

**RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI
PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISDUKCAPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM
MEMPROSES ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

**SYAHDAH RURI ARISKA
2203110134**

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

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

Nama : Syahdah Ruri Ariska
NPM : 2203110134
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISDUK CAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM MEMPROSES ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Medan, 13 Februari 2026

Pembimbing

Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN : 0127048401

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN : 0127048401


Medan
Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S. Sos., M.SP.
NIDN : 0030017402

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

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

Nama : Syahdah Ruri Ariska

NPM : 2203110134

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada Hari, tanggal: Kamis, 05 Maret 2026

Waktu : Pukul 09.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom** (.....)

PENGUJI II : **NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom** (.....)

PENGUJI III : **Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

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

NIDN : 0030017402

NIDN : 0111117804

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, Syahdah Ruri Ariska , NPM 2203110134 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 sesuai imbalan atau memplagiat 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 dikemudian 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, 29 April 2026

Yang menyatakan



Syahdah Ruri Ariska

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kasih sayangnya serta shalawat beiring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Respon Masyarakat Tentang Program Inovasi Lepat Ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Memproses Administrasi Kependudukan” guna melengkapi tugas-tugas dalam memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya selalu ada hambatan dan kesulitan, namun semua itu mampu dilewati dan penulis jadikan sebuah tantangan yang sudah semestinya harus dihadapi demi mendapatkan hasil yang terbaik. Penulis menaruh harapan yang besar dengan adanya skripsi ini agar pembaca dapat mengambil hal-hal positif dari hasil penelitian skripsi ini.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, untuk itu penulis berterimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan segala yang terbaik kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Kepada orangtua penulis, ayahanda Abdul Manaf dan Almh. Ibunda Asni, kepada ayahanda penulis mengucapkan terimakasih dengan kebesaran hati dan ketulusan, Ayahanda lah yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terimakasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan sesantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seseorang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terimakasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis.

Kepada yang dirindu yakni sosok ibu tercinta, almh. Ibunda Asni yang telah lebih dahulu berpulang. Meski raga tak lagi bersama, kasih sayang dan doa Ibu senantiasa hidup dalam setiap langkah dan keputusan saya. Segala perjuangan ini penulis dedikasikan untuk Ibu, yang cintanya tak pernah lekang oleh waktu dan tak tergantikan oleh siapapun didunia. Semoga setiap pencapaian ini menjadi doa yang terus mengalir untuk Ibu di alam sana.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Agussani, MAP 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 Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dra. Yusrina Tanjung, MAP. 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 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing penulis yang denga sabar mulai dari Penyusunan Proposal hingga menjadi sebuah Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Kepada *support system* dikeluarga kakak dan Abangku, terutama Rudi Sujiwo. Terimakasih telah mengupayakan yang terbaik untuk setiap permintaan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai Sarjana. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap usaha dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah kebahagiaan yang penulis dapatkan hingga adikmu bisa sampai ditahap ini.
8. Kepada Nenek terimakasih telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis pada setiap langkah yang penulis jalani hingga saat ini.
9. Terimakasih kepada Refi Aswin Nugraha seseorang yang istimewa dengan tulus menemani dan memberikan dukungan, motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada kelima Narasumber masyarakat desa firdaus, Kec.Sei Rampah, Kab. Serdang Bedagai yang turut membantu dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan Terimakasih yang mendalam.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca. Kritik dan saran yang sangat membangun

sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 09 Februari 2026

Penulis

Syahdah Ruri Ariska

RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM MEMPROSES ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Oleh :
SYAHDAH RURI ARISKA
2203110134

ABSTRAK

Perkembangan pelayanan publik menuntut pemerintah daerah untuk menghadirkan inovasi yang mampu mempermudah akses layanan kepada masyarakat, khususnya kelompok usia rentan. Salah satu upaya tersebut dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai melalui program inovasi Lepat Ketan yang bertujuan mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat usia rentan. Namun, keberhasilan program ini sangat bergantung pada efektivitas sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis respon masyarakat terhadap sosialisasi program inovasi Lepat Ketan di Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan respon positif terhadap program inovasi Lepat Ketan karena dinilai sangat membantu masyarakat usia rentan dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun demikian, tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap program ini masih belum merata. Sosialisasi yang dilakukan dinilai belum maksimal dan belum sepenuhnya menjangkau masyarakat, terutama yang berada di desa-desa dan daerah terpencil. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan Lepat Ketan masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa program Lepat Ketan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun perlu didukung dengan strategi sosialisasi yang lebih intensif, merata, dan berbasis komunikasi langsung agar dapat meningkatkan pemahaman serta partisipasi masyarakat usia rentan

Kata kunci: Administrasi kependudukan, Inovasi pelayanan publik, Lepat Ketan, Respon masyarakat, Sosialisasi,.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Rumusan	7
1.4. Tujuan	7
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1. Masyarakat.....	9
2.2. Pengertian Sosialisasi	11
2.3. Program	13
2.4. Inovasi	15
2.5. Pengertian Administrasi Kependudukan	16
2.6. Teori Komunikasi Massa.....	17
2.7. Teori Difusi.....	19
2.8. Anggapan Dasar	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Kerangka Konsep	21
3.3. Defenisi Konsep	22
3.4. Kategorisasi Penelitian	26
3.5. Narasumber.....	26
3.6. Teknik Pengumpulan data	26
3.7. Teknik Analisis data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	32

4.2. Deskripsi hasil penelitian.....	34
4.3. Pembahasan	38
BAB V PENUTUP.....	43
5.1. Simpulan.....	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi sudah banyak membuat perubahan besar bagaimana cara pemerintah mengelola urusan, termasuk soal layanan publik. Zaman sekarang yang serba digital, orang-orang makin ngejar layanan yang cepat, gampang, dan jelas, jadi pemerintah daerah harus kreatif bikin layanan administrasi kependudukan yang lebih baik. pada, program inovasi Lepat Ketan yang diluncurin Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai itu salah satu jawaban buat kebutuhan itu, tujuannya agar masyarakat, khususnya yang berusia rentan, lebih mudah akses layanan.

Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat dipelajari bahwa mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam rangka pemenuhan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah,

berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan (Tuju et al., 2017).

Tetapi, suksesnya sebuah program inovasi layanan publik bukan hanya tergantung dari teknologi atau sistemnya yang bagus, tetapi juga dari seberapa efektif sosialisasi dan komunikasi ke masyarakat. Sosialisasi Adalah kunci utama agar khalayak tahu, paham, dan mau pak layanan yang ditawarkan. Kalau sosialisasi kurang, inovasi sekeren apapun bakal susah diterima dan dipakai masyarakat, apalagi di daerah yang literasi digitalnya masih rendah.

Di Kabupaten Serdang Bedagai, sosialisasi program Lepat Ketan dilakukan lewat berbagai cara, mulai dari media massa, banner, pamflet, layanan keliling. Cara multichannel ini diharapin bisa nyentuh semua lapisan Masyarakat yang berusia rentan, termasuk yang di daerah terpencil atau yang belum terbiasa teknologi. Tapi tantangannya gimana bikin pesan sosialisasi tersebar merata, dipahami betul oleh Masyarakat usia rentan yang ingin mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor disdukcapil langsung.

Sosialisasi program inovasi harus mengikuti konteks sosial, budaya, dan ekonomi Masyarakat setempat. Orang yang berada di sebuah desa pedalaman atau pinggiran juga sering kekurangan akses informasi, jadi metode sosialisasi ini juga harus disesuaikan sama karakter dan kebutuhan mereka. Ini butuh komunikasi yang lebih pribadi, melibatkan partisipasi, dan berbasis komunitas, bukan Cuma sekedar kasih informasi dari atas ke bawah.

Jadi, pada penelitian ini gak Cuma mau ukur seberapa jauh masyarakat tahu dan paham program Lepat Ketan, tetapi juga ma ugali faktor-faktor yang bikin

Masyarakat respon terhadap sosialisasi itu. Hasilnya di harapkan bisa kasih gambaran lengkap soal efektivitas komunikasi kebijakan layanan public di era digital, plus jaadi bahan evaluasi dan saran buat pemerintah daerah biar strategi sosialisasi inovasi lebih inklusif dan tahan lama.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.(Rohman et al., 2013).

Reformasi dan otonomi daerah pada hakekatnya adalah Upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi saat ini. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Salah satu prinsip *Reinventing Government*, Pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagaisasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar Masyarakat (Dwimawanti, 2004).

Pemerintah berkewajiban memenuhi keperluan masyarakat dalam hal pelayanan publik yaitu barang publik, jasa publik, dan layanan administrasi yang diselenggarakan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik selaras dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan program inovasi bernama Lepat Ketan yang bertujuan meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Namun, inovasi sebesar apapun tidak akan berhasil jika masyarakat tidak mengetahui, memahami, dan menggunakan program tersebut. Sosialisasi menjadi aspek krusial agar program dapat diterima dan dimanfaatkan dengan optimal oleh masyarakat. Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) salah satunya tercermin pada kualitas pada pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah.

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Serdang bedagai merupakan salah satu satuan kerja perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Serdang Berdagai yang mempunyai tugas pokok yaitu Menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Serdang bedagai. Salah satu layanan yang di berikan Adalah pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil). Masyarakat pada umumnya mengurus berkas kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Indonesia Anak (KIA), Surat pindah, akte kelahiran, akte kawin, akte perceraian, di kantor Disdukcapil. Dalam penelitian ini agar penelitian yang di

hasilkan oleh peneliti dapat fokus maka peneliti mengambil judul Respon Masyarakat terkait adanya program Layan cepat kepada Masyarakat usia rentan (Lepat Ketan).

Opini publik atau pendapat umum ialah gabungan pendapat perseorangan mengenai suatu isu yang dapat mempengaruhi orang lain, serta memungkinkan seseorang dapat mempengaruhi pendapat-pendapat tersebut. Opini publik merupakan salah satu bentuk dari efek proses komunikasi politik. Salah satu cara dalam pembentukan opini publik ini adalah dengan penggunaan media massa. Media massa sering menjadi sumber informasi dan sebagai saluran komunikasi (Lubis, 2018).

Terobosan dalam kegiatan sosialisasi produk kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ini merupakan salah satu jenis sosialisasi dari beberapa jenis sosialisasi yang telah dilaksanakan antara lain: melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat, hadirnya layanan keliling (yanling) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Sergai yang memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, melalui pemasangan banner di area kantor bupati serdang bedagai, melalui penyebaran pamflet proses-proses produk kependudukan dan yang terbaru adalah dengan melalui aplikasi berbasis online. Berbagai inovasi ini selaras dan sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia dewasa ini. Dimana perlu dituntut adanya perubahan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu paradigma sistem pemerintahan yang

masih bersifat konvensional menuju pada sistem pemerintahan yang berbasis good governance dan open government.

