

**STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM
PROGRAM PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK
DI TEMPAT PELAYANAN KELILING)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA
2103110205

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi khusus Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

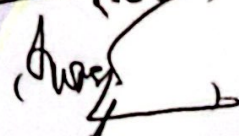
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
oleh:

Nama Lengkap : Muhammad Rifki Azizi Ritonga
NPM : 2103110205
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 28 Agustus 2025
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof., Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom. ()

PENGUJI II : Dr. Irwan Syari Tanjung, S.Sos., MAP. ()

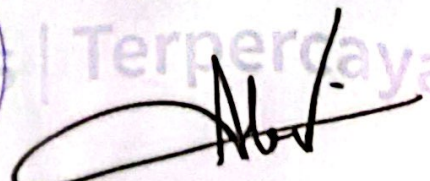
PENGUJI III : Dr. Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom. ()

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

 Assoc. Prof., Dr., Apilin Saleh., S.Sos., MSP

 Assoc. Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : Muhammad Rifki Azizi Ritonga
NPM : 2103110205
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang
Bedagai dalam Program PAK CEPAT YANLING
(Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling)

Medan, 08 Agustus 2025

Pembimbing


Dr. Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0012067106

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN: 0127048401



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Muhammad Rifki Azizi Ritonga**, NPM 2103110205, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 28 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Muhammad Rifki Azizi Ritonga

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Segala bentuk puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahuwa Ta'ala yang selalu senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu diberi langkah agar dapat menyelesaikan penyusunan penelitian tugas akhir ini. Shalawat serta salam tentunya tak lupa untuk selalu panjatkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam yang telah membawa risalah islam yang penuh dengan ilmu-ilmu pengetahuan.

Proses penyusunan pada tugas akhir yang berjudul **“Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak Di Tempat Pelayanan Keliling)”** ini bukanlah perjalanan yang mudah. Banyak tantangan, hambatan dan pembelajaran yang penulis alami selama menyelesaikan penelitian ini. Namun, berkat dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Ucapan terima kasih yang mendalam kepada kepada orang tua penulis, yaitu kepada Bapak **H. Bakhtiar Ritonga, S.Pd.** dan ibu **Darwana Sitepu** yang telah memberikan dukungan moral, finansial serta cinta dan dedikasi tanpa batas yang telah merawat dan membesarkan penulis dengan memberikan doa, kasih sayang dan dukungan dalam setiap proses yang penulis lakukan dan tidak dapat tergantikan.

I wanna thank me, I am who I am and I am doing very well in my life, I thank

to ALLAH for my struggle because without it I wouldn't have stumbled across my strength. I also thank me for having no days off, for never quitting and always being a giver and tryna give more than I receive. Thank me for my mistakes for teaching me valuable lessons. I am grateful for the opportunities to grow and improve.

Dalam kesempatan ini maka penulis juga menyadari dengan sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak akan bisa diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof., Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof., Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis S.Sos., M.I.Kom., selaku Sekretaris

Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dr Faustyna, S.Sos., M.M., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan sampai diakhir perkuliahan penulis.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses penulis menjalani perkuliahan.
10. Staff Biro dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam hal mengurus berkas-berkas perkuliahan.
11. Sekretaris Disdukcapil Serdang Bedagai serta Petugas Disdukcapil Serdang Bedagai dan juga siswa – siswi SMAN 1 Bintang Bayu, Penulis ucapkan terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kakak-kakak kandung Penulis, Siti Khairani Ritonga, S.Pd., M.A. dan Nurhasanah Ritonga, S.K.M. Penulis turut ucapkan ribuan terima kasih atas dukungan dan bantuan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan serta proses dalam mengerjakan tugas akhir ini.

13. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini, kalian adalah orang-orang baik. Penulis tidak bisa menyelesaikan tugas akhir ini tanpa bantuan kalian. Terima kasih atas kerja sama dan dukungannya.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca teruma pihak alamamater tercinta Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Medan, Agustus 2025

Muhammad Rifki Azizi Ritonga

STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM PROGRAM PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DI TEMPAT PELAYANAN KELILING)

MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA
2103110205

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Serdang Bedagai dalam melayani perekaman dan pencetakan e-KTP bagi pelajar SMA/ sederajat pada program PAK CEPAT YANLING. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara serta dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak Disdukcapil yaitu sekretaris, petugas lapangan, dan pelajar yang menjadi target sasaran program. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi Disdukcapil dalam program PAK CEPAT YANLING menggunakan strategi penetapan komunikator dengan berdasarkan pengalaman dan kemampuan komunikasi yang kredibel. Strategi dalam penetapan target sasaran dengan menentukan sasaran yang spesifik, terutama pelajar SMA/ Sederajat. Strategi dalam penetapan pesan dengan menyusun pesan yang kolaboratif dan edukatif. Pemilihan media yang menjadi sumber utama informasi sasaran anak SMA yaitu media sosial Instagram. Program PAK CEPAT YANLING sangat dimanfaatkan dan dibutuhkan oleh pelajar maupun masyarakat.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Disdukcapil, Program PAK CEPAT YANLING.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II URAIAN TEORITIS	11
2.1 Strategi Komunikasi	11
2.2 Tujuan Strategi Komunikasi	21
2.3 Manfaat Strategi Komunikasi	22
2.4 Komunikasi Pemerintah	24
2.5 Pelayanan Publik	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Kerangka Konsep.....	33
3.3 Definisi Konsep	33
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	34
3.5 Informan atau Narasumber.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	36

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	36
3.9.1 Profil Disdukcapil Serdang Bedagai.....	36
3.9.2 Struktur Kantor Disdukcapil Serdang Bedagai.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Data Narasumber.....	41
4.1.2 Hasil Wawancara	41
4.2 Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian	34
Tabel 4.1 Data Narasumber	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	33
Gambar 3.2 Gedung Disdukcapil Serdang Bedagai.....	36
Gambar 3.3 Struktur Kantor Disdukcapil Serdang Bedagai	40
Gambar 4.1 Wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil	42
Gambar 4.2 Wawancara dengan Petugas Disdukcapil.....	43
Gambar 4.3 Wawancara dengan Siswa-Siswi Target Disdukcapil	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan merupakan aspek krusial dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang inklusif. Data kependudukan yang akurat dan terkini menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan, penyediaan layanan sosial, serta pelaksanaan demokrasi. Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah diakses, pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Serdang Bedagai merespons kebutuhan tersebut dengan meluncurkan program inovatif bernama Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling) yang melakukan pelayanan terhadap semua dokumen seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Surat Keterangan Kependudukan lainnya. Inovasi ini merupakan pengembangan dari layanan sebelumnya, yaitu Paket Layanan 1 Jam Mantap Tanpa Pungutan Apa-apa (PAK YAN PEJAM MATA) dan pelayanan keliling. Tujuan dari PAK CEPAT YANLING adalah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih dekat dan efisien bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan dan cetak dokumen kependudukan di tempat.

Program ini menyasar masyarakat secara umum. Tetapi, untuk perekaman dan pencetakan E-KTP program tersebut memiliki tujuan secara khusus menyasar

pelajar tingkat SMA/ sederajat yang telah berusia 16–17 tahun ke atas, dengan mendatangi sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman dan pencetakan E-KTP secara gratis dan langsung jadi. Tujuan program ini adalah mempercepat cakupan kepemilikan dokumen kependudukan sejak usia dini serta menanamkan kesadaran administrasi hukum di kalangan pelajar. Mengingat pentingnya KTP Elektronik dalam kehidupan sehari-hari, dimana terdapat Nomor Induk yang menjadi dasar untuk mengurus administrasi kependudukan lainnya.

Program yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai ini sudah berlangsung sejak tanggal 6 april 2021 sampai saat ini masih berjalan, hal ini menunjukkan bahwa program ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat karena dengan PAK CEPAT YANLING ini memberikan beberapa kemudahan bagi masyarakat. Adapun diantaranya ialah (1) Memangkas Tahapan Birokrasi dan Waktu Pelayanan. Layanan ini dirancang untuk mempercepat proses administrasi kependudukan. Dengan kehadiran mobil pelayanan yang langsung mengunjungi masyarakat di berbagai wilayah, waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih efisien. Masyarakat tidak lagi perlu menempuh jarak jauh ke kantor Disdukcapil karena pelayanan ini hadir di tengah-tengah mereka. (2) Pelayanan Selesai dalam Satu Jam. PAK CEPAT YANLING menjamin bahwa dokumen kependudukan dapat selesai dalam waktu maksimal satu jam sejak berkas dinyatakan lengkap. Hal ini tentu menjadi angin segar bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat dan praktis. (3) Pengurusan Beberapa Dokumen Sekaligus. Masyarakat dapat mengurus beberapa dokumen kependudukan sekaligus di tempat tanpa perlu datang kembali di lain

waktu. Ini termasuk KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya yang dibutuhkan. (4) Pelayanan untuk Lansia dan Orang Sakit. PAK CEPAT YANLING juga memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang sudah lansia atau sedang sakit. Mereka yang mengalami kesulitan untuk datang ke kantor Disdukcapil kini dapat tetap memperoleh pelayanan adminduk tanpa harus meninggalkan rumah.

Berdasarkan data terbaru, IKM Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai mengalami peningkatan signifikan selama tiga tahun terakhir, dari 84,09 pada tahun 2021 menjadi 97,16 pada tahun 2023. Kinerja Disdukcapil juga mendapat pengakuan dari Ombudsman RI, yang menilai tingkat kepatuhan standar pelayanan publik. Pada tahun 2021, tingkat kepatuhan ini berada di angka 84,09, kemudian naik menjadi 92,4 pada tahun 2022, dan mencapai 94,24 pada tahun 2023. Peningkatan ini mencerminkan upaya serius yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain kinerja yang semakin baik, Kabupaten Serdang Bedagai juga menghadapi tantangan dalam mengelola data kependudukan. Berdasarkan data per 31 Desember 2023, jumlah penduduk Kabupaten Serdang Bedagai adalah 685.485 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 351,10 jiwa per kilometer persegi. Dari jumlah penduduk tersebut, terdapat 497.197 orang yang masuk kategori wajib KTP, namun hanya 486.165 orang (97,78%) yang telah melakukan perekaman KTP. Masih ada sekitar 11.032 orang (2,22%) yang belum melakukan perekaman KTP, yang mengindikasikan masih adanya tantangan dalam pencatatan kependudukan.

Kendala lain yang dihadapi adalah data dinamis penduduk dengan NIK tidak aktif, yang mencapai 18.314 jiwa. Meskipun jumlahnya relatif kecil, keberadaan individu yang tidak tercatat ini berdampak serius karena mereka tidak bisa mengakses berbagai layanan dan bantuan pemerintah. Tanpa NIK yang aktif, mereka tidak bisa memperoleh layanan kesehatan dan bantuan sosial, yang menjadi hak setiap warga negara. Dalam upaya menanggulangi masalah sosial seperti kemiskinan ekstrem, data menunjukkan penurunan signifikan di Kabupaten Serdang Bedagai. Pada tahun 2022, terdapat sekitar 5.640 jiwa (0,92%) yang hidup dalam kemiskinan ekstrem, namun angka ini berhasil ditekan menjadi sekitar 4.500 jiwa (0,73%) pada tahun 2023. Penurunan ini merupakan hasil dari berbagai kebijakan pemerintah daerah yang fokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, meskipun tantangan masih ada. Dengan capaian yang ada, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelesaian masalah kependudukan.

Salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan program ini adalah strategi komunikasi yang dijalankan oleh Disdukcapil. Keberhasilan suatu strategi komunikasi tentunya didukung dengan komponen-komponen komunikasi. Setiap komponen komunikasi tersebut memiliki keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya, sehingga apabila salah satu dari komponen komunikasi tersebut tidak ada maka strategi komunikasi tidak dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Menurut Cangara (2017), dalam melaksanakan sebuah strategi komunikasi harus diawali dengan langkah-langkah berikut:

- (1) Strategi memilih dan menetapkan komunikator,

- (2) Strategi menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak,
- (3) Strategi penyusunan pesan, dan
- (4) Strategi memilih media atau saluran komunikasi.

Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi yang efektif menjadi kunci utama untuk menciptakan kesadaran, membangun partisipasi aktif, dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling interpersonal (Saleh & Sihite, 2020).

Disdukcapil Serdang Bedagai menerapkan beragam strategi komunikasi dalam pelaksanaan program Pak Cepat Yanling. Strategi tersebut meliputi pendekatan interpersonal langsung saat pelayanan ke sekolah, komunikasi visual melalui media cetak dan digital seperti poster, serta pemanfaatan media sosial resmi untuk menyebarkan informasi program secara luas.

Kemajuan teknologi pada saat ini khususnya Era digital, segala sesuatu nya mudah di dapatkan hanya dengan melalui internet. Hal ini mempermudah seseorang bagi pengguna media sosial dalam mencari berita terbaru atau yang sedang ramai di konsumsi para Masyarakat dengan kata lain sering disebut “viral” membuat Masyarakat lebih senang menggunakan media sosial dari pada televisi dalam mencari berita viral terkini. Anak remaja khususnya yang masih duduk di bangku sekolah pun memanfaatkan teknologi ini dalam segala kebutuhannya,

mulai informasi mengenai Pendidikan, kegiatan sosial para aktivis, kebutuhan perawatan diri maupun lainnya seperti informasi pembuatan dokumen dan syarat-syaratnya. Menurut Harahap (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa data yang dikeluarkan oleh Kemenko Info menunjukkan 50 persen pengguna internet di Indonesia berada dikisaran umur 18 s/d 25 tahun dan sekitar 33 persen pengguna internet di Indonesia berada pada usia 26 s/d 35 tahun. Tingginya angka pengguna internet dan media sosial pada usia tersebut, membuktikan bahwa internet dimanfaatkan untuk berbagai tujuan komunikasi. Bahkan sekarang tidak hanya kalangan Pendidikan, bahkan juga digunakan oleh korporasi, pemerintahan, hingga Lembaga Sosial Masyarakat. Perkembangan media sosial khususnya instagram menjadikan para penggunanya pada era saat ini menggunakan instagram sebagai tempat untuk mereka berekspresi, menunjukkan diri, serta dapat bertukar dan berbagi ilmu kepada orang lain. Hal ini, mendorong para penggunanya agar bisa semakin kreatif dan inovatif dalam menyampaikan informasi agar dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Tentunya dengan keberadaan media sosial instagram ini dapat mempengaruhi segala bidang yang ada. Instagram juga merupakan salah satu media sosial populer yang digunakan oleh banyak orang beberapa tahun belakangan ini khususnya kalangan remaja mulai umur 13 tahun hingga 35 tahun. Dari perkembangan zaman ini pun menjadikan pemerintahan dari berbagai instansi dan perusahaan mengalihkan penyebaran informasinya melalui media sosial instagram. Dengan berkembangnya teknologi menjadikan pengguna yang menggunakan internet akan mengalami perkembangan pesat di tengah-tengah masyarakat, informasi

yang diberikan pun dapat menjangkau sasaran khalayak yang lebih besar. Maka dari itu Humas dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) Serdang Bedagai menggunakan media sosial instagram dan lainnya untuk memberikan informasi informasi dan juga tentang kegiatan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh disdukcapil Serdang Bedagai kepada Masyarakat terutama dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling). Dengan adanya instagram ini pun tentunya mempermudah Humas disdukcapil untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan masyarakat pun tentunya terbantu dengan adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi khususnya remaja yang masih belum memahami penting nya segera melakukan pembuatan KTP untuk sebagai dokumen penting.

