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, strategi komunikasi Pergub 110 Tahun 2018 yang dilakukan oleh Disdukcapil Pemprov DKI Jakarta sudah dilakukan, namun belum jalankan dengan perencanaan yang sistematis dan matang. Dapat terlihat dari belum adanya kesepemahamannya mengenai penentuan siapa yang menjadi komunikator kebijakan, ada yang menyampaikan baik Kepala Satuan Pelaksana dan Pengadministrasi di Kelurahan, maupun Kasektor. Padahal secara struktural, Kepala Disdukcapil yang lebih tepat

untuk menjadi komunikator.

Bisa juga wewenang diberikan Kepala Disdukcapil dengan memberikan tugas langsung kepada pejabat yang ditunjuk sampai dengan tingkat di mana dibutuhkan, bisa Wilayah Kotamadya Administratif, Kecamatan dampai dengan Kelurahan.

Penentuan target yang akan disasar dalam komunikasi mengenai Pergub 110 Tahun 2018, secara internal adalah Disdukcapil, secara eksternal adalah masyarakat. Masyarakat bisa melalui pengurus RT dan RW, bisa juga dengan tokoh Masyarakat, yang dapat membantu menyebarluaskan kepada warga-nya.

Penyusunan pesan belum terlihat adanya sebuah pesan sistematis yang dapat diberikan kepada masyarakat. Informasi apa saja yang perlu masyarakat ketahui mengenai Pergub 110 tahun 2018.

Sementara itu, pemilihan media dan saluran komunikasi terungkap bahwa untuk penyebarluasan kepada Disdukcapil sendiri melalui rapat koordinasi. Penyebarluasan informasi kepada masyarakat, belum adanya pengalokasian anggaran dalam media massa seperti media cetak dan elektronik, sehingga hanya dilakukan melalui tatap muka langsung pada saat melakukan pelayanan juga pada saat rapat RT dan RW. Penggunaan media baru yang lebih efisien belum dilakukan, seperti website dan media sosial, dibanding penggunaan media massa yang biayanya relatif tinggi.

Belum adanya pesan yang sistematis, sehingga pengujian materi komunikasi dan produksi media pun, belum dilakukan secara maksimal. Dalam penyebarluasan pesan, ada pandangan perlunya sosialisasi kepada masyarakat melalui *road show* di setiap kelurahan-kelurahan.

Untuk pengaruh yang diharapkan, warga masyarakat sudah merasakan adanya perubahan, pelayanan semakin cepat, walau belum semua pelayanan. Selain itu, idealnya adalah masyarakat dapat mengetahui informasi kebijakan dan mendukung dalam mengimplementasikan kebijakan Pergub 110 Tahun 2018. Namun, terlihat adanya kekhawatiran jika masyarakat mengetahui isi Pergub 110 Tahun 2018, masyarakat akan menuntut pelayanan yang semakin prima.

Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan adalah untuk efektifnya sebuah komunikasi kebijakan diperlukan strategi komunikasi yang direncanakan secara sistematis dan dijalankan sesuai jadwal yang

direncanakan. Disdukcapil DKI Jakarta dapat meminta masukkan masyarakat secara langsung mengenai pelayanan dukcapil. Setelah mendapat masukkan tersebut, dievaluasi dan dijadikan bahan untuk perbaikan. Selain itu, Disdukcapil dapat bekerja sama dengan pakar untuk membuat strategi komunikasi yang dapat dijalankan dan memberikan manfaat yang berarti kepada masyarakat. Untuk rekomendasi penelitian ke depan, diusulkan untuk meneliti lebih lanjut pelayanan Dukcapil terkait pencetakan KTP El dan persediaan blanko KTP El.

REFERENSI

- Azeem, M. R., & Toni, A. (2018). Strategi Humas Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dalam Pengelolaan Jejaring Sosial. *Jurnal Komunikasi* Vol. 10, No. 2, 115-130.
- Buluamang, Y. M., & Handika, L. P. (2018). Komunikasi Pemerintahan Antara Perangkat Daerah DI Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol.21 No. 1, 57-72.
- Cangara, H. (2018). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fiske, J. (2007). *Cultural and Communication Studies Sebuah Pengantar Paling Komprehensif*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika* Vol 2, No 3, 1-12.
- Hasan, E. (2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Juwita, R. (2011). *Public Understanding and Communication Strategy Evaluation of Local Regulation No. 09 Year 2004 on Zero Child Labour Zone in Kutai Kartanegara Regency*. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Volume 8, Nomor 2, 1-11.
- Munandar, H., & Suherman, M. (2016). Aktivitas Komunikasi Pemerintahan Ridwan Kamil di Media Sosial. *Prosiding Hubungan Masyarakat* Volume 2, No. 1, (p. 423-430).
- Noviyanto, F., Setiadi, T., & Wahyuningsih, I. (2014). Implementasi Sikades (sistem Informasi Kependudukan Desa) untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile. *Jurnal Informatika* Vol. 8, No. 1, 858-869.
- Pratama, M. R. (2018). Proyeksi Fundamen Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Publik Ideal. *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume XV, Nomor 1, 88-96.
- Rakhmah, A., & Meirinawati. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika* Vol 4, No 9, 1-7.
- Rodiah, S., & Yusup, P. M. (2018). Strategi Komunikasi dalam Pengembangan Desa Agro Wisata di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Signal Unswagati Cirebon* Vol 6 No 2, 1-13.
- Rosfiantika, E., & Rodiah, S. (2015). *Communication Strategies of Natural Resources and Environment Protection And Management Policies Based On Local Wisdom In Tasikmalaya Regency*. *EduTech*, Tahun 14, Vol.1, No.2, 273-290.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 Tahun XI, 56-65.
- Sandy, A. Y. (2015). Kebijakan Komunikasi Pada Proyek Eksplorasi Panas Bumi di Baturaden Dalam Perspektif FPIC. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 1-10.
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sofyan, A. (2013). Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Journal of Science and Technology* Vol 3, No 11, 1-13.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume XV, Nomor 1, 103-115.