Meskipun pelayanan publik merupakan sasaran utama dalam kegiatan Pemerintah kepada masyarakat, di sisi lain Pemerintah juga berupaya memfasilitasi agar masyarakat mampu memiliki kemandirian tersendiri agar tidak selalu bergantung pada Pemerintah sehingga dalam hal ini perlu adanya partisipasi masyarakat yang tinggi. Jika hal tersebut tercapai maka beban masalah Pemerintah sedikit berkurang, karena jika hal tersebut mampu tercapai maka Pemerintah bisa dengan leluasa dalam menyelesaikan masalah-masalah yang bersifat strategis.

Fenomena yang muncul adalah adanya kesenjangan antara harapan sosialisasi program inovasi Lepat Ketan dengan respons masyarakat yang diduga masih rendah dan beragam. Beberapa data awal dari observasi pendahuluan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui atau memahami untuk apa diadakannya program ini. Hal ini menimbulkan pentingnya penelitian untuk mengkaji efektivitas sosialisasi dan respon masyarakat terhadap program Lepat Ketan agar dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul : “ **Respon Masyarakat Tentang Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Memproses Administrasi Kependudukan**

1.2. Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas dan untuk memperjelas serta membatasi ruang lingkup permasalahan, maka penulis membuat penelitian diharapkan dapat lebih mendalam dan fokus mengkaji bagaimana sosialisasi program inovasi Lepat Ketan diterima dan diproses oleh masyarakat sebagai ukuran efektivitas komunikasi kebijakan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah yaitu Bagaimana Respon Masyarakat tentang Sosialisasi Program inovasi “lepat Ketan” di Kabupaten Serdang Bedagai?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:
Untuk menganalisis respon masyarakat terhadap sosialisasi program kegiatan inovasi “Lepat Ketan” di Kabupaten Serdang Bedagai.

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui efektivitas sosialisasi program “Lepat Ketan” dan sebagai masukan untuk perbaikan strategi komunikasi dan implementasi program ke depan.

2. Secara praktis diharapkan penelitian ini nantinya dapat memberikan gambaran mengenai penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan sebagai pertimbangan dalam merancang program serupa di dinas lain.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisikan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Teoritis berisikan penjelasan mengenai teori massa dan teori difusi inovasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari uraian jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menguraikan hasil dan pembahasan selama melakukan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Terdiri dari simpulan dan saran hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Merupakan pernyataan umum yang merangkum pemahaman tentang cara dunia bekerja. Dalam bidang komunikasi massa, sebagian besar teori-teori yang diperoleh pada masa lalu bersifat implisit. Menurut Jonathan H. Turner mendefinisikan teori sebagai “sebuah proses mengembangkan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi. Teori yang peneliti gunakan adalah Teori Komunikasi Massal dan Teori Difusi-Inovasi. Alasan peneliti menggunakan teori tersebut karena teori itu sesuai dengan topik hingga variabel penelitian sehingga bisa dijadikan dasar penelitian.

2.1. Masyarakat

Masyarakat (sebagai terjemahan istilah *society*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata “masyarakat” sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, *musyarak*. Lebih abstraknya, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain) (Normina, 2014).

Pemberdayaan masyarakat di Desa mencakup pembangunan di segala aspek kehidupan dan penghidupan masyarakat. Program-program yang direncanakan dalam pembangunan Desa seharusnya menyentuh secara langsung kepentingan masyarakat Desa. Karena masyarakat desanya, maka

hendaknya mereka ikut dilibatkan dalam proses pemberdayaan (Margayaningsih, 2018)

Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks karena manusia bersifat dinamis. Persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional, sehingga penilaian terhadap mereka mengandung resiko.⁶ Persepsi sangat terganggu kepada proses komunikasi, sebaliknya komunikasi juga tergantung pada persepsi. Persepsi timbul karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai, tujuan, kepercayaan, dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai, sedangkan faktor eksternal berupa lingkungan (Syahputra & Putra, 2020).

Pemberdayaan masyarakat di Desa mencakup pembangunan di segala aspek kehidupan dan penghidupan masyarakat. Program-program yang direncanakan dalam pembangunan Desa harusnya menyentuh secara langsung kepentingan masyarakat Desa. Karena masyarakat desanya, maka hendaknya mereka ikut dilibatkan dalam proses pemberdayaan (Margayaningsih, 2018).

Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggaraan pemerintah desa dilaksanakan oleh pemerintah desa yang dipimpin kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa. Berhubungan dengan kedudukan dan peranan perangkat desa dan menjadi penentu dalam keberhasilan

melaksanakan program pembangunan yang telah direncanakan maka dalam rangka menciptakan pemerintahan desa sebagai pengatur tertib pemerintahan dan pembangunan desa, perlu diciptakan perangkat pemerintahan desa yang berkemampuan cukup, berwibawa, dinamis dan disertai dengan suatu tata administrasi yang sempurna dan memenuhi tuntutan perkembangan zaman (Maslachah et al., 2019).