Hal ini selaras dengan temuan Nurfitri, Kusumaningrum, dan Ramdhani (2023) bahwa penggunaan media sosial yang terencana dan informatif mampu meningkatkan citra positif pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, pendekatan komunikasi partisipatif juga diterapkan melalui kerja sama dengan pihak sekolah dan pemerintah desa, agar informasi tersampaikan dengan baik kepada siswa dan wali murid. Strategi ini penting karena menurut Rachmayanti dan Hasbiansyah (2018), partisipasi aktif masyarakat dapat terbangun bila komunikasi pemerintah bersifat terbuka, dialogis, dan melibatkan unsur lokal.

Sebagai contoh konkret strategi komunikasi visual, Disdukcapil menyebarluaskan poster digital yang menjelaskan layanan Pak Cepat Yanling melalui Instagram dan media sosial lainnya yang merupakan akun resmi Pemerintah Disdukcapil dan juga website resmi nya. Berdasarkan dari data yang

di Poster ini menyajikan informasi utama yang berkaitan dengan kegiatan kegiatan disdukcapil seperti layanan pembuatan ktp, tentang data kependudukan, lokasi pelayanan di sekolah, pencetakan gratis dan langsung jadi, serta segmentasi sasaran usia. Gambar pendukung juga memperlihatkan kegiatan pelayanan di lapangan, termasuk interaksi petugas dengan siswa serta penggunaan peralatan perekaman. Hal ini sejalan dengan pemikiran Kriyantono, yang menyatakan bahwa media visual sangat efektif dalam menarik perhatian khalayak dan memperkuat pemahaman pesan.

Lalu untuk publikasi kegiatan dari program disdukcapil Serdang bedagai di upload melalui fitur postingan dan reels di media sosial yang mereka miliki, diantara nya melalui Instagram, Facebook, X dan Youtube. Dilihat dari banyaknya jumlah pengikut instagram @disdukcapil_sergai yang sampai saat ini telah diikuti oleh 602 followers, begitupun dengan media sosial yang lain menjadikan Humas disdukcapil Serdang Bedagai lebih mudah dalam memberikan informasi secara langsung. Dalam prinsip kerja nya Humas disdukcapil menggunakan media sosial untuk menampung pertanyaan, saran dan aspirasi masyarakat lalu mereka akan merekap itu menjadi sebuah laporan dan apabila ada informasi informasi terbaru tentang cara pengurusan kependudukan mereka akan menginformasikan nya melalui media social Instagram dan lainnya ataupun melalui website resmi mereka.

Dengan demikian, strategi komunikasi yang dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai merupakan aspek penting yang perlu dikaji secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara rinci bagaimana

strategi komunikasi dirancang dan diimplementasikan dalam program Pak Cepat Yanling, serta bagaimana strategi tersebut memengaruhi efektivitas penyampaian informasi dan peningkatan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling)”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan penegetahuan dalam bidang pendidikan berupa ilmu pengetahuan tentang Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling).
2. Secara Akademis, hasil penelitian ini diharapkan berfungsi sebagai sumber rujukan bagi penelitian mendatang yang akan mengadopsi konsep yang sama.
3. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman yang penuh tentang peranan komunikasi pemerintah Daerah

Kabupaten Serdang Bedagai melalui program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling).

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Menyajikan bagian yang berisi terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian

BAB II : Menyajikan bagian yang berisi tentang Uraian Teoritis yang menjelaskan tentang Strategi Komunikasi, Petugas Disdukcapil, Informasi, dan Program PAK CEPAT YANLING.

BAB III : Menyajikan bagian yang berisi tentang Metode penelitian yang terdiri dari Jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, informan atau narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB IV : Menyajikan bab yang menguraikan hasil dan pembahasan penelitian.

BAB V : Merupakan bagian penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Strategi Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Cangara, 2016). Strategi komunikasi merupakan proses perencanaan komunikasi yang mencakup pengidentifikasian tujuan, pemilihan media, penyesuaian pesan, serta analisis audiens. Cangara (2017) menyebut strategi komunikasi sebagai panduan teknis dan taktis untuk menyampaikan pesan secara efisien, dengan mempertimbangkan karakteristik sasaran komunikasi.

Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Cangara, 2017).

Kurniawan (2018) menyatakan komunikasi model Lasswell merupakan ungkapan verbal yang dilakukan dengan baik apabila dilaksanakan dalam lima tahap yakni *“Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?”* (Purba dkk, 2020, hal. 19–20).

1) Who (Komunikator)

Komunikator adalah individu yang menyampaikan pesan dan berperan sebagai sumber informasi. Tujuan komunikasi dapat tercapai ketika komunikan memahami

makna pesan yang disampaikan oleh komunikator serta memperhatikan dan menerima pesan tersebut secara menyeluruh. Hal ini akan mengarah pada terciptanya kesamaan persepsi. Elemen penting yang mempengaruhi efektivitas komunikasi adalah kredibilitas (credibility), daya tarik (attractive) dan kekuatan (power) komunikator itu sendiri.

Menurut Cangara (2017), seorang komunikator perlu memahami dan mengetahui tiga aspek berikut untuk dapat mengenal dan memetakan masyarakat, yaitu:

- a. Aspek Sosiodemografik, dari aspek ini seorang komunikator perlu memahami mengenai usia, jenis kelamin, lokasi, pekerjaan, tingkat pendidikan, bahasa, agama, ideologi serta pemilikan media dari masyarakat atau khalayak yang menjadi target sasaran dari kegiatan komunikasi.
- b. Aspek Profil Psikologis, seorang komunikator perlu memahami karakter khalayak dari segi kejiwaan seperti emosi mereka yang memiliki tempramen, mudah tersinggung, tenang, sabar dan sebagainya. Memahami bagaimana pendapat-pendapat dari khalayak serta seorang komunikator juga harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan dari khalayak.
- c. Aspek Karakteristik Perilaku Masyarakat, mencakup kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan masyarakat dalam menjalani kehidupannya sehari-hari. Maka dari itu perlu mengetahui hal-hal seperti hobi, nilai dan norma, mobilitas sosial, serta perilaku komunikasi dari khalayak yang menjadi target sasaran. Aspek-aspek tersebut bisa diketahui melalui kegiatan penelitian seperti survei, melihat data potensi atau buku statistik yang ada, serta melalui wawancara. Dengan

mendapatkan data dari hasil survei, buku statistik dan wawancara maka seorang komunikator dapat menentukan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, isi pesan yang akan disampaikan, menentukan media yang akan digunakan serta menetapkan strategi yang dapat dipakai dan menyesuaikan program-program komunikasi yang akan dilaksanakan untuk dapat mempengaruhi khalayak.

2) *Says What (Pesan)*

Pesan merupakan sesuatu yang dikirimkan atau disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Pesan dapat disampaikan oleh seseorang atau komunikator dalam bentuk serangkaian simbol yang diterima yang kemudian dipersepsi oleh khalayak dalam serangkaian makna. Simbol merupakan hasil dari kreasi manusia yang memiliki makna sehingga dapat digunakan dalam berkomunikasi. Kemampuan manusia dalam menciptakan simbol membuktikan bahwa manusia sudah memiliki kebudayaan dalam berkomunikasi mulai dari simbol yang sederhana sampai dengan simbol yang sudah dimodifikasi. Pada dasarnya simbol dibedakan menjadi dua bentuk yaitu simbol verbal dan simbol nonverbal. Simbol verbal menggunakan bahasa, yaitu seperangkat kata yang disusun secara berstruktur hingga menjadi sebuah himpunan kalimat yang memiliki arti. Terdapat tiga fungsi bahasa dalam menciptakan sebuah komunikasi yang efektif, yaitu:

- a. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita
- b. Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia
- c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia (Cangara, 2016).

Dalam menyampaikan pesan ke khalayak/target sasaran tentunya diperlukan sebuah teknik penyusunan pesan agar dapat diterima dan dipahami. Terdapat dua

bentuk teknik penyusunan pesan, yaitu One-Side Issue dan Two-Side Issue. Dimana, One-Side Issue ialah teknik penyampaian pesan yang hanya menonjolkan satu sisi saja, baik itu kebaikan ataupun keburukan sesuatu. Artinya, seorang komunikator pada saat menyampaikan sesuatu hanya menekankan pada satu sisi saja, baik menyampaikan kebaikan atau keburukan saja. Sedangkan Two-Side Issue ialah, teknik penyampaian pesan yang digunakan komunikator untuk menyampaikan hal-hal baik dan juga menyampaikan hal-hal yang kurang baik. Komunikator dapat memberikan kesempatan kepada khalayak untuk berpikir apakah mereka mendapatkan keuntungan ketika melaksanakan informasi yang diterimanya. Agar suatu pesan dapat berjalan efektif, maka dalam penyusunan pesan perlu memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Harus menguasai terlebih dahulu apa yang akan disampaikan
- b. Mampu untuk mengemukakan argumentasi secara logis, oleh karena itu harus mempersiapkan fakta dan pendapat yang dapat mendukung materi yang disajikan.
- c. Memiliki kemampuan untuk membuat intonasi bahasa, serta gerakan tubuh yang dapat menarik perhatian khalayak/target sasaran.
- d. Mampu untuk membumbui pesan berupa humor untuk menarik perhatian serta mengurangi rasa bosan khalayak. (Cangara, 2017).

Dalam menyampaikan pesan, dibutuhkan teknik-teknik tertentu. Menurut Cangara (2017), terdapat 3 sifat pesan dalam teknik penyusunan pesan, yaitu:

- A. Bersifat Informatif

Pesan yang bersifat informatif lebih banyak ditujukan untuk memperluas wawasan serta kesadaran khalayak. Informasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang diperoleh oleh seseorang sebagai sebuah pengetahuan. Menurut Achmad, jika seseorang berkata bahwa ia telah mendapat informasi tentang sesuatu, maka yang bersangkutan maksudnya telah mengetahui sesuatu (Cangara, 2017). Sifat informasi dibedakan menjadi dua yaitu informasi yang bersifat aktual yang ditandai dengan “kebaruan” atas informasi, serta informasi yang bersifat umum yang termasuk ke dalam kategori publikasi.

B. Bersifat Persuasif

Penyusunan pesan yang bersifat persuasif memiliki proposisi bahwa adanya hasil yang diperoleh oleh sumber dari penerima terhadap pesan yang disampaikan. Artinya, setiap pesan yang dibuat diharapkan dapat menghasilkan sebuah perubahan. Penyusunan pesan yang bersifat persuasif bertujuan untuk mengubah persepsi, sikap, dan pendapat khalayak.

C. Bersifat Edukatif

Pesan yang bersifat edukatif harus memiliki kecenderungan ke arah perubahan, bukan hanya dari tidak tahu menjadi tahu tetapi juga bisa melakukan apa yang diketahuinya. Menyusun pesan yang bersifat edukatif harus disertai dengan referensi baik dari pengalaman maupun pengetahuan dari orang lain. Penyusunan pesan yang bersifat edukatif harus disampaikan oleh seorang komunikator yang lebih mengetahui pesan/informasi yang akan disampaikan.

3) *In which Channel (media yang digunakan)*

Media merupakan sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan ke komunikan. Dalam menyampaikan pesan komunikator harus pandai memilih media yang tepat sesuai keadaan yang disampaikan. Dalam memilih media yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi, harus mempertimbangkan karakteristik dari isi dan tujuan dari isi pesan yang akan disampaikan serta mengetahui jenis media apa yang dimiliki oleh khalayak. Menurut UNESCO (dikutip dalam Cangara, 2017) terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memilih media yang akan digunakan dalam kegiatan komunikasi, yaitu:

- a. Sumber daya komunikasi yang tersedia di suatu tempat. Diperoleh dengan cara mengumpulkan data mengenai sumber daya komunikasi yang ada, menganalisis status sumber daya komunikasi, serta membuat analisis kritis yang dibutuhkan khalayak terhadap media, informasi apa yang diperlukan serta mendengar bagaimana pendapat khalayak.
- b. Pemilikan media di khalayak sasaran. Seperti berapa banyak penduduk yang memiliki televisi, tv kabel, radio, dan pelanggan surat kabar.
- c. Terjangkau tidaknya pesan yang disampaikan. Melihat apakah semua siaran televisi dapat diterima oleh khalayak, melihat apakah pelanggan surat kabar hanya terbatas di kota atau juga terdapat di desa. Dalam menentukan media yang akan digunakan seringkali terjadi pergeseran. Karena perkembangan media yang selalu berubah dan berkembang dari waktu ke waktu secara cepat. Oleh karena itu, media atau saluran komunikasi menurut Cangara (2017) dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Media Lama

Media lama dapat dibedakan menjadi delapan jenis, yaitu sebagai berikut:

a). Media Cetak

Media cetak ialah alat atau sarana yang digunakan dalam kegiatan komunikasi untuk menyampaikan pesan secara verbal dan melalui gambar. Yang termasuk ke dalam media cetak ialah surat kabar, dimana media ini memiliki kelebihan seperti dapat dibaca oleh banyak orang dalam satu tempat tetapi media ini tidak memiliki jangkauan yang jauh.

b). Media Elektronik

Media elektronik yaitu media yang digunakan untuk menyampaikan pesan melalui televisi dan radio. Dimana media ini memiliki kelebihan bisa menembus ruang dan waktu, sehingga informasi bisa cepat sampai dan juga dapat diterima dalam waktu yang sama (serempak) pada wilayah yang berada pada radius penerimaan. Serta melalui media ini, pesan dapat disampaikan dengan lebih menarik karena dapat disampaikan dengan gambar yang bergerak serta berwarna.

c). Media Luar Ruang

Media luar ruangan kelebihan yaitu lebih tahan lama dan dapat dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain, tetapi memiliki jangkauan yang terbatas. Biasanya media ini diletakkan di tempat yang ramai dan banyak dilewati oleh khalayak. Tetapi hanya sedikit orang yang memang memperhatikan media ini, karena khalayak lebih banyak hanya melewati dan hanya melihat sepintas saja. Bentuk-bentuk dari media ini diantaranya spanduk, baliho, reklame, umbul-umbul, iklan pohon, electronic board, dan lainnya.

d). Media Format Kecil

Media ini terdiri dari berbagai macam media tetapi memiliki bentuk yang lebih kecil, dan isi dari media ini terkadang lebih fokus pada satu macam informasi. Media format kecil memiliki kelebihan seperti lebih mudah untuk dibawa kemana-mana, dan lebih menarik perhatian orang. Bentuk media format kecil antara lain bulletin, leaflet, brosur, poster, kalender, stiker, dan lain sebagainya.

e). Media Komunikasi Kelompok

Media komunikasi kelompok banyak digunakan dalam kegiatan komunikasi yang melibatkan banyak khalayak atau lebih dari 15 orang. Bentuk media komunikasi kelompok yang sering digunakan antara lain rapat, seminar, dan konferensi. Rapat biasanya digunakan oleh suatu organisasi untuk membahas hal-hal penting yang akan dihadapi. Seminar biasanya dihadiri oleh khalayak yang jumlahnya tidak lebih dari 150 orang, dengan tujuan untuk membahas suatu masalah dengan menghadirkan pembicara. Sedangkan konferensi biasanya dihadiri oleh anggota dan pengurus dari suatu organisasi tertentu. Pembicaraannya biasanya mengenai masalah internal dan eksternal organisasi.

f). Media Komunikasi Publik

Media komunikasi publik digunakan apabila khalayak sasaran berjumlah lebih dari 200 orang. Bentuk media komunikasi publik seperti rapat akbar. Dalam rapat akbar biasanya khalayak berasal dari berbagai macam bentuk tetapi masih memiliki kesamaan seperti kesamaan partai, kesamaan agama, dan lainnya. Rapat akbar biasanya menghadirkan seorang pembicara yang berdiri di sebuah podium, sehingga khalayak dapat melihat dan mendengar secara langsung.

g). Media Komunikasi Antarpribadi

Media komunikasi antarpribadi ialah media yang berlangsung secara tatap muka, tetapi pesannya bersifat pribadi. Bentuk media ini diantaranya ialah surat dan telepon. Surat memiliki kelebihan seperti dapat menampung pesan-pesan yang sifatnya pribadi dan tertutup. Sedangkan telepon merupakan bentuk media yang dapat mengirimkan pesan dengan cepat dan lebih interaktif.

h). Media Komunikasi Tradisional

Media komunikasi tradisional masih terdapat di beberapa daerah pedalaman. Untuk dapat mendekati khalayak ini, dibutuhkan media komunikasi tradisional yang dimiliki oleh mereka serta media komunikasi yang berkembang di lingkungan mereka. Beberapa bentuk media komunikasi tradisional ialah melalui pesta atau upacara adat, pesta panen, upacara perkawinan dan lainnya.

2) Media Baru

Media baru atau biasa dikenal dengan istilah Internet merupakan penggabungan dari komunikasi interpersonal dan komunikasi massa yang merupakan keberhasilan dari hasil rekayasa para pakar teknologi media internet memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan media lainnya, seperti mampu menembus batas wilayah, ruang dan waktu. Lalu memperluas akses dalam memperoleh informasi, serta memiliki kecepatan dalam perkembangan dan penyebaran yang sulit diatasi (dikutip dalam Cangara, 2017). Oleh sebab itu, kehadiran media internet memberikan kemudahan dalam menyebarkan informasi. Teknologi terus mengalami perkembangan, hingga munculnya sebuah media internet sebagai media sosial. Dengan munculnya

media sosial akan lebih mempermudah khalayak dalam mengakses atau mencari informasi. Berikut merupakan beberapa kelebihan dari media sosial, antara lain:

- a. Interaktif dan terbuka, sehingga siapa saja dapat berpartisipasi dan berbagi informasi dalam waktu yang cepat dan tidak terbatas.
- b. Bersifat global, sehingga tidak perlu bertatap muka secara langsung
- c. Sebagai ruang publik yang terbuka, dan merupakan lingkungan informasi yang dinamis
- d. Setiap pengguna dapat memproduksi informasi serta dapat membagikan informasi tersebut ke orang banyak tanpa batas.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka strategi komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Serdang Bedagai dapat dijelaskan melalui teori Strategi Komunikasi menurut Hafied Cangara. Dibutuhkan sebuah penyusunan dan perencanaan yang matang agar strategi komunikasi yang dilakukan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

4) *To Whom (Komunikan)*

Komunikan adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai penerima pesan. Dalam konteks ini, komunikator diharapkan dapat lebih memahami komunikan yang mereka hadapi, sehingga dapat mencapai hasil maksimal dari pesan yang disampaikan,

5) *With What Effect (efek)*

Efek ialah respon atau tanggapan atau reaksi komunikan terhadap pesan yang oleh komunikator. Dengan kata lain efek dapat dikatakan sebagai suatu akibat dari proses komunikasi.

Menurut Cangara (2017), dalam melaksanakan sebuah strategi komunikasi harus diawali dengan langkah-langkah berikut:

1. Strategi memilih dan penetapan komunikator.

Menetapkan komunikator sebagai pelaku utama dalam aktivitas komunikasi, harus kaya ide serta penuh daya kreativitas.

2. Strategi penetapan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak

Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak, yaitu masyarakat sebagai sasaran program komunikasi, dimana masyarakat menentukan berhasil tidaknya suatu program.

3. Strategi penetapan pesan

Menyusun pesan yang disesuaikan dengan program yang mau disampaikan. Pesan ini bersifat informatif, persuasive dan mendidik.

4. Strategi pemilihan media atau saluran komunikasi.

Memilih media dan saluran komunikasi, meliputi sumber daya komunikasi yang tersedia.

2.2 Tujuan Strategi Komunikasi

Menurut Lilweri ada beberapa tujuan dari strategi komunikasi tersebut, yaitu:

- 1) *Menyebarkan informasi (Informating)*

Salah satu tujuan strategi komunikasi adalah menyebarluaskan informasi kepada masyarakat atau publik yang menjadi sasaran kita. Informasi yang disebarluaskan harus informasi yang spesifik dan aktual, sehingga mendapatkan konsumen. Sehingga tidak sekedar memberitahu atau motivasi tetapi mengandung unsur pendidikan.

2) *Memotivasi (Motivating)*

Informasi yang disebarkan harus dapat memberikan motivasi bagi masyarakat.

3) *Memberitahu (Announcing)*

Merupakan pemberitahuan tentang kapasitas dan kualitas informasi (*one first goals of your communications strategy is to announce the availability of information on quality*).

4) *Mendidik (Education)*

Setiap informasi yang disampaikan harus dalam kemasan Educating atau bersifat mendidik, sehingga informasi yang disampaikan tidak hanya bersifat memberitahu saja.

5) *Mendukung pembuatan informasi (Supporting Decision Making)*

Proses pembuatan keputusan perlu adanya pengumpulan informasi dan proses analisis sehingga dapat membentuk informasi utama bagi pihak pendiri suatu keputusan (Martianov, 2016).

2.3 Manfaat Strategi Komunikasi

Menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett menyatakan bahwa strategi komunikasi memiliki 3 (tiga) tujuan, yaitu:

- 1) *To secure understanding* yaitu untuk memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Bisa diambil contoh dari penelitian ini penulis harus mampu membuat pembaca benar-benar mengerti apa yang telah disampaikannya, sehingga tidak timbul kesalah pahaman antara informasi yang disampaikan dengan informasi yang diterima.
- 2) *To establish acceptance* yaitu pembaca dapat mengerti dan menerima informasi yang telah diberikan, maka penerimanya harus dibina. Komunikasi antara pembaca dengan peneliti harus dilestarikan agar tercipta hubungan yang baik antara keduanya. Kalau penulis merasa senang berkomunikasi dengan pembaca, maka bukanlah hal yang mustahil kalau pembaca akan sering melihat penelitian ini.
- 3) *To motivate action* yaitu suatu kegiatan yang dimotivasikan. Sesama peran dalam suatu komunikasi harus saling memotivasikan diri untuk melakukan komunikasi yang efektif.

Dalam ranah pelayanan publik, strategi komunikasi yang terarah sangat penting dalam membentuk pemahaman dan partisipasi masyarakat. Ardianto dan Quarles van Ufford (2020) menegaskan bahwa strategi komunikasi di instansi pemerintah harus mampu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat serta memelihara hubungan yang kredibel antara pemerintah dan publiknya.

Strategi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam program Pak Cepat Yanling menunjukkan penerapan komunikasi interpersonal langsung (tatap muka),

pemanfaatan media visual, serta digitalisasi pesan melalui media sosial, sesuai dengan prinsip strategi komunikasi terpadu.

2.4 Komunikasi Pemerintahan

a) Definisi Komunikasi Pemerintahan

Secara etimologis, kata "pemerintahan" berasal dari kata "pemerintah" dan "perintah", yang berarti menginstruksikan untuk melakukan suatu pekerjaan. Namun, jika kita menelusuri asal-usulnya, "pemerintahan" sebenarnya diambil dari bahasa Inggris "government", yang diterjemahkan sebagai "pemerintah" dan "pemerintahan" dalam berbagai tulisan. Meskipun demikian, beberapa ahli berpendapat bahwa istilah "government" tidak selalu identik dengan makna pemerintahan. Salah satunya, Samuel Edward Finer, yang dikutip dalam buku Erliana Hasan berjudul "Komunikasi Pemerintahan", menginterpretasikan "government" sebagai "public servant" atau "pelayanan publik". Berikut adalah penjelasannya:

- Pengertian *Government* menunjukkan kegiatan atau proses memerintah dalam melakukan kontrol atas pihak lain (*the activity or proses of governing*).
- Pengertian *Government* menunjukkan kepada masalah-masalah negara dalam kegiatan.
- Pengertian *Government* menunjukkan bagaimana cara, metode, atau sistem yang berkaitan dengan masyarakat tertentu yang diperintah (*the manner, method or system by which a particular society is governed*).

Dari uraian di atas, peneliti memahami bahwa komunikasi pemerintahan menunjukkan bagaimana kegiatan atau proses memerintah dalam permasalahan

negara yang di hadapi melalui cara, metode, atau sistem yang berkaitan dengan masyarakat.

Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan tugas dan kewenangan yang bersifat berdaulat. Dalam pengertian yang lebih luas, pemerintah mencakup entitas yang lebih besar daripada sekadar kementerian, yang bertanggung jawab untuk menjaga perdamaian dan keamanan negara.

Dalam pengertian yang lebih sempit, pemerintahan dapat diartikan sebagai aktivitas pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah (terutama eksekutif) beserta jajarannya untuk mencapai tujuan negara. Sebaliknya, dalam perspektif yang lebih luas, pemerintahan melibatkan aktivitas yang dilaksanakan oleh berbagai organ atau badan pemerintahan. Pemerintah memiliki kewajiban untuk mengeluarkan keputusan yang mencerminkan keinginan masyarakat, sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Proses ini harus dijalankan demi mencapai tujuan yang diharapkan.

b) Karakteristik Komunikasi Pemerintahan

Secara umum, hampir seluruh aparatur pemerintah memahami pentingnya komunikasi. Namun, tidak semua dari mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang bagaimana melakukan komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, komunikasi bertujuan agar ide atau gagasan yang disampaikan oleh pihak pertama dapat dipahami dengan baik oleh pihak kedua. Hal ini sangat penting, terutama dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah yang berkaitan dengan fungsi-fungsi pemerintah, seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberdayakan masyarakat, dan mencapai kesejahteraan. (Hasan,2014:96).

Seperti yang dijelaskan dalam kutipan tersebut, karakteristik komunikasi pemerintahan menunjukkan bahwa meskipun aparat pemerintah biasanya memahami aspek dasar komunikasi, mereka belum tentu menguasai cara berkomunikasi yang efektif ketika berhadapan dengan masyarakat. Penyampaian ide atau informasi dari pemerintah baik secara tertulis maupun lisan sering kali menemui tantangan. Di lapangan, sering kali terjadi distorsi atau gangguan dalam pemahaman gagasan ketika berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini tidak jarang menyebabkan masalah dan bahkan bisa memicu konflik.

Berdasarkan wewenang dan posisi struktur organisasi pemerintah cenderung memberitahu (telling) bukan mendengar (listening), sebaliknya bawahan akan mengatakan kepada atasan mereka terhadap apa yang menjadi harapan mereka agar bisa didengar oleh atasan, jadi perbedaan antara komunikan dan komunikator menjadi hambatan dalam proses komunikasi yang efektif, oleh sebab itu dalam menciptakan komunikasi yang efektif yang di kemukakan oleh Gibson dalam buku Erliana Hasan yang berjudul Komunikasi Pemerintahan sebagai berikut:

- Mengadakan tindakan langsung (following up)
- Mengatur Arus Informasi (regulating information flow)
- Memanfaatkan umpan balik (utiling feedback)
- Pengahayatan (empathy)
- Pengulangan (repetition)
- Mendorong saling mempercayai (encouraging mutual trust)
- Penetapan waktu secara efektif (effective timing)
- Menyederhanakan Bahasa

- Mendengarkan secara efektif
- Memanfaatkan selentingan

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa untuk menciptakan komunikasi yang efektif, diperlukan beberapa tindakan langsung. Ini meliputi pengaturan arus informasi, pemanfaatan umpan balik, penghayatan terhadap pesan, serta pengulangan informasi yang penting. Selain itu, membangun saling percaya antara pihak-pihak yang terlibat, menetapkan waktu secara efisien, menyederhanakan penggunaan bahasa, dan mendengarkan dengan baik juga merupakan faktor kunci. Tidak kalah penting, memanfaatkan informasi yang beredar di sekitar kita dapat meningkatkan efektivitas komunikasi.