2.2. Pengertian sosialisasi

Terdapat beberapa ahli yang mendefinisikan tata ruang kantor, diantaranya adalah menurut Mardikanto dan Soebiato (2015:125) menyatakan bahwa : Sosialisasi merupakan upaya mengkomunikasikan kegiatan untuk menciptakan dialog dengan masyarakat. Melalui sosialisasi akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dan pihak terkait tentang program yang direncanakan. Proses sosialisasi menjadi sangat penting, karena akan menentukan minat atau ketertarikan masyarakat untuk berpartisipasi dalam program yang telah dikomunikasikan. Selain itu Lawang (Murdiyatomoko, 2007:101) menjelaskan bahwa sosialisasi adalah proses mempelajari norma, nilai, peran, dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan partisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial". Sedangkan Zenden(Damsar, 2015:152) mendefinisikan sosialisasi sebagai Suatu proses interaksi sosial dengan mana orang memperoleh pengetahuan, sikap, nilai, dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam Masyarakat (Novianti, 2019).

Tujuan Sosialisasi Melalui sosialisasi akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai program yang direncanakan. Proses sosialisasi menjadi sangat penting, karena akan menentukan minat atau ketertarikan masyarakat untuk berpartisipasi dalam program yang telah dikomunikasikan (Novianti, 2019).

Selanjutnya menurut Untoro, et.al. (2010:357) tujuan utama sosialisasi adalah untuk membentuk kepribadian seseorang yang diwujudkan dalam bentuk:

1. Memberikan pengetahuan, keterampilan dan
2. Penyesuaian diri dengan lingkungan.
3. Pengenalan terhadap norma atau aturan yang ada.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tujuan sosialisasi adalah untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan terhadap individu atau masyarakat sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dan menyesuaikan diri dengan lingkungan dengan mengenal norma atau aturan yang ada.

Sosialisasi menjadi terminologi yang banyak digunakan dalam berbagai kajian khususnya dalam rumpun ilmu-ilmu sosial. Secara praktis, sosialisasi digunakan dalam 2 (dua) bentuk makna kata yang berbeda. Pertama, sosialisasi digunakan untuk mengungkap penyertaan kata terhadap konsep utama agar memiliki kejelasan arti atau pemahaman, seperti "sosialisasi nilai-nilai kebangsaan". Dalam konteks ini konsep utamanya yaitu nilai-nilai kebangsaan, terminologi sosialisasi digunakan untuk memperjelas konsep utama yang mana terminologi sosialisasi tidak mengubah atau membentuk konsep yang baru.

Kedua, sosialisasi digunakan untuk melengkapi kata atau menjadi bagian kata dari konsep yang sudah ada dengan tujuan membentuk konsep baru, seperti "sosialisasi politik". Dalam konteks ini konsep yang sudah ada yaitu politik yang memiliki dasar pemahaman tersendiri, pelekatan terminologi sosialisasi kedalam konsep politik akan memunculkan konsep baru yang akan memiliki pemahaman yang baru pula (Herdiana, 2018).

Suatu kemampuan untuk dapat membujuk seseorang dan membuat seseorang tersebut ingin bekerja sebagai suatu tim dalam sebuah organisasi yang sedang dipimpinya demi mencapai tujuan organisasi dapat disebut juga sebagai seorang pemimpin. Dalam konsep kepemimpinan, hal ini memiliki dua batasan yaitu kekuasaan dan otoritas. Kekuasaan dan otoritas memiliki persamaan yang sangat lekat, tetapi dalam konsep lebih rinci dua hal ini memiliki hal yang berbeda (Melia et al., 2023).

2.3. Program

Menurut Tayibnapiis "program ialah segala sesuatu yang dicoba lakukan seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh". Menurut Widoyoko "program diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dengan saksama dan dalam pelaksanaannya berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan banyak orang". Program dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau aktifitas yang terencana dengan sistematis untuk diimplementasikan

dalam kegiatan nyata secara berkelanjutan dalam organisasi serta melibatkan banyak orang di dalamnya (Munthe, 2015).

Berdasarkan penjelasan tersebut, indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan program antara lain sebagai berikut :

a) Aktivitas yang direncanakan

Menunjukkan bahwa setiap langkah yang di ambil dalam program telah disusun dengan tujuan yang sangat jelas, serta mengikuti rencana yang telah ditetapkan.

b) Pelaksanaan kebijakan

Mengacu pada tindakan nyata yang diambil untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi dasar dari program, termasuk implementasi keputusan- keputusan yang relevan.

c) Tahapan kerja

Menggambarkan urutan langkah-langkah yang harus dijalani dalam program, yang di rencanakan agar setiap tahapan mendukung pencapaian tujuan akhir dengan efektif dan efisien.

d) Pencapaian tujuan

Mengukur sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dalam program dapat tercapai, berdasarkan hasil yang diperoleh setelah melalui semua tahapan yang direncanakan.

e) Antisipasi perubahan

Mengacu pada kemampuan program untuk mengenali dan merespon perubahan yang mengikuti terjadi selama pelaksanaan, baik itu perubahan internal

maupun eksternal, yang dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan yang dijalankan.

Berdasarkan teori-teori evaluation program menurut para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluation program adalah proses menghimpun informasi secara terstruktur, mendeskripsikan, dan menganalisis data yang kemudian dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan/keputusan sebagai bahan untuk mempertimbangkan program tersebut, perlukah dibenahi, disudahi ataupun diteruskan (Novalinda et al., 2020).

2.4. Inovasi

Komunikasi inovasi terdiri dari dua kata "komunikasi" dan "inovasi". Saya kira Anda sudah memahami betul apa pengertian "komunikasi" yang dijelaskan pada BMP Teori Komunikasi sehingga dalam modul ini tidak akan dijelaskan panjang lebar. Namun, di bawah ini tersaji definisi komunikasi menurut Roger (1996) sebagai berikut. "Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding." Ini berarti komunikasi merupakan suatu proses di mana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi agar terjadi saling pengertian.