2.5 Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara. Menurut Muhammad Sawir (2015), pelayanan publik harus dikelola secara profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ditandai oleh kecepatan, kepastian prosedur, keterjangkauan, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Konsep pelayanan publik modern juga menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat penerima layanan.

b) Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merujuk pada pengembangan atau penerapan ide, proses, atau teknologi baru dalam sistem pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan jangkauan layanan. Menurut Rogers, dalam *Diffusion of Innovations*, keberhasilan suatu inovasi tergantung pada lima atribut:

- 1) Keunggulan relatif. Keunggulan relatif merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada metode atau produk yang ada sebelumnya. Inovasi yang memiliki keunggulan relatif yang jelas dan signifikan akan lebih cepat diterima oleh pengguna dibandingkan dengan yang tidak memiliki keuntungan yang mencolok.
- 2) Kompatibilitas. Kompatibilitas mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan penerima. Inovasi yang kompatibel dengan kebiasaan dan kepercayaan masyarakat cenderung lebih mudah diterima dan diadopsi. Jika inovasi dianggap terlalu berbeda atau bertentangan dengan cara lama yang sudah dikenal masyarakat, penerimaan terhadap inovasi tersebut bisa lebih lambat.
- 3) Kompleksitas. Kompleksitas merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Semakin kompleks atau sulit suatu inovasi untuk

diterima dan digunakan, semakin rendah tingkat adopsinya. Sebaliknya, inovasi yang sederhana dan mudah digunakan akan lebih cepat diterima oleh masyarakat.

- 4) Trialability. Trialability merujuk pada sejauh mana inovasi dapat diuji coba atau digunakan dalam skala kecil sebelum diterapkan secara luas. Inovasi yang dapat diuji coba terlebih dahulu memungkinkan pengguna untuk merasakan manfaatnya tanpa merasa terikat pada keputusan jangka panjang, yang pada gilirannya dapat mengurangi rasa takut atau keraguan terhadap perubahan.
- 5) Observabilitas. Observabilitas adalah sejauh mana hasil dari inovasi dapat diamati oleh orang lain. Inovasi yang hasilnya mudah dilihat dan dirasakan oleh orang lain lebih mudah diterima karena dapat menumbuhkan keinginan untuk mengikuti jejak mereka yang telah mencoba dan berhasil menggunakan inovasi tersebut.

c) Studi Terdahulu tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berbagai daerah telah menerapkan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, baik secara digital maupun melalui pendekatan langsung ke masyarakat. Beberapa studi yang relevan antara lain:

- 1) Program SaHaJa Keliling – Kabupaten Kediri

Inovasi pelayanan satu hari jadi yang dilaksanakan secara keliling, bertujuan mempermudah akses masyarakat desa terhadap dokumen kependudukan. Studi oleh Fitriyah (2021) menunjukkan bahwa program ini meningkatkan efisiensi waktu dan kepuasan warga (Jurnal Publika Unesa).

- 2) Program Pelanduk Cepat – Kabupaten Situbondo

Program ini menyediakan pelayanan cetak dokumen langsung di tempat menggunakan mobil pelayanan. Menurut Mardhotillah (2022), inovasi ini mengurangi kepadatan antrean di kantor Disdukcapil dan mempercepat proses pelayanan (Jurnal Cermin Unars).

1) Pecel Andok – Kota Madiun

Pelayanan keliling yang menyasar titik-titik strategis seperti kelurahan dan pasar. Program ini efektif dalam menjangkau masyarakat yang kesulitan datang ke kantor Disdukcapil (Prasetyo, 2021, Jurnal Publika Unesa).

2) PAKSEMMOK – Kabupaten Kudus

Inovasi digital dengan sistem pelayanan administrasi secara daring melalui WhatsApp dan website. Berdasarkan penelitian Handayani (2023), kemudahan akses dan kecepatan layanan menjadi nilai tambah utama, meskipun ada tantangan dari segi literasi digital masyarakat (Jurnal Ilmu Pemerintahan Undip).

3) Aplikasi Sedudo – Kabupaten Nganjuk

Aplikasi berbasis Android untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa tatap muka. Studi Putra & Lestari (2023) mencatat bahwa aplikasi ini efektif, namun masih ada hambatan pada masyarakat usia lanjut dan yang tinggal di daerah blank spot (Cermin Unars).

Program Pak Cepat Yanling milik Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai termasuk dalam kategori inovasi jemput bola, yaitu pendekatan pelayanan keliling yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dan mencetak dokumen kependudukan langsung di tempat. Berdasarkan studi-studi di atas, model ini terbukti efektif dalam menjawab keterbatasan akses, meningkatkan kepuasan

layanan, dan mendorong cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yang lebih merata.

d) Anggapan Dasar

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini maka dapat dikemukakan anggapan dasar bahwa strategi komunikasi Disdukcapil berperan penting dalam program Pak Cepat Yanling di Kabupaten Serdang Bedagai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Walidin dan Tabrani (2015) mengenai penelitian kualitatif yaitu rangkaian penelitian yang memiliki tujuan untuk mendalami fenomenan sosial maupun manusia dengan menunjukkan suatu konsep gambaran yang menyeluruh dan utuh yang dapat diungkapkan dengan kata kata, memberikan pemahaman yang mendetail tentang sumber informasi, dan dilakukan dalam bentuk lingkungan pengalaman. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan juga mendekati menggunakan analisa induktif, dengan makna bahwa penelitian kualitatif lebih cenderung pada makna dan proses dari sudut pandang subjek.

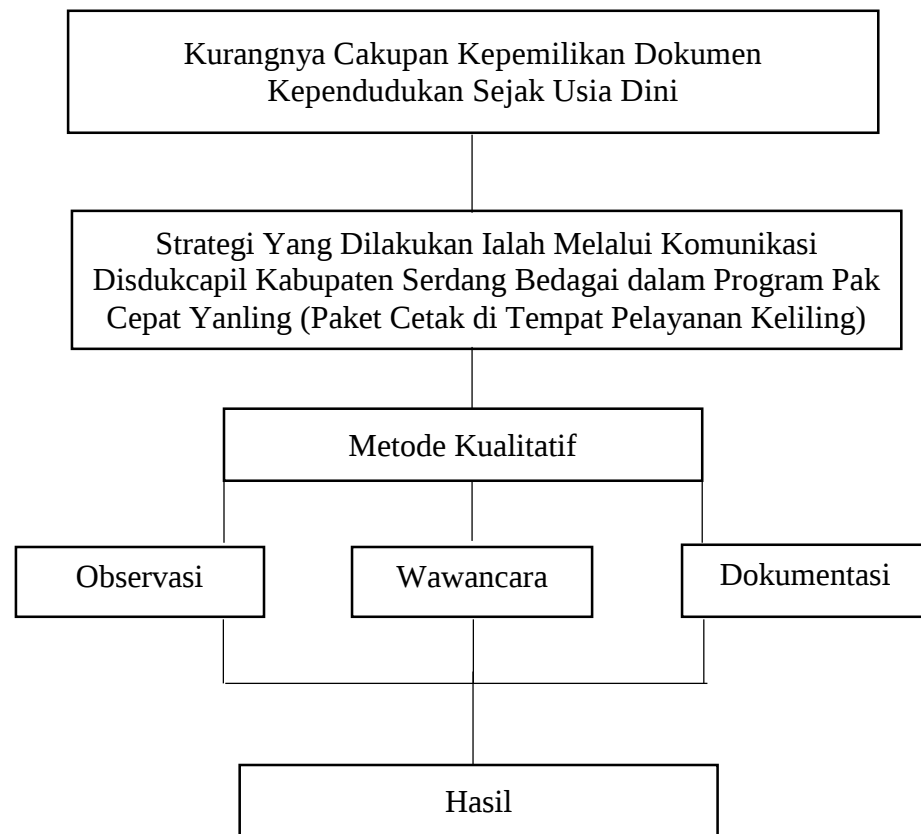
Penelitian kualitatif dikembangkan atas dasar “kejadian” yang ditemukan saat kegiatan lapangan berlangsung. Oleh karena itu, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan satu dengan yang lain (Rijali, 2019).

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofi post-positivisme yang mengkaji objek dalam kondisi alamiah (keadaan nyata, tidak tetap atau eksperimental) dimana peneliti sebagai instrument kuncinya.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dapat diartikan bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan apa yang ada di lapangan dengan kalimat tanpa menggunakan angka melainkan kata-kata.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.3 Definisi Konsep

Konsep dapat didefinisikan sebagai ide atau pemikiran yang menjelaskan fenomena yang akan diteliti. Berikut beberapa definisi konsep yang berhubungan dengan yang akan diteliti:

- a) Pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara. Menurut Muhammad Sawir, pelayanan publik harus dikelola secara profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan

yang berkualitas ditandai oleh kecepatan, kepastian prosedur, keterjangkauan, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

- b) Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling), merupakan sebuah program yang dilakukan oleh Disdukcapil Serdang Bedagai untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dan mencetak dokumen kependudukan langsung di tempat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi	Indikator
Strategi Komunikasi	• Penetapan komunikator • Penetapan target sasaran • Penetapan pesan • Pemilihan media/saluran

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.5 Informan atau Narasumber

Dalam penelitian ini ditetapkan dengan teknik purposive sampling dengan informan sebagai berikut: 1 Pejabat Disdukcapil Serdang Bedagai (Sekretaris), 1 Petugas Disdukcapil Serdang Bedagai dan 5 Siswa SMA/ sederajat. Berdasarkan kriteria diatas maka informan/narasumber dalam penelitian ini berjumlah 7 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data tidak akan pernah lepas dari sebuah penelitian karena merupakan sebuah indikator berhasil atau tidaknya sebuah penelitian ilmiah (Ardiansyah et al., 2023). Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara akan dilakukan secara langsung dengan narasumber yang bersangkutan untuk mendapatkan pandangan, pengetahuan, dan pengalaman serta persepsi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung subjek penelitian dan Dokumentasi dilakukan dengan cara bertemu dengan narasumber untuk kepentingan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir analisis data merupakan upaya mencari dan merumuskan secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk menambah pengetahuan peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjabarkannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pengetahuan tersebut analisis perlu diteruskan dengan berupaya mencari makna (Rijali, 2019).

Menurut Miles and Huberman analisis data memiliki 3 komponen yaitu:

- a. Reduksi Data, adalah proses seleksi, memfokuskan, serta penyederhanaan data.
- b. Penyajian Data, adalah mendeskripsikan data dalam bentuk yang rapi dan sistematis, sehingga informasi akan lebih mudah didapatkan untuk mendapatkan simpulan penelitian.
- c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, adalah proses dimana peneliti harus melakukan verifikasi supaya bisa dipertanggung jawabkan. Ketiga komponen utama yang terdapat dalam analisis data kualitatif itu harus ada dalam analisis data kualitatif (Zulfirman, 2022).

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara dan sekolah yang dipilih menjadi titik pelayanan dari Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling), Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Agustus 2025.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Profil DISDUKCAPIL Serdang Bedagai



Gambar 3.2 Gedung Disdukcapil Serdang Bedagai

Sumber: <https://idalamat.com/alamat/13108/kantor-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-serdang-bedagai>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kabupaten Serdang Bedagai yang berlokasi di Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai, Sumatera Utara (20995) merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas

lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Serdang Bedagai.

Fungsi dan tugas Dukcapil tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP.

Visi Disdukcapil Serdang Bedagai (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Serdang Bedagai adalah "Serdang Bedagai Mantab: Maju, Tangguh, dan Berkelanjutan". Sedangkan Misi Disdukcapil Serdang Bedagai (yang relevan dengan pelayanan kependudukan) ialah:

1. Meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.
2. Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kependudukan untuk kemudahan masyarakat.
3. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan kepemilikan dokumen kependudukan yang akurat.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang administrasi kependudukan.
5. Membangun sistem informasi kependudukan yang terintegrasi dan akurat.
6. Melaksanakan pelayanan yang prima, mudah, cepat, dan transparan.

Upaya untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Serdang Bedagai mencakup beberapa hal, antara lain:

1. Memaksimalkan pelayanan kependudukan

Disdukcapil Serdang Bedagai berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima dalam pemenuhan dokumen kependudukan. Ini termasuk pelayanan yang cepat, transparan, mudah, sesuai aturan, dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

2. Melakukan inovasi dalam pelayanan

Disdukcapil terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Contohnya adalah inovasi "BE HAPPY TODAY" (Beri Hadiah Pernikahan untuk Kedua Mempelai) yaitu pelayanan pencatatan perkawinan langsung di tempat pemberkatan, serta layanan keliling (Yanling) di pasar dan di luar jam kerja.

3. Memanfaatkan teknologi informasi

Disdukcapil berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan mengurus dokumen kependudukan.

4. Meningkatkan kualitas SDM

Peningkatan kualitas sumber daya manusia di Disdukcapil juga menjadi fokus, melalui pelatihan dan pendidikan, agar pelayanan yang diberikan semakin profesional dan berkualitas.

5. Mengedepankan prinsip profesionalisme serta pelayanan prima kepada masyarakat.

Disdukcapil mengedepankan prinsip profesionalisme dalam bekerja, dilandasi oleh keilmuan, etika, dan norma-norma sebagai aparatur sipil negara. Pelayanan prima kepada masyarakat juga menjadi prioritas utama.

6. Kerjasama dan Koordinasi

Disdukcapil menjalin kerjasama dan koordinasi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan.

7. Pengembangan Desa Sadar Administrasi Kependudukan

Salah satu upaya nyata adalah dengan menetapkan Desa Firdaus Kecamatan Sei Rampah sebagai Desa Sadar Administrasi Kependudukan, yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan

3.9.2 Struktur Kantor Disdukcapil Serdang Bedagai

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
- d. Kepala Subbagian Keuangan Dan Perlengkapan
- e. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- f. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- g. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- h. Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan.

Gambar 3.3 Struktur Kantor Disdukcapil Serdang Bedagai



Sumber : <https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/download/300334662>

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

4.1.1 Data Narasumber

Berikut adalah data narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Narasumber

Nama	Usia	Pekerjaan
M. Syafransyah P. Nst., S.STP	46 Tahun	Sekretaris Disdukcapil
Afandi	43 Tahun	Petugas Lapangan Disdukcapil
Carissa Utami	17 Tahun	Pelajar
Zaskianaya	17 Tahun	Pelajar
Nazwa Indira	17 Tahun	Pelajar
Aditya Firansyah	17 Tahun	Pelajar
Syah Vira	17 Tahun	Pelajar

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

4.1.2 Hasil Wawancara

Narasumber yang pertama kali diwawancara oleh peneliti untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak Di Tempat Keliling) yaitu Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. sebagai Sekretaris Disdukcapil Serdang Bedagai. Sedangkan narasumber kedua yaitu Bapak Afandi, sebagai Petugas Lapangan

Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak Di Tempat Keliling). Narasumber ketiga yaitu Carissa Utami siswi SMAN 1 Bintang Bayu, Narasumber keempat yaitu Zaskiyanaya siswi SMAN 1 Bintang Bayu, Narasumber kelima yaitu Nazwa Indira siswi SMAN 1 Bintang Bayu, Narasumber keenam yaitu Aditya Firansyah siswa SMAN 1 Bintang Bayu dan Narasumber ketujuh yaitu Syah Vira siswi SMAN 1 Bintang Bayu.



Gambar 4.1. Wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil

Peneliti bertanya kepada narasumber pertama tentang siapa saja pihak yang ditugaskan sebagai komunikator dalam Program PAK CEPAT YANLING, yakni Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. sebagai Sekretaris Disdukcapil Serdang Bedagai. Menurut Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. yang terlibat sebagai komunikator dalam Program ini adalah pegawai disdukcapil yaitu teknisi

dari bidang pelayanan dan perekaman data dan juga pegawai yang melayani di front office disdukcapi:

“Pegawai disdukcapi sebagai petugas nya yang ditugaskan kelapangan dan sekaligus sebagai komunikator dalam penyampaian program pak cepat yanling. Adapun itu petugas yang di tempatkan di masing masing kecamatan di kabupaten Serdang Bedagai diantaranya termasuk operator administrasi pembuatan dokumen dan teknisi dari bidang pelayanan dan perekaman data disdukcapi.”

Sedangkan Menurut Narasumber kedua yaitu Bapak Afandi, sebagai petugas lapangan Program PAK CEPAT YANLING menyebutkan bahwa siapa saja yang terlibat sebagai komunikator itu adalah beberapa Pegawai yang melayani di bagian front office dan Teknisi bidang pelayanan dan administrasi pendataan dokumen:

“Petugas yang biasa nya ikut turun kelapangan ya saya, lalu ada beberapa staff front office juga yang ikut di tugaskan dengan saya. Biasanya kami sekali turun ada 2 sampai 4 pegawai yang ikut serta keliling.”



Gambar 4.2 Wawancara dengan petugas Lapangan

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang apa kriteria atau pertimbangan dalam memilih petugas yang menyampaikan informasi kepada masyarakat, Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. kemudian menjelaskan bahwa petugas yang dipilih berdasarkan kemampuan berkomunikasi dan pengalaman kerja yang baik agar mampu menkondisikan diri saat berada dilapangan dengan segala bentuk situasi:

“Kami memilih berdasarkan kemampuan berkomunikasi dan pengalaman kerja yang baik untuk menghadapi situasi lapangan seperti sekolah, atau lokasi lainnya.”

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang bagaimana pelatihan atau pengarahan diberikan kepada komunikator sebelum turun ke lapangan, Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. kemudian menjelaskan bahwa program pak cepat yanling tidak ada pelatihan-pelatihan khusus sebelumnya, hanya saja sebatas arahan yang dilakukan dan juga melakukan diskusi serta pembekalan materi teknis. Selain itu juga komunikasi agar petugas yang di tugaskan mampu menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh para murid maupun masyarakat:

“Kalo untuk program pak cepat yanling tidak ada pelatihan-pelatihan khusus, tetapi hanya pengarahan saja. Sebelum turun kelapangan kami melakukan diskusi dan pembekalan materi teknis juga komunikasi agar petugas yang kami tugaskan mampu menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami pelajar dan masyarakat.”

Kemudian Bapak Afandi menjelaskan bahwa kalau pelatihan khusus tidak ada namun hanya pelatihan cara penggunaan aplikasi nya saja:

“Kalau pelatihan khusus sih tidak ada, cuman pelatihan cara penggunaan aplikasinya saja yang pernah.”

Kemudian peneliti bertanya Bagaimana Disdukcapil mengidentifikasi sekolah atau lokasi yang akan dikunjungi dalam Program PAK CEPAT YANLING, Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. menjelaskan bahwa mereka telah bekerja sama dengan dinas pendidikan dan kepala sekolah. Pihak dinas pendidikan dan kepala sekolah memberikan data siswa yang memenuhi kriteria usia, lalu petugas Program PAK CEPAT YANLING melakukan kunjungan kesekolah tersebut. Selain itu, mereka juga melakukan pendataan melalui sosial media dan website sebagai layanan digital agar mempermudah masyarakat untuk menghubungi langsung ke DISDUKCAPIL terkait kebutuhan layanan bagi masyarakat itu sendiri agar bisa dikunjungi:

“Kami bekerja sama dengan dinas pendidikan dan kepala sekolah lalu mereka memberikan data siswa yang memenuhi kriteria usia, lalu kami melakukan kunjungan kesekolah tersebut. Di lain sisi, kami juga melakukan pendataan melalui sosial media dan website sebagai layanan digital agar mempermudah masyarakat untuk menghubungi langsung ke DISDUKCAPIL terkait kebutuhan layanan bagi masyarakat itu sendiri agar bisa kami kunjungi.”

Peneliti bertanya kepada Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. tentang Siapa target utama dari program Pak Cepat Yanling? Dan mengapa pelajar SMA menjadi sasaran khusus? Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. menjelaskan bahwa siswa SMA sudah diperbolehkan melakukan perekaman biometrik untuk administrasi kependudukan. Siswa SMA juga menjadi target utamanya karena jumlahnya yang banyak juga mudah dijangkau karena disekolah merupakan titik kumpul yang efektif sehingga pelayanan dapat dilakukan massal sekaligus. Selain itu, pelajar SMA jelas sudah membutuhkan e-KTP untuk berbagai keperluan, seperti pendaftaran perguruan tinggi, beasiswa yang nantinya mereka butuhkan setelah mereka lulus sekolah. Oleh karena itu mereka tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil, sehingga bisa menghemat waktu, biaya transportasi, dan tidak perlu mengantre di kantor melalui pelayanan keliling dari program PAK CEPAT YANLING. Hal ini juga dapat membuat pelajar paham bahwa pentingnya dokumen kependudukan agar terbiasa dengan tertib administrasi:

“Mereka kan sudah diperbolehkan melakukan perekaman biometrik sesuai ketentuan administrasi kependudukan. Selain itu kenapa siswa SMA menjadi target nya karena jumlahnya yang banyak juga mudah dijangkau jika harus melakukan pendataan. Kan pasti di sekolah melakukan pelaksanaan program ini, justru ini merupakan titik kumpul yang efektif sehingga pelayanan dapat dilakukan massal sekaligus. Pelajar SMA pasti sudah membutuhkan e-KTP untuk macam-macam keperluan, karena pendaftaran perguruan tinggi, beasiswa kan mereka butuh nanti setelah mereka lulus sekolah. Jadi mereka tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil, kan jadinya menghemat waktu, biaya transportasi, dan tidak perlu mengantre di kantor jika pelayanan ini dimanfaatkan. Lagian biar pelajar paham pentingnya dokumen kependudukan biar terbiasa tertib administrasi mereka.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Bapak Afandi bagaimana anda memastikan siswa memahami tujuan Program PAK CEPAT YANLING. Bapak Afandi mengatakan bahwa mereka sudah menginformasikan sebelumnya melalui media sosial mereka di akun resmi Disdukcapil (Facebook, Instagram, dll). Terkadang berdasarkan instruksi dari Bupati mengenai data masyarakat yang berusia 16 hingga 17 Tahun sebagai KTP pemula:

“Sebelumnya sih sudah ada kita informasikan melalui media sosial kita dari facebook, instagram, dan lainnya dan juga ada instruksi dari Bupati yang mana

disuruh mendata kesekolah untuk pelajar yang berusia 16-17 Tahun untuk KTP Pemula.”

Peneliti juga bertanya kepada Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. tentang Apakah terdapat strategi berbeda untuk target masyarakat umum dan pelajar terkait Program ini. Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. menjelaskan bahwa melakukan pelayanan pada masyarakat mereka menggunakan pendekatan berbasis desa ataupun kelurahan dan juga pelayanan mobil keliling. Sedangkan untuk pelajar mereka lebih melakukan pendekatan berbasis edukatif dan kolaborasi dengan pihak sekolah yang terkait:

“Ya. Untuk melakukan pelayanan pada masyarakat kami menggunakan pendekatan berbasis desa ataupun kelurahan dan juga pelayanan mobil keliling. Sedangkan untuk pelajar kami lebih melakukan pendekatan berbasis edukatif dan kolaborasi dengan pihak sekolah.”

Bapak Afandi mengatakan bahwa selama mereka menjalankan program ini strategi yang sering dilakukan untuk pelajar adalah dengan meminta bantuan pihak sekolah terutama guru BK dan wali kelas agar menyampaikan kepada pelajar terkait layanan ini dan untuk desa-desa mereka lebih mempercayakan kepada kepala desa ataupun lurahnya untuk antusias dalam memanfaatkan layanan yang mereka lakukan:

“Adapun untuk target kami dalam program ini yaitu pelajar yang dengan status KTP pemula, dengan kolaborasi terhadap guru BK dan Wali Kelas di sekolah yang akan kami berikan layanan untuk menyampaikan informasi mengenai program PAK CEPAT YANLING ini. Karena program ini sangat bermanfaat untuk semua masyarakat tidak hanya yang berstatus pelajar tetapi juga masyarakat desa. Selain target kami pelajar adapun target kami didesa yaitu Para Ibu Rumah Tangga yang tinggal di pedalaman yang memiliki kendala dalam pengurusan dokumen penting ataupun lainnya, ada juga para Lansia, maupun target yang lainnya. Maka melalui kepala desa ataupun lurah nya kami meminta bantuan untuk gencarkan informasi kepada masyarakat agar masyarakat benar-benar memanfaatkan layanan keliling kami ini dengan antusias.”

Selanjutnya, Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. mengatakan pesan utama yang ingin disampaikan kepada pelajar atau masyarakat melalui program ini ialah diharapkan masyarakat dan pelajar untuk segera mengurus dokumen kependudukan nya, jangan ketika perlu baru segera mengurusnya sehingga terburu-buru dan hasil juga bisa ada kesalahan. Dikarenakan pengurusan dokumen semua ini terkait dengan sistem pada aplikasi dan internet yang bisa sewaktu waktu mengalami maintenance. Oleh karena itu manfaatkan pelayanan dari program PAK CEPAT YANLING ini selagi melakukan pelayanan keliling agar lebih mudah dan tidak

terburu-buru bahkan gratis dan tidak harus ke kantor disdukcapil yang mungkin bisa saja terkendala dikarenakan jarak alamat rumah masing-masing:

“Saya harapkan masyarakat dan pelajar segera mengurus dokumen kependudukan nya, jangan ketika perlu baru mengurus sehingga terburu-buru akhirnya ada kesalahan yang sulit diperbaiki. Dikarenakan semua dokumen yang akan diurus itu ada pada aplikasi ini terkait dengan sistem yang bisa sewaktu waktu mengalami maintenance. Oleh karena itu manfaatkan pelayanan dari program PAK CEPAT YANLING ini agar lebih mudah dan tidak terburu-buru bahkan gratis dan tidak harus ke kantor disdukcapil yang mungkin bisa saja terkendala dengan jarak alamat rumah masing-masing.”

Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. juga menjelaskan Bagaimana Disdukcapil menyesuaikan pesan agar sesuai dengan karakteristik pelajar, yaitu dengan cara pesan kami buat lebih ringan dengan bentuk edukatif. Seperti menjelaskan bahwa kuliah dan melamar pekerjaan diharuskan memiliki identitas diri ataupun dokumen penting lainnya. Maka diharuskan untuk menyegerakan membuat E-KTP:

“Kami buat lebih ringan dengan bentuk edukatif. Seperti menjelaskan bahwa kuliah dan juga saat melamar pekerjaan nantinya diharuskan memiliki identitas diri ataupun dokumen penting lainnya. Sehingga penting untuk menyegerakan membuat E-KTP.”

Bapak Afandi juga menjelaskan bahwa jika sudah berusia 17 Tahun agar segera mengurus KTP sebagai dokumen penting untuk Identitas Diri. Jika dokumen penting seperti KTP telah diurus ataupun sudah dimiliki, diharapkan jangan digunakan untuk hal yang tidak baik. Seperti yang lagi marak nya dikalangan masyarakat yaitu pinjol:

“Kalau pesan dari saya kepada masyarakat ataupun pelajar pada saat melakukan pelayanan keliling itu ya gak jauh jauh dari mengingatkan bahwa Identitas Diri (KTP) jangan di salahgunakan untuk keperluan yang tidak bermanfaat. Seperti yang sering terjadi di masyarakat sekarang, pinjol dan sejenisnya. Itu berbahaya kali. Dan kalau siswa-siswi yang kami kunjungi dalam pelayanan selalu kami himbaukan agar segera membuat KTP. Karena KTP merupakan dokumen penting untuk Identitas Diri.”