Inovasi merupakan gagasan, tindakan atau objek yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan di sini bersifat sangat subjektif, tergantung individu, kelompok atau masyarakat memandang kebaruan dari gagasan, tindakan, atau barang tersebut. Misalkan kalkulator, komputer, insektisida, cangkok jantung dan telepon genggam (hand phone) mungkin di Eropa bukan dianggap barang baru,

tetapi di negara terbelakang, dianggap barang baru. Ini berarti bahwa dalam inovasi tidak selalu berupa gagasan, tindakan, metode, atau barang baru, tetapi juga dapat berupa gagasan, tindakan, metode, atau barang lama, namun digunakan untuk memecahkan suatu masalah baru. Mungkin saja seseorang mengenal suatu barang, tetapi baru kemudian ia mau menerima dan menggunakan barang tersebut (Priono & Widrati, 2020).

2.5. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi publik menurut Waldo dalam Zauhar (2001, h.31) memiliki dua definisi ya itu: *Public administration is the organization and management of men and materials to acheive the purpose of government. Public administration is the art and science of management as applied to affairs as state* (Administrasi Publik adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusia dan materi untuk mencapai tujuan pemerintah serta Administrasi Publik seba-gai seni dan juga sebagai kajian intelektual dari pengelolaan dalam urusan kenegaraan).

Pengertian administrasi kependudukan yang biasa disebut dengan singkatan Adminduk dapat ditelusur dari Peraturan Daerah tentang Penyelengaran Administrasi Kependudukan Pasal 1 yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan penge-lolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik pembangunan sektor lain. (Rohman et al., 2013)

2.6. Teori Komunikasi Massa

Kata komunikasi massa berasal dari istilah Bahasa Inggris dan kependekan dari kata *mass media communication* (Komunikasi yang menggunakan media massa). Salah satu cara dalam pembentukan opini publik ini adalah dengan penggunaan media massa (Anshori, 2019).

Kita perlu memahami bahwa kata “massa” yang terselip dalam kata komunikasi massa memiliki perbedaan dengan massa dalam artian secara umum. Kata “massa” dalam arti umum lebih terkait secara sosiologis, yaitu kumpulan individu yang berada di suatu lokasi tertentu. Sementara kata “massa” dalam arti komunikasi massa lebih terkait dengan orang yang menjadi sasaran media massa atau penerima pesan media massa. Mereka digambarkan sebagai orang banyak yang tidak harus berada di lokasi yang sama, bisa tersebar di berbagai lokasi, dalam waktu yang sama atau hampir bersamaan menerima pesan komunikasi massa yang sama. Umumnya kata “massa” bisa disebut khalayak, audiens.

Berikut beberapan definisi komunikasi massa menurut para ahli :

- John R. Bittner (1980, as cited in Jalaluddin Rakhmat, 2019, p. 235)
“Mass communication is messages communicated through a mass medium to a large number of people” (Komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang).
- Apriadi Tamburaka (2010, p.15)
 Komunikasi massa adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui media massa dengan berbagai tujuan komunikasi dan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak luas.

a) Fungsi Komunikasi Massa

- Pengawasan (Surveillance)

Media menyediakan arus pemberitaan yang terus menerus terkait pesan-pesan yang memungkinkan audiens sadar akan perkembangan di lingkungannya yang mungkin mempengaruhi mereka. *Surveillance* dapat terdiri dari fungsi memperingatkan, menyiagakan anggota audiens terhadap bahaya – semisal badai, polusi air, polusi udara, atau ancaman teroris).

- Korelasi (Correlation)

Media massa menunjukkan keterkaitan dan menafsirkan informasi berbagai peristiwa yang terjadi hari itu. Fungsi korelasi ini membantu para audien menentukan relevansi pesan pengawasan yang berguna untuk mereka.

- Sosialisasi (Socialization)

Komunikasi bermedia massa mensosialisasi individu- individu agar bisa berpartisipasi dalam masyarakat. Media massa menyediakan pengalaman bersama, memupuk harapan bersama tentang perilaku-perilaku yang sesuai dan yang tidak cocok dengan masyarakat. Komunikasi bermedia massa juga memainkan peran yang sentral dalam mentransmisikan warisan budaya dari generasi ke generasi.

- Hiburan (Entertainment)

Komunikasi bermedia massa merupakan sumber hiburan massal yang meresap di tengah audien, dan memberikan pengalihan perhatian atau melepaskan audien dari tanggung jawab sosial.

2.7. Teori Difusi

Secara umum teori (theory) adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah fenomena. H. Turner mendefinisikan teori sebagai sebuah proses mengembangkan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi. Dalam arti luas, tujuan dari teori dapat termasuk menjelaskan, memahami, melakukan prediksi, dan mendorong perubahan sosial. Karena adanya berbagai konsep dan hubungan konsep-konsep tersebut yang dijelaskan dalam sebuah teori (Mailin et al., 2022).

Artikel berjudul *The People's Choice* yang ditulis oleh Paul Lazarsfeld, Bernard Berelson, dan H. Gaudet pada tahun 1944 menjadi titik awal munculnya teori difusi-inovasi. Di dalam teori ini dikatakan bahwa komunikator yang mendapatkan pesan dari media massa sangat kuat untuk mempengaruhi orang-orang. Dengan demikian, adanya inovasi (penemuan), lalu disebarkan (difusi) melalui media massa akan kuat mempengaruhi massa untuk mengikutinya. Teori ini di awal perkembangannya mendudukan peran pemimpin opini dalam mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat. Artinya, media massa mempunyai pengaruh yang kuat dalam menyebarkan penemuan baru.

Menurut Rogers dan Shoemaker (1971) difusi adalah proses dimana penemuan disebarkan kepada masyarakat yang menjadi anggota sistem sosial. (Tremblay et al., 2016)

2.8. Anggapan Dasar

Anggapan dasar dalam Penelitian ini bahwa masyarakat memiliki ketertarikan terhadap inovasi pelayanan publik, terutama yang mempermudah proses administrasi kependudukan. Namun, tingkat pemahaman dan penerimaan terhadap program Lepat Ketan masih bervariasi karena keterbatasan efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai. Selain itu, peneliti juga beranggapan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan program inovasi sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan metode sosialisasi yang digunakan.

2.9 Respon Masyarakat

Respon masyarakat merupakan sebuah tanggapan (reaction) yang di salurkan dalam beberapa bentuk. Respon dalam istilah psikologi merupakan sebuah penanaman reaksi terhadap rangsangan yang diterima oleh panca indra. Hal ini berfungsi untuk menunjang dan melatarbelakangi adanya respon sikap, persepsi, dan partisipasi. Respon yang diberikan akan menimbulkan adanya sebuah bayangan sebagai hasil pengamatan (Kholis & Harianto, 2022)

BAB III

METODE PENELITIAN

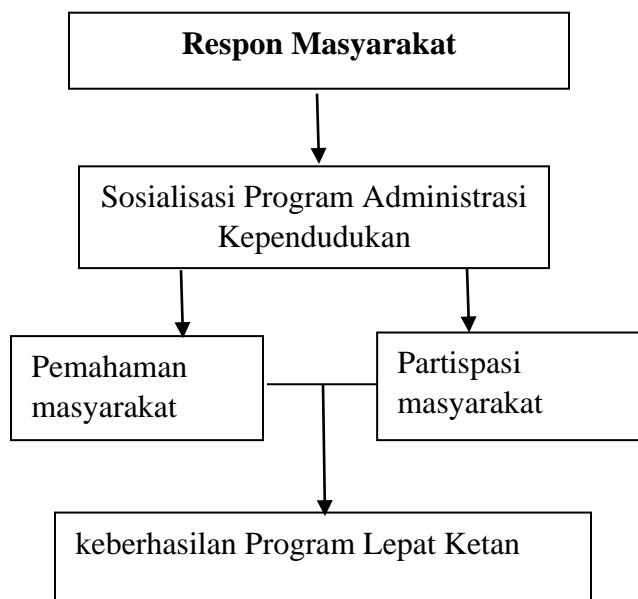
3.1. Jenis Penelitian

Adapun metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling bertujuan untuk memberi gambaran umum dari hakikat metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian bimbingan konseling, analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif, langkah langkah serta kekuatan dan kelemahan dalam penelitian kualitatif itu sendiri. Artikel ini disusun berdasarkan metode literature review

dari artikel yang mengkaji terkait penelitian deskriptif kualitatif (Yuliani & Siliwangi, 2018). Dalam hal ini peneliti menggambarkan tentang bagaimana respon masyarakat tentang sosialisasi program inovasi lepat ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Memproses Administrasi Kependudukan.

3.2. Kerangka Konsep

Diagram 1. Kerangka Konsep



Sumber: Olahan peneliti 2025

3.3. Definisi Konsep

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir (Sugiyono, 2013).

Kerangka konsep pada penelitian ini melakukan sosialisasi program inovasi Lepat Ketan yaitu bentuk bentuk sosialisasi (media massa, layanan keliling, banner, aplikasi daring), menggunakan peran komunikasi massa dan difusi inovasi untuk media sebagai alat penyebar informasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Serta penyebaran inovasi melalui media dan pimpinan opini. Respon masyarakat tentang pemahaman, penerimaan, dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan lepat ketan. Selanjutnya dampak respon masyarakat terhadap keberhasilan program yaitu Tingkat pemanfaatan layanan administrasi yang diharapkan.

Definisi konsep merupakan penjabaran dari kerangka konsep. Berikut merupakan definisi konsep dari kerangka diatas:

1. Respon Masyarakat

Respon Masyarakat adalah pemahaman masyarakat sejauh mana

masyarakat mengetahui, memahami dan mengerti tujuan dari program lepat ketan, termasuk prosedur, manfaat, dan cara mengakses layanan.

Respon masyarkat sangat di pengaruhi oleh efektivitas komunikasi dan metode sosialisasi yang dilakukan pemerintah, sebagai bagian dari strategi pelayanan publik berbasis good governance dan open government. Kualitas respon masyarkat pada akhirnya menentukan keberhasilan program inovasi, karena semakin tinggi tingkat pemahaman, penerimaan, dan partisipasi, maka semakin optimal pula puncak pencapaian tujuan pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan.

Dengan demikian, respon masyarakat dalam penelitian ini merupakan hasil interaksi antara informasi yang disampaikan oleh pemerintah (melalui sosialisasi langsung, layanan keliling, banner, hingga aplikasi online) dan penerimaan serta tindakan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik tersebut.

2. Sosialisasi Program Administrasi Kependudukan

Sosialisasi program administrasi kependudukan adalah upaya pemerintah untuk mrnyampaikan upaya informasi, edukasi, dan pemahaman kepada masyarkat pengurusannya. Tujuan utama sosialisasi ini adalah meningkatkan kesadaran masyarakat agar mereka memahami hak dan kewajiban dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya, serta mempermudah akses layanan publik untuk masyarakat usia rentan di kabupaten Serdang Bedagai.

Tujuan dan manfaat sosialisasi program administrasi kependudukan bertujuan untuk :

- Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan prosedur pengurusannya.
- Mempermudah akses layanan publik dan mendukung perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, terutama bagi kelompok rentan.

3. Pemahaman Masyarakat

Pemahaman masyarakat merujuk pada sejauh mana masyarakat mengetahui, memahami, dan menyadari pentingnya program administrasi kependudukan, termasuk prosedur, manfaat, serta kewajiban dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya. Pemahaman yang baik akan mendorong masyarakat untuk lebih cermat, aktif, dan tidak menunda pengurusan dokumen, serta memahami bahwa dokumen kependudukan bukan hanya sebagai identitas, tetapi juga sebagai syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, dan bantuan sosial.

4. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat adalah bentuk keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengurusan dan pembaruan dokumen kependudukan, serta dalam sosialisasi dan pelaksanaan program administrasi kependudukan. Partisipasi dapat terlihat dari keaktifan masyarakat dalam mengurus dokumen, melaporkan perubahan data (seperti kelahiran, kematian, pernikahan, atau pindah domisili), serta menyampaikan informasi kepada lingkungan sekitar. Semakin tinggi

partisipasi masyarakat, semakin akurat dan terkini data kependudukan yang dimiliki pemerintah, sehingga mendukung perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran.

5. Keberhasilan Program Lepat Ketan

Keberhasilan program Lepat Ketan menurut pemahaman saya adalah tercapainya tujuan utama program tersebut, yaitu mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan bagi Masyarakat usia rentan, khususnya bagi kelompok rentan di Kabupaten Serdang Bedagai. Keberhasilan ini dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti meningkatnya jumlah masyarakat yang mengakses layanan, semakin cepat proses pengurusan dokumen, serta meningkatnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program ini.

Program Lepat Ketan juga dianggap berhasil jika mampu menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan administrasi kependudukan, misalnya korban bencana atau masyarakat di daerah terpencil. Selain itu, keberhasilan program juga tercermin dari respons positif masyarakat, seperti semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan layanan, serta dukungan dari pemerintah daerah dalam memperluas dan memperkuat program ini.

Dengan demikian, keberhasilan program Lepat Ketan bukan hanya diukur dari aspek teknis pelayanan, tetapi juga dari dampak sosialnya, yaitu meningkatnya kualitas hidup masyarakat melalui akses yang lebih mudah dan cepat terhadap dokumen kependudukan.

3.4. Kategorisasi Penelitian

Tabel 1. Kategorisasi Penelitian

No	Kerangka Konsep	Kategorisasi
1	Respon Masyarakat Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan Disdukcapil	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikator • Pesan • Media • Sikap • Pengetahuan

Sumber: Olahan peneliti tahun 2025

3.5. Narasumber

Narasumber/informan adalah seorang yang berperan dalam pengambilan data yang akan digali dan menguasai persoalan yang ingin diteliti dan berwawasan cukup (Said et al., 2020). Mereka tidak hanya menyediakan informasi yang relevan dan mendalam, tetapi juga menguasai dengan baik persoalan atau topik yang menjadi fokus penelitian. Narasumber dalam penelitian ini adalah 5 orang masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Terkait dengan teknik pengumpulan data itu, Creswell, (2017: 271-275) dalam bukunya

Research Design merangkum pendekatan secara umum cara pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, seperti observasi, wawancara, dokumentasi.

Sehubungan dengan data, dalam hasil pemikiran Patton (2002: 4) mengungkapkan bahwa terdapat tiga jenis data dalam penelitian kualitatif (Haryoko et al., 2020). Ketiga jenis yang dimaksudkan Patton itu, yakni sebagai berikut:

- a. Wawancara Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti meliputi wawancara terstruktur adalah wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti (Waruwu, 2024)
 - b. Observations (pengamatan) *is fieldwork description of activities, behaviors, actions, conversations, interpersonal interactions, organizational or community processes, or any other aspect of observable human experience. Data consist of field notes: rich, detailed description, including the context within which the observations were made.* (maksudnya bahwa data observasional adalah kerja lapangan kegiatan, perilaku, tindakan, percakapan, interaksi interpersonal, organisasi atau proses masyarakat, atau aspek lain dari pengalaman manusia yang dapat teramati. Data juga terdiri dari catatan lapangan: deskripsi rinci, termasuk konteks dimana pengamatan dilakukan.
2. Documents (dokumen) *is written materials and other documents from organizational, clinical, or program records, memoranda and coinformance, official publications and reports, personal diaries, letters, artistic works, photographs, and memorabilia, and writtens responses to*

open-ended surveys. Data consist of excerpts from documents captured in a way that records and preserves context; (maksudnya bahwa data dokumen adalah bahan dan dokumen tulis lainnya dari memorandum organisasi, klinis atau catatan program, dan coinformance, publikasi dan laporan resmi, catatan harian dan catatan pribadi, arsip/surat-surat, karya-karya artistik, foto, dan memorabilia, serta tanggapan tertulis untuk survey terbuka. Data terdiri pula dari kutipan, dari dokumen-dokumen yang ada yang diambil dengan cara mencatat dan mempertahankan konteksnya.