Selanjutnya, peneliti bertanya mengenai media apa saja yang digunakan untuk menyosialisasikan program ini. Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. kemudian menjelaskan bahwa dalam mensosialisasikan program ini melalui media Luring dan Daring. Dalam media luring, mereka menggunakan beberapa kegiatan seperti sosialisasi di sekolah-sekolah dan juga ke desa desa yang terdata tidak memiliki akses mengenai program PAK CEPAT YANLING. Sedangkan melalui media

daring, mereka menggunakan sosial media seperti Instagram, Facebook, X, youtube dan juga WA. Jadi lengkap media yang kita berikan agar mempermudah masyarakat untuk dilayani:

“Melalui Luring dan Daring. Dalam media luring, kami menggunakan beberapa kegiatan seperti sosialisasi di sekolah sekolah dan juga ke desa desa yang terdata tidak memiliki akses mengenai program PAK CEPAT YANLING. Sedangkan melalui media daring, kami menggunakan sosial media seperti Instagram, Facebook, X dan juga youtube. Jadi lengkap media yang kita berikan agar mempermudah masyarakat. Bahkan juga WA kami berikan.”

Kemudian Bapak Afandi mengatakan bahwa media yang digunakan dalam melakukan pelayanan ini seperti membuat poster ataupun spanduk saat sosialisasi. Saat sedang melakukan pelayanan mereka menggunakan laptop serta kamera untuk perekaman KTP. Juga diperlukan internet dengan menggunakan modem cadangan bila wifi sekolah tidak mampu mendukung selama proses pelayanan berlangsung serta menggunakan internet pribadi melalui handphone petugas jika pelayanan dilakukan di desa:

“Media yang dipakai saat turun lapangan itu seperti poster yang menunjukkan tata cara pembuatan KTP ataupun spanduk dibawa kalau saat sosialisasi. Kalau saat pelayanan pelayanan pembuatan KTP kesekolah ataupun desa kami menggunakan laptop sama kamera untuk perekaman KTP nya. Juga internet dengan menggunakan modem cadangan kalau pas di sekolah wifi nya gak sanggup hotspot untuk pelayanan pembuatan KTP. Kalau didesa sih kami sering pakai hotspot hp sendiri.”

Peneliti juga bertanya mengenai Seberapa besar peran media sosial (seperti Instagram) dalam mendukung penyampaian informasi, Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. kemudian menjelaskan, bahwa sangat mendukung, karena pelajar zaman sekarang sangat aktif dalam ber media sosial, tidak hanya pada Instagram tetapi juga facebook, X dan youtube. Di sosial media, mereka membuat infografis, reels, dan jadwal layanan agar pembaca bisa pahami langsung:

“Sangat mendukung sekali, karena pelajar aktif dalam ber media sosial, tidak hanya pada Instagram tetapi juga facebook, X dan youtube. Di sosial media, kami membuat infografis, reels, dan jadwal layanan yang mereka bisa pahami langsung.”

Terakhir, Bapak M. Syafransyah P. Nst., S.STP. mengatakan bahwa dalam menjalankan Program PAK CEPAT YANLING ini Disdukcapil bekerja sama dengan pihak sekolah atau pemerintah desa dalam menyebarkan informasi. Untuk kesekolah dan ke pemerintah desa mereka secara aktif bekerja sama dengan mekanisme yang dilakukan ialah dengan kerjasama terhadap kepala sekolah, guru

BK, dan wali kelas dengan menyebarluaskan informasi melalui grup WhatsApp siswa dan orang tua, dengan juga memberikan pengumuman langsung di sekolah dan surat pemberitahuan resmi dari sekolah kepada orang tua dalam menginformasikan jadwal kegiatan, teknis pelaksanaan, dan dokumen yang harus dipersiapkan oleh siswa. Kalau di desa, mereka bekerja sama dengan kepala desa, perangkat desa, lurah atau keplingnya dalam membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam menyampaikan informasi tersebut dilakukan melalui papan pengumuman desa ataupun grup WhatsApp warga juga melalui surat edaran dari kantor desa:

“Ya kami juga bekerjasama dengan pihak sekolah ataupun pemerintah desa terkait pelayanan keliling ini. Untuk kesekolah dan ke pemerintah desa kami secara aktif bekerja sama. Mekanisme nya kami melakukan kerjasama dengan kepala sekolah, guru BK, dan wali kelas dengan menyebarluaskan informasi melalui grup WhatsApp siswa dan orang tua, pengumuman langsung di sekolah dan surat pemberitahuan resmi dari sekolah kepada orang tua dalam menginformasikan jadwal kegiatan, teknis pelaksanaan, dan dokumen yang harus dipersiapkan oleh siswa. Kalau di desa, kami bekerja sama dengan kepala desa, perangkat desa, lurah atau keplingnya dalam membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat. Biasanya itu melalui papan pengumuman desa ataupun grup WhatsApp warga juga melalui surat edaran dari kantor desa.”

Selanjutnya peneliti mewawancarai siswa-siswi SMA untuk menanyakan bagaimana efektivitas dari program PAK CEPAT YANLING yang sedang berjalan.



Gambar 4.3 Wawancara dengan Siswa-Siswi Target Disdukcapil

Peneliti bertanya kepada narasumber ketiga tentang siapa yang pertama kali menyampaikan informasi kepada kamu tentang program ini, yaitu Carissa Utami. Narasumber mengatakan bahwa sumber informasi yang diterimanya melalui sosialisasi guru BK dan Wali kelas mengenai siswa yang sudah usia 17 wajib membuat E-KTP:

“Pertama kali tahu program ini dari guru bang. Waktu itu kami ada kegiatan sosialisasi mengenai E-KTP untuk usia yang udah 17 tahun saat kelas 11 terus di sarankan membuat E-KTP gratis di sekolah.”

Kemudian narasumber keempat, yaitu Zaskianaya mengatakan bahwa program ini pernah disampaikan guru sebelum pelayanan keliling datang ke sekolah bahwa untuk persyaratannya ada di media sosial resmi DISDUKCAPIL:

“Pernah juga kami disuruh wali kelas untuk mengecek sosial media resmi milik Disdukcapil. Karena kata wali kelas kami lebih update informasi di akun instagram disdukcapil.”

Selanjutnya narasumber kelima, yaitu Nazwa Indira menjelaskan bahwa teman beda sekolah nya juga melakukan perekam E-KTP disekolah melalui program PAK CEPAT YANLING:

“Program ini sudah sampai disekolah kawan saya bang, kawan saya juga punya KTP buatnya disekolah waktu PAK CEPAT YANLING datang”

Kemudian narasumber keenam, yaitu Aditya Firansyah mengatakan bahwa adanya sosialisasi disekolah dari guru BK dan dia juga mendapatkan informasi tambahan dari teman nya di sekolah lain:

“cuman tau dari sekolah aja bang sama ada kawan ku di sekolah lain yang pernah cerita”

Selanjutnya narasumber ketujuh, yaitu Syah Vira menjelaskan bahwa dia menerima informasi dari wali kelas mengenai pembuatan KTP gratis sehingga dia diwajibkan membawa berkas-berkas sesuai persyaratan yang di haruskan.

“Saya di kasih tau wali kelas bang, karena waktu itu saya di suruh bawak kartu keluarga untuk buat KTP itu bang.”

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber ketiga tentang apakah kamu merasa program ini bermanfaat bagi siswa seperti kamu, yaitu Carissa Utami. Narasumber mengatakan bahwa program ini sangat membantu sekali, menurut narasumber program ini memudahkan dia karena tidak harus ke disdukcapil:

“Bermanfaat bang, sangat membantu kali soalnya gak perlu kan bang jauh jauh ke Sei Rampah.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada narasumber keempat, yaitu Zaskianaya. Mengatakan bahwa program ini sangat membantu sekali, karena program ini sangat bermanfaat untuk persiapan daftar kuliah:

“Bermanfaat kali bang, karena kalau kelas 12 kan mau daftar kuliah, jadi perlu KTP bang.”

Lalu peneliti bertanya kepada narasumber kelima, yaitu Nazwa Indira. Mengatakan bahwa program ini sangat membantu sekali, menurut narasumber program ini sangat bermanfaat karena menghemat waktu membuat dia tidak harus pergi ke DISDUKCAPIL. Narasumber juga mengatakan mendapat wawasan tambahan tentang cara pembuatan E-KTP secara langsung:

“Ngebantu kali sih bang menurut saya, bermanfaat lah soalnya buatnya kan di sekolah jadi gak repot bang hemat waktu terus saya pun jadi tau kalau buat E-KTP seperti itu.”

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber keenam, yaitu Aditya Firansyah. Mengatakan bahwa program ini sangat membantu sekali, karena program ini sangat bermanfaat untuk persiapan mendaftar POLRI setelah lulus sekolah:

“Bermanfaat bang, soalnya kan saya nanti lulus ini mau daftar polisi jadi udah gak repot urus KTP lagi.”

Terakhir peneliti bertanya kepada narasumber ketujuh, yaitu Syah Vira. Mengatakan bahwa program ini sangat baik dan bermanfaat, karena menurut narasumber banyak siswa belum tahu cara mengurus e-KTP:

“Program ini bermanfaat kali pun bang. Soalnya saya dan kawan-kawan banyak belum tahu cara buat e-KTP.”

Peneliti bertanya kepada narasumber ketiga tentang apa informasi penting yang kamu dapat dari petugas tentang pembuatan e-ktp, yaitu Carissa Utami. Narasumber mengatakan bahwa saat melakukan perekaman E-KTP petugas menjelaskan bahwa e-KTP hanya bisa dibuat satu kali dan berlaku seumur hidup, jadi harus dijaga baik-baik:

“Kata petugasnya gini bang, inikan sudah buat E-KTP jadi harus dijaga baik-baik karena ini cuman bisa dibuat satu kali dan berlakunya juga untuk seumur hidup.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada narasumber keempat, yaitu Zaskianaya. Narasumber mengatakan bahwa petugas bilang kalau e-KTP dibutuhkan untuk banyak hal, seperti daftar kuliah, membuka rekening, dan mendaftar pekerjaan:

“Yang saya ingat gini bang, kalau e-KTP nanti akan diperlukan buat daftar kuliah, kalau membuka rekening juga di minta, nanti kalau daftar kerja juga diperlukan. Jadi banyak manfaatnya.”

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber kelima, yaitu Nazwa Indira. Narasumber mengatakan bahwa petugas menjelaskan bahwa pembuatan e-KTP ini gratis, tidak dipungut biaya sama sekali. Penggunaanya juga harus tepat jangan sampai salah penggunaan untuk hal yang tidak baik:

“Petugasnya bilang kalau E-KTP ini buat nya gratis bang jadi gadak biaya apapun terus diingatkan untuk jangan disalahgunakan E-KTP nya.”

Lalu peneliti bertanya kepada narasumber keenam, yaitu Aditya Firansyah. Narasumber mengatakan bahwa Petugas bilang perekaman ini akan otomatis membuat kita terdaftar di database nasional. Petugas juga mengingatkan untuk penggunaan E-KTP ini harus di gunakan sebaik – baiknya. Jangan digunakan untuk pinjaman online atau pun lainnya yang merugikan diri:

“Katanya bang, kalau data kita ini udah otomatis terdaftar di database pusat jadi diingati untuk jangan pinjol karena nanti ketahuan bang data nya udah dipakai pinjol.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada narasumber ketujuh, yaitu Syah Vira. Narasumber mengatakan bahwa petugas menjelaskan jika tidak memiliki e-KTP maka tidak bisa mengikuti kegiatan PEMILU setelah 17 tahun:

“Bapak itu bilang kalau gak punya e-KTP nanti gak bisa ikut pemilu walaupun udah 17 tahun bang.”

Peneliti bertanya kepada narasumber ketiga tentang pendapat narasumber. Menurut kamu, media apa yang paling cocok digunakan untuk menyampaikan informasi seperti ini kepada siswa, yaitu Carissa Utami. Narasumber menjawab ialah melalui media sosial yang dipakai seperti Instagram:

“Menurut saya bang yang cocok itu lewat instagram bang, soalnya IG kan banyak yang pakai jadi lebih cepat banyak yang tau.”

Lalu peneliti bertanya kepada narasumber keempat, yaitu Zaskianaya. Narasumber mengatakan bahwa melalui media sosial seperti Instagram karena lebih cepat mengundang khalayak untuk mendapatkan informasi tersebut:

“Kalau saran saya ya bang, dari Instagram aja bang. Soalnya saya aja suka cari informasi lewat IG bang.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada narasumber kelima, yaitu Nazwa Indira. Narasumber mengatakan bahwa media paling cocok adalah media sosial yaitu Instagram:

“Kalau saya ya bang, kek nya lebih bagus dari Instagram gitu bang karena lebih suka buka instagram jadi ya bisa tau informasinya.”

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber keenam, yaitu Aditya Firansyah. Narasumber mengatakan bahwa melalui facebook lebih efisien:

“Kayaknya bang bagus dari facebook bang soalnya saya suka main FB bang, terus postingannya bisa kita share lagi ke kawan-kawan.”

Terakhir peneliti bertanya kepada narasumber ketujuh, yaitu Syah Vira. Narasumber menjelaskan bahwa menurutnya kombinasi antara Facebook dan Instagram lebih efektif:

“Menurut saya sih bang lebih bagus pakai media sosial. Soalnya kayak facebook dan instagram itu banyak kali orang yang pakai. Pasti nanti banyak yang share ke temen-temen medsos nya bang. Soalnya kan pasti ada aja orang yang mau buat e-KTP bang.”

4.2 PEMBAHASAN

Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi yang efektif menjadi kunci utama untuk menciptakan kesadaran, membangun partisipasi aktif, dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dalam proses komunikasi, diperlukan respons atau tanggapan dari pihak lain, serta penggunaan berbagai metode penyampaian pesan yang memastikan informasi dapat diterima dengan jelas dan efektif (Muspawi et al., 2023). Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media

massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat digunakan yaitu interpersonal (Saleh & Sihite, 2020).