3.7. Teknik Analisis Data

Secara istilah kebahasaan, analisis menurut kamus Inggris-Indonesia memiliki makna analisa atau pemisahan, atau pemeriksaan yang akurat dan teliti (Echols dan Shadly, 2000: 28). Karenanya itu, secara sederhana arti analisis dapat difahami sebagai upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap apa yang terjadi dalam konteks masalah penelitian. Analisis data dapat dimaknai sebagai membahas dan memahami data sehingga dapat ditemukannya makna dibalik data, dan lalu merumuskan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data itu dalam sebuah penelitian (Haryoko et al., 2020).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan "Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian

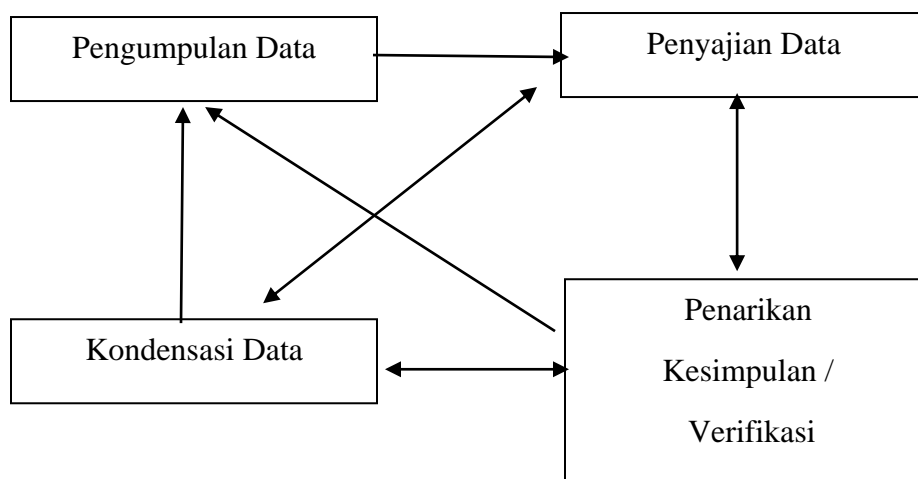
selanjutnya sampai jika mungkin, teori “grounded” (Sugiyono, 2013).

Analisis data adalah proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti sudah didapatkan secara lengkap. Menurut ropiah (2018) Analisis data adalah cara pengolahan data menjadi informasi sehingga sifat datanya mudah dipahami dan juga berguna untuk mencari pemecahan masalah yang pada dasarnya merupakan masalah penelitian. Analisis dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil mengumpulkan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, analisis melalui model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana (2014, pp. 12- 13) yaitu:

Gambar 3.2 Model Analisis Data Interaktif

Diagram 2. Model Analisis Data Interaktif



Sumber : Miles, Huberman & Saldana (2014)

Dimana analisis ini tergantung dari kemampuan peneliti untuk mengintegrasikan dan menginterpretasikan temuan yang ada pada saat pengumpulan data.

1. Kondensasi data (*Data Condensation*), proses yang dilakukan setelah memperoleh data dari lapangan baik dalam bentuk hasil wawancara maupun dokumentasi yang selanjutnya dilakukan pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang diperoleh untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.
2. Penyajian Data (*Data Display*), setelah memperoleh hasil kondensasi data, maka selanjutnya dilakukan proses penyajian data yang merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan dan informasi yang disimpulkan guna memahami konteks penelitian yang dilakukan dengan analisis secara lebih dalam.
3. Menggambarkan dan memverifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*), yaitu upaya untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya keasliannya atau tidak. Dalam verifikasi data ini terutama akan diprioritaskan kepada absahan sumber data dan tingkat obyektivitas serta adanya saling keterkaitan antara data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainya, dan selanjutnya ditarik suatu kesimpulan.

3.8. Lokasi penelitian dan Waktu

a. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang menjadi lokasi peneliti dalam penelitian ini adalah Desa Firdaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara. 20995.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung mulai dari Oktober 2025 hingga Februari 2026.

Dengan penetapan Lokasi dan waktu penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang valid dan mendalam mengenai Respon Masyarakat tentang Sosialisasi program inovasi lepat ketan Disdukcapil Serdang Bedagai dalam memproses Dokumen Administrasi Kependudukan, serta mampu menggambarkan respon nyata Masyarakat yang berlangsung di lapangan.

Tabel 3.3 Waktu Pelaksanaan

Proses Penelitian	Bulan Minggu																			
	Okt				Nov				Des				Jan				Feb			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan proposal	■	■																		
Bimbingan Proposal			■	■	■	■														
Seminar Proposal									■											
Penyusunan Skripsi										■	■	■								
Bimbingan Skripsi													■	■	■	■	■			
Sidang Meja Hijau																		■		

Sumber: Hasil Penelitian 2026

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Kecamatan Sei Rampah adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai (Sergai) dengan ibu kota Kecamatan di Desa Firdaus dengan alamat kantor Jl. Kabupaten. Kecamatan Sei Rampah terletak di Ibukota Kabupaten Serdang Bedagai. Secara astronomis Kecamatan Sei Rampah terletak pada $3^{\