Menurut Fonna (2019), strategi komunikasi adalah serangkaian perencanaan dan tindakan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu. Dalam konteks era digital, strategi ini tidak hanya mencakup pemilihan pesan, media, dan audiens, tetapi juga adaptasi terhadap dinamika teknologi informasi dan perilaku digital masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan media sosial (Maduratna et al 2024), strategi komunikasi yang digunakan pun semakin beragam dan kompleks. Berbagai platform media online, media sosial, dan platform digital lainnya menjadi medan baru bagi para komunikator untuk menyampaikan pesan dan membangun narasi yang dapat memengaruhi persepsi publik.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan tentang bagaimana strategi komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling) ialah dengan media digital dan non-digital. Berdasarkan temuan dan teori yang peneliti gunakan terdapat kesesuaian dalam menggunakan media sosial seperti Instagram khususnya, komunikasi yang dilakukan melalui postingan poster yang berisi informasi detail tentang Program PAK CEPAT YANLING terutama mengenai pembuatan dokumen E-KTP. Dalam media non-digital dilakukan sosialisasi pihak sekolah yang terkait dengan memberikan informasi apa saja yang perlu dilengkapi pelajar terlebih dahulu sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan.

Menurut Cangara (2017), dalam melaksanakan sebuah strategi komunikasi harus diawali dengan langkah-langkah seperti strategi memilih dan menetapkan komunikator, strategi menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak, strategi penyusunan pesan, dan strategi memilih media atau saluran komunikasi. Berdasarkan dari pengumpulan data di lapangan yang dilakukan peneliti, Program PAK CEPAT YANLING dilakukan dengan beberapa langkah seperti penetapan komunikator, penetapan target sasaran, penetapan pesan yang ingin disampaikan, serta pemilihan media atau saluran yang mudah diakses oleh masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pembuatan e-KTP khususnya pada pelajar SMA di sekolah.

Kriteria untuk menentukan komunikator dalam strategi komunikasi yang pertama yaitu, *logos*. *Logos* atau Kemampuan berkaitan dengan pengetahuan yang digunakan oleh komunikator. Kriteria komunikator dari Disdukcapil harus memiliki pemahaman terhadap isi pesan atau informasi yang akan disampaikan berkaitan dengan Program PAK CEPAT YANLING. Kredibilitas ilmu pengetahuan diperlukan oleh seorang komunikator dalam hal ini agar sasaran komunikasi mendapat pemahaman yang sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator sebagai sumber atau pihak yang mentransformasikan isi pesan atau informasi. Selaras dengan penelitian ini, komunikator yang dikatakan baik dan dapat dipercaya oleh sasaran komunikasi harus mempunyai sebuah daya tarik serta kredibilitas dalam komponen strategi komunikasi (Romadhan et al., 2018). Oleh karena itu, Disdukcapil menetapkan komunikator atau narasumber dalam Program

PAK CEPAT YANLING ini memilih orang-orang yang memiliki kredibilitas dan berkompeten dibidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara, disebutkan bahwa komunikator dalam program PAK CEPAT YANLING yang terpilih adalah orang-orang yang bertugas sebagai operator administrasi pembuatan dokumen dan teknisi dari bidang pelayanan dan perekaman data disdukcapil. Selain itu, keterlibatan pihak sekolah seperti Kepala Sekolah juga ikut andil sesuai dengan pelayanan yang akan dilakukan dalam menyampaikan informasi terkait pembuatan e-KTP agar pesan yang ingin disampaikan dapat dipahami oleh pelajar SMA sebagai target sasaran program.

Selanjutnya, Disdukcapil menetapkan target sasaran yang tepat untuk Program PAK CEPAT YANLING yaitu pelajar SMA. Untuk pengambilan data ini, peneliti mengambil sampel dari salah satu sekolah yang menjadi target sasaran dalam melakukan pembuatan e-KTP disekolahnya dimana nanti yang menentukan berhasil tidaknya Program PAK CEPAT YANLING yang telah dilakukan. Target sasarannya yaitu seluruh Pelajar SMA yang sudah berusia 16-17 Tahun tanpa terkecuali sebagai wilayah naungan Serdang Bedagai. Disdukcapil menetapkan karakteristik target sasaran dari Program PAK CEPAT YANLING yang belum memiliki bahkan sama sekali tidak tertarik membuat e-KTP. Rata-rata pelajar yang tidak memiliki ketertarikan mengenai pengurusan e-KTP adalah yang mempunyai media sosial *facebook, instagram, maupun akses media sosial lainnya*. Oleh karena itu petugas Disdukcapil sangat memanfaatkan media sosial agar memudahkan pelajar mendapatkan informasi tanpa harus datang ke

Disdukcapil.

Program PAK CEPAT YANLING adalah solusi untuk pelajar yang ingin membuat e-KTP secara mudah bahkan gratis tanpa pungutan biaya apapun. Pelaksanaan Program PAK CEPAT YANLING melakukan langkah-langkah untuk menyusun pesan yang mudah dipahami oleh komunikan. Hal itulah yang menjadi strategi yang dilakukan Disdukcapil Serdang Bedagai dalam menyusun pesan yang ingin disampaikan sehingga relevan dengan kebutuhan pelajar. Strategi yang diambil yaitu dengan komunikasi yang kolaboratif dan pendekatan edukatif melalui konten pesan yang akan di bagikan di media sosial. Konten pesan yang diproduksi oleh pemerintah harus mampu menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di tengah masyarakat (Hasan, 2020).

Petugas Disdukcapil memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh semua pelajar, termasuk mereka yang memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda, dengan cara memilih bahasa yang disampaikan komunikator adalah bahasa yang umum digunakan di masyarakat. Contohnya, jika narasumber program PAK CEPAT YANLING adalah seorang operator maka bahasa yang dipilih adalah bahasa yang mudah dipahami oleh pelajar. Dengan menggunakan pendekatan edukatif membuat program ini mendapat respon positif dari pelajar. Kemudian, jika ada kata-kata yang sulit dipahami oleh pelajar dapat ditanyakan langsung melalui pesan di media sosial *facebook, instagram, X, youtube, website resmi disdukcapil* ataupun bisa melalui *whatsapp disdukcapil* sebagai media sosial yang digunakan program PAK CEPAT YANLING tersebut.

Sejalan dengan pemikiran yang diungkapkan Cahayana et al (2019) strategi komunikasi adalah perpaduan perencanaan komunikasi (communication planning) menyeluruh dengan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai suatu tujuan. Dapat dijelaskan, memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Andaikata penerima pesan sudah dapat mengerti dan menerima, maka penerimanya itu harus dibina dan pada akhirnya kegiatan dimotivasikan. Strategi komunikasi diharapkan tidak terbentuk kata-kata yang abstrak bagi target sasaran tetapi bisa menjadi konkret sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pribadi sehingga pesan yang disampaikan oleh komunikator bisa dimengerti dan bisa dilaksanakan oleh komunikan.

Media yang digunakan dalam melaksanakan Program PAK CEPAT YANLING oleh Disdukcapil adalah media sosial *Facebook, Instagram, X, youtube* dan juga melalui via media komunikasi seperti *Whatsapp* dan juga *website resmi Disdukcapil*. Saat ini, dalam menyebarkan informasi Media yang digunakan dapat mencakup berbagai bentuk, baik tradisional maupun modern. Ini termasuk spanduk sebagai media cetak. Seiring perkembangan teknologi, internet telah menjadi platform utama penyebaran informasi melalui situs web berita, media sosial, blog, dan aplikasi pesan instan masih digunakan untuk menyampaikan informasi secara fisik. *Instagram, facebook, X, youtube* dan *website* masih populer sebagai sarana berbagi informasi audio dan visual. Setiap media memiliki karakteristik dan jangkauan audiens yang berbeda, memungkinkan informasi tersebar secara luas dan cepat ke berbagai lapisan masyarakat khususnya para pelajar. Itulah alasannya mengapa tim Program PAK CEPAT YANLING melakukan penyebaran informasi

lewat postingan di media sosial *Instagram, X, youtube dan facebook*. Ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain. Sangat penting untuk menggunakan teknologi digital dan saluran komunikasi yang memadai guna menjamin bahwa pesan disebarkan dengan cepat dan luas. Untuk menutup kesenjangan yang mungkin timbul akibat kesenjangan dalam pencapaian pendidikan atau akses ke infrastruktur komunikasi, adopsi teknologi baru harus diimbangi dengan peningkatan literasi digital (Hs et al., 2025).

Tantangan yang sering dihadapi oleh petugas Disdukcapil dalam menjalankan Program PAK CEPAT YANLING yaitu jaringan yang sering kali tidak memadai karena daerah terpencil sehingga membuat proses perekaman e-KTP terhambat. Adapun tantangan lain seperti berhadapan dengan siswa yang tidak bisa diajak kerjasama saat melakukan perekaman e-KTP sehingga membuat pelayanan menjadi tidak efisien. Namun, tim program PAK CEPAT YANLING memiliki strategi untuk menghadapi tantangan tersebut, dengan cara menyediakan modem ataupun meminta kerjasama dengan pihak sekolah untuk penyediaan WI-FI agar pelayanan berjalan lancar. Selain itu dalam menghadapi siswa yang tidak bisa di ajak koordinasi, petugas akan memberikan arahan langsung kepada siswa bahwa pentingnya dalam manajemen waktu serta keberanian dalam melakukan suatu hal sangat berpotensi dalam membentuk karakter yang baik. Untuk itu siswa diajak kerjasama untuk tidak malu-malu lagi dalam perekaman e-KTP sehingga pelayanan dapat berjalan dengan efisien.

Beberapa upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan pengetahuan pelajar terhadap informasi pembuatan e-KTP gratis yang merupakan

salah satu layanan yang disediakan dari program PAK CEPAT YANLING sebagai solusi yang tepat untuk pelajar yang memungkinkan memiliki kendala dalam pembuatan e-KTP. Seperti jarak rumah dan keterbatasan waktu yang mereka alami sebagai pelajar, program ini akan menjadi salah satu solusi dan membuat khalayak untuk meningkatkan kesadaran bahwa memiliki e-KTP bagi pelajar juga penting.

Respon serta partisipasi masyarakat sekolah sebagai target sasaran program ini (PAK CEPAT YANLING) merupakan sebuah indikator keberhasilan program ini apakah berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan rancangan yang telah di buat. Prosesnya yaitu Pihak dinas pendidikan dan kepala sekolah memberikan data siswa yang memenuhi kriteria usia, lalu petugas Program PAK CEPAT YANLING melakukan kunjungan kesekolah tersebut. Selain itu, mereka juga melakukan pendataan melalui sosial media dan website sebagai layanan digital agar mempermudah masyarakat untuk menghubungi langsung ke DISDUKCAPIL terkait kebutuhan layanan bagi masyarakat itu sendiri agar bisa dikunjungi.

BAB V

KESIMPULAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dapat diambil bahwasannya strategi komunikasi yang digunakan Disdukcapil dalam melaksanakan program pak cepat yanling adalah sebagai berikut :

1. Dalam program pak cepat yanling disdukcapil memilih komunikator yang kredibel dan kompeten di bidangnya. Selain itu, dalam program ini ditetapkan juga sasaran yang dijadikan prioritas yaitu pelajar SMA/ sederajat, selain sasaran umum yaitu masyarakat. Program ini juga menggunakan strategi penyusunan pesan yang kolaboratif dan edukatif serta pemilihan media yang dijadikan sumber informasi utama khususnya para pelajar SMA/ sederajat, yaitu media Instagram.
2. Dengan beberapa strategi yang digunakan dalam program pak cepat yanling terbukti efektif yang terlihat dari respon positif masyarakat sasaran program, baik yang mengakses media yang dipilih maupun masyarakat yang mendatangi lokasi PAK CEPAT YANLING untuk mengurus keperluan tentang dokumen kependudukan.

5.2 SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan dalam Program PAK CEPAT YANLING ini Disdukcapil dapat mempertimbangkan untuk tetap memberikan pelatihan khusus bagi petugas lapangan sebagai penambahan kompetensi untuk program PAK CEPAT YANLING agar dapat meningkatkan efektivitas komunikator dalam penyampaian pesan atau informasi yang akan di berikan.
2. Diharapkan pemanfaatan teknologi informasi dan media sosial dapat lebih ditingkatkan untuk menjangkau pelajar dan juga kaum muda yang lebih luas. Misalnya dengan live streaming di *Instagram* agar bisa melakukan tanya jawab secara langsung, dikarenakan followers yang mengikuti akun Instagram dari 602 followers menjadi 634 followers membuktikan efektivitas media Instagram.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian sejenis terkait pentingnya strategi komunikasi dalam menjalankan proses komunikasi terkait program lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A. (2020). Strategi Komunikasi Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat pada Layanan Kependudukan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 45-60.
- Ardianto, E., & Quarles van Ufford, P. (2020). *Strategi Komunikasi: Panduan Praktis untuk Praktisi dan Akademisi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cahayana, A. B., Hairunnisa, & Ghufon. (2019). Analisis strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam mensosialisasikan KTP elektronik pada masyarakat. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 7(3), 125–139. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>
- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied. (2017). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Damayanti, E., Prasetyo, A., & Sulaiman, M. (2022). Peran Media dalam Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung: Studi Kasus Pemanfaatan Media Sosial. *Jurnal Komunikasi Publik*, 14(2), 118-130.
- Fonna, M. (2019). *Strategi komunikasi di era digital*. Jakarta: Penerbit Komunika.
- Harahap, Said, M, M. (2017). Model Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Pemuda. *Jurnal Interaksi*, 1(2), 142-155
- Hasan, A. (2020). *Komunikasi kebijakan publik: Strategi dan implementasi pesan pemerintah*. Yogyakarta: Pustaka Cendekia.
- Hs, A. A., Mau, M., & Fatimah, J. M. (2025). Strategi komunikasi dan tantangan dalam transisi program pembangunan di Desa Tumbu Kabupaten Mamuju. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*, 12(1), 57. <https://doi.org/10.31602/alkalam.v12i1.17257>
- Lisnawati. (2019). *Komunikasi Efektif dalam Perspektif Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maduratna, A., Suryani, R., & Wijaya, T. (2024). *Strategi komunikasi digital di era disrupsi media*. Jakarta: Komunika Press.
- Martianov, V. (2016). *Strategi Komunikasi dalam Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Muspawi, M., Aryati, D., Gulo, C. A., & Hasanah, H. (2023). Konsep dasar komunikasi organisasi, 12(2).
- Nurfitri, N., Kusumaningrum, R., & Ramdhani, M. (2023). Strategi komunikasi Humas Dispendukcapil Surabaya dalam meningkatkan citra positif pelayanan adminduk melalui Instagram @swargaloka.sub. Medialog: Jurnal Ilmu Komunikasi, 7(2), 123–135.
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putrian, A., Hastuti, P., Sianturi, E., Yuliani, D. R., Widiastuti, A., Qayyim, I., Djalil, N. A., Purba, S., Yusmanizar, & Giswandhani, M. (2020). Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar (J. Simarmata 28 (ed.); Pertama). Yayasan Kita Menulis.
- Rachmayanti, T., & Hasbiansyah, O. (2018). Strategi komunikasi pelayanan publik “Mepeling” oleh Disdukcapil Kota Bandung. Jurnal Ilmu Komunikasi, 16(1), 56–68.
- Romadhan, M. I., Puspaningtyas, A., & Rahmadanik, D. (2018). Strategi Komunikasi Dalam Pelestarian Budaya Saronen Kepada Generasi Muda Di Kabupaten Sumenep. *Representamen*, 4(02), 70–78. <https://doi.org/10.30996/representamen.v4i02.1810>
- Saleh, A., & Sihite, M. (2020). Strategi Komunikasi untuk Program Corporate Social Responsibility dalam Pemberdayaan Masyarakat. Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi, <https://doi.org/10.30596/interaksi.v4i1.4134> 4(1), 98–105.
- Sari, M., & Prasetyo, H. (2021). Komunikasi Organisasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jurnal Komunikasi Pemerintahan, 10(2), 200–210.
- Sari, P Puput., Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. Jurnal Interaksi, 2(1), 47–60.
- Sawir, M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, A., & Ikhsanditya, R. (2019). Hambatan dalam Implementasi Layanan Keliling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Jurnal Administrasi Negara, 23(1), 43–57.
- Suryanto. (2015). Strategi Komunikasi. Jakarta: Kencana.
- Syarbaini, S., Nur, S. M., & Anom, E. (2021). Teori, Media dan Strategi Komunikasi Politik. Jakarta Esa Unggul.

Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>

LAMPIRAN

Narasumber ke-1



Narasumber ke-2



Narasumber ke-3



Narasumber ke-4



Narasumber ke-5



Narasumber ke-6



Narasumber ke-7



PEDOMAN WAWANCARA

Judul : Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak Di Tempat Pelayanan Keliling)

Nama Peneliti : Muhammad Rifki Azizi Ritonga
NPM : 2103110205
Program Studi: Ilmu Komunikasi

Ace Bahan
Interview
Peneliti skripsi
Ri
30/6-2021

A. WAWANCARA UNTUK SEKRETARIS DISDUKCAPIL

1. Siapa saja pihak yang ditugaskan sebagai komunikator dalam program Pak Cepat Yanling?
2. Apa kriteria atau pertimbangan dalam memilih petugas yang menyampaikan informasi kepada masyarakat?
3. Bagaimana pelatihan atau pengarahan diberikan kepada komunikator sebelum turun ke lapangan?
4. Bagaimana Disdukcapil mengidentifikasi sekolah atau lokasi yang akan dikunjungi?
5. Apakah terdapat strategi berbeda untuk target masyarakat umum dan pelajar?
6. Apa pesan utama yang ingin disampaikan kepada pelajar atau masyarakat melalui program ini?
7. Bagaimana Disdukcapil menyesuaikan pesan agar sesuai dengan karakteristik pelajar?
8. Media apa saja yang digunakan untuk menyosialisasikan program ini?
9. Seberapa besar peran media sosial (seperti Instagram) dalam mendukung penyampaian informasi?
10. Apakah Disdukcapil bekerja sama dengan pihak sekolah atau pemerintah desa dalam menyebarkan informasi?

11. Siapa target utama dari program Pak Cepat Yanling? Mengapa pelajar SMA menjadi sasaran khusus?

B. WAWANCARA UNTUK PETUGAS LAPANGAN DISDUKCAPIL

1. Siapa saja yang terlibat sebagai komunikator dalam program Pak Cepat Yanling?
2. Apakah Anda pernah mendapat pelatihan khusus tentang cara berkomunikasi dengan pelajar?
3. Bagaimana Anda memastikan bahwa siswa memahami tujuan program ini?
4. Selama program ini berjalan strategi apa saja yang sering dilakukan?
5. Pesan apa yang biasanya Anda sampaikan kepada siswa terkait e-KTP?
6. Media apa saja yang Anda gunakan selama kegiatan berlangsung?

C. WAWANCARA UNTUK SISWA SMA/SEDERAJAT

1. Siapa yang pertama kali menyampaikan informasi kepada kamu tentang program ini?
2. Apakah kamu merasa program ini bermanfaat bagi siswa sepertimu?
3. Apa informasi penting yang kamu dapat dari petugas tentang pembuatan e-KTP?
4. Menurut kamu, media apa yang paling cocok digunakan untuk menyampaikan informasi seperti ini kepada siswa?



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.twitter.com/umsu.medan)

[umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)

Nomor : 1129/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Lampiran : -.-

Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 06 Muharram 1447 H

01 Juli 2025 M

Kepada Yth : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Serdang Bedagai
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Serdang Bedagai, atas nama :

Nama mahasiswa	: MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA
N P M	: 2103110205
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM PROGRAM PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DI TEMPAT PELAYANAN KELILING)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan

Dr. ARIFIN SAEKH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402





PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai,
Sumatera Utara 20995

laman : serdangbedagaikab.go.id

Pos-el : disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id

Sei Rampah, 03 Juli 2025

Nomor : 18.21/470/ 1651 /2025
Sifat :
Lampiran : -
Hal : Izin melakukan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di –

Tempat

Berdasarkan surat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1129/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 01 Juli 2025 perihal **Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa**.

Berkenaan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai memberikan kesempatan kepada mahasiswa a.n MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA untuk melakukan penelitian.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

a.n. **KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
SEKRETARIS



M. SYAFRANSYAH P. NST, SSTP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19791231 199810 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai,
Sumatera Utara 20995

laman : serdangbedagaikab.go.id

Pos-el : disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : 18.21/470/ 1747 /2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **M. SYAFRANSYAH P. NST, S.STP**
Jabatan : Sekretaris
Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Serdang Bedagai

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : **MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA**
NPM : 2103110205
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai selama 4 (empat) hari terhitung mulai tanggal 07 Juli 2025 sampai dengan tanggal 10 Juli 2025 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak Di Tempat Pelayanan Keliling)**".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sei Rampah, 11 Juli 2025

an. **KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
SEKRETARIS**

M. SYAFRANSYAH P. NST, S.STP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19791231 199810 1 001



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 1168/KET/KESKAP/VIII/2025

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Muhammad Rifki Azizi Ritonga
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik.

Judul : Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang
Bedagai Dalam Program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak Di
Tempat Pelayanan Keliling)
Jumlah Halaman : 12 Halaman
Penulis : Muhammad Rifki Azizi Ritonga

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 14 Agustus 2025

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom

SURAT KETERANGAN

Nomor: 02743/KET/II.8-AU/UMSU-P/M/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Muhammad Rifki Azizi Ritonga
NPM : 2103110205
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Komunikasi

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, *16 Safar 1447 H*
11 Agustus 2025 M

Kepala Perpustakaan,



Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Buku dan * untuk surat uk agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fslp.uns.ac.id

fslp@umsu.ac.id

umsu.medan

@umsu.medan

umsu.medan

umsu.medan

SK-1

**PERMCHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi **ILMU KOMUNIKASI**
FISIP UMSU
di
Medan.

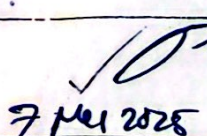
Medan, Rabu 07 Mei 2025

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : **MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGH**
N P M : **2103.11.0205**
Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI (HUMAS)**
SKS diperoleh : **119 SKS, IP Kumulatif 3.70**

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peranan komunikasi puskesmas kecamatan bintang bayu upaya peningkatan pengetahuan tentang narkoba di SMA Negeri 1 Bintang Bayu	
2	Strategi komunikasi puskesmas Bintang bayu melalui program sehat mingguan kinsia dalam meningkatkan pola hidup sehat	
3	Strategi komunikasi disdukcapil Kabupaten serdang bedagai dalam program pau cepat yanling (Pauet Cetak ditempat pelayanan keliling)	 7 Mei 2025

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 8 Mei 2025

Ketua

Program Studi.....

(Anshori S.Sos.M.I.Kom
NIDN: 0127040401

Pemohon,

168.21.311
(MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGH

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi:.....

Dr. Lutfi Basit
NIDN: 0012067106





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 856/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 08 Mei 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA
N P M	: 2103110205
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM PROGRAM PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DI TEMPAT PELAYANAN KELILING)

Pembimbing : Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 168.21.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 08 November 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 10 Dzulqaidah 1446 H
08 Mei 2025 M

Dekan,
Assoc. Prof. Dr. ARIFFIN SALEH., MSP.
NIDN. 00030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://filsip.umsu.ac.id> ✉ filsip@umsu.ac.id 📠 [umsu.medan](#) 📧 [umsu.medan](#) 📧 [umsu.medan](#) 📧 [umsu.medan](#)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, Selasa...17..Juni...2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA
NPM : 2103110205
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Pencapaian Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor : 056.../SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.
tanggal 08 Mei 2025 dengan judul sebagai berikut :

STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DALAM PROGRAM PAK CEDAT YANLING (PAKET CETAK DI
TEMPAT PELAYANAN KELILING

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam Map berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui
Pembimbing

Pemohon,

(AKHTAR ANSHORI S.Sos. M.I.Kom) (Dr. LUTFI BASIT S.Sos. M.I.Kom) (MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA)

NIDN: 0127048401

NIDN: 0012067106





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 1097/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 26 Juni 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	NUR ALI QUMAINI	2103110026	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM MEMBANTU PEMULIHAN PASIEN OLEH TENAGA MEDIS IGD DI RSI MALAHAYATI MEDAN
2	AURA AMELIA PUTRI	2103110157	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.AP.	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI., M.Si.	PENERAPAN UNCERTAINTY REDUCTION THEORY DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU BK UNTUK MENDORONG PERUBAHAN PERILAKU SISWA DI SMA DHARMAWANGA
3	MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA	2103110205	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM PROGRAM PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DI TEMPAT PELAYANAN KELILING)
4	ARDIANSYAH	2103110265	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Drs. ZULFAHMI., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI GURU DALAM MENGATASI APREHENSIF PADA SISWA SMAN 3 TANJUNG BALAI
5	SYIFA SYAHIRAH HASIBUAN	2103110030	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS PENERAPAN MODEL AIDA MELALUI INTERIOR VINTAGE COFFEE SHOP 117 MEDAN UNTUK MENINGKATKAN KETERTARIKAN KONSUMEN

Medan, 28 Dzulhijjah 1446 H
24 Juni 2025 M



(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.S.P.)



STARS



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/GK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap

: Muhammad Rifki Azri Rianga

NPM

: 2103110205

Program Studi

: Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir Mahasiswa
(Skripsi Dan Jurnal Ilmiah)

: STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI DALAM PROGRAM PAK CEPAT YANLING
(PAKET CETAK DITEMPAT PELAYANAN KELILING)

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	08 Mei 2025	Penetapan judul tugas akhir	1.
2.	16 Mei 2025	Bimbingan proposal tugas akhir	2.
3.	23 Mei 2025	Bimbingan Revisi proposal tugas akhir	3.
4.	27 Mei 2025	Bimbingan Revisi proposal tugas akhir	4.
5.	29 Mei 2025	Acc proposal tugas akhir	5.
6.	30 Juni 2025	Bimbingan Draft Wawancara	6.
7.	03 Juli 2025	Acc Draft Wawancara	7.
8.	04 Agustus 2025	Bimbingan Skripsi	8.
9.	06 Agustus 2025	Bimbingan Revisi Skripsi	9.
10.	08 Agustus 2025	ACC Skripsi	10.

Medan, 08 Agustus 2025



Ketua Program Studi,

Pembimbing,

Ass. oc. Prof. Dr. Nithin Saleh, S.Sos. M.P.
NIDN: 001004014402

Dr. Anhyar Anshori S.Sos. M. A. Kom
NIDN: 0127040401

Dr. Wati Bnsit
NIDN: 0012061106



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysia Qualifications Agency



UMSU
Unggul | Cordas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/ PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 1488/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 28 Agustus 2025
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

Sk-10



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
16	ALFINA DAMAYANTI	2103110298	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES SAMOSIR DALAM MENGATASI TINGKAT KEMACETAN LALU LINTAS
17	MUTIA LAINA	2103110304	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	PENANAMAN NILAI MORAL MELALUI DONGENG SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PADA SISWA SD SWASTA HARAPAN SAKTI KABUPATEN DELI SERDANG
18	MUHAMMAD RIFKI AZIZI RITONGA	2103110205	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM PROGRAM PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DI TEMPAT PELAYANAN KELILING)
19	AXL JASMINE IRAWAN	2103110256	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
20	YOGI JASRIL	2103110271	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	PESAN BUDAYA TENTANG MINORITAS SEKSUAL DALAM FILM NUOVO OLIMPO KARYA FEREZAN DAN MARRY MY DEAD BODY KARYA SHARON

Notulis Sidang :

1.



Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Medan, 03 Rabiul Awwal 1447 H

28 Agustus 2025M

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Muhammad Rifki Azizi Ritonga
Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Pinang, 22 September 2002
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Dusun III desa siahap, Kecamatan Bintang Bayu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara, 20984
Anak Ke : 3 dari 3 Bersaudara
Nomor Telepon : 087765234196
Email : rifkiritonga22@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : H. Bakhtiar Ritonga
Pekerjaan : Pensiunan PNS
Nama Ibu : Darwana Sitepu
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Dusun III desa siahap, Kecamatan Bintang Bayu, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara, 20984

Riwayat Pendidikan

2006 2008 : TK Sipef Bandar Pinang
2008-2014 : SD Negeri 101988 Bandar Pinang
2014-2017 : MTsS GUPPI Bintang Bayu
2017-2020 : SMA Negeri 1 Bintang Bayu
2021-2025 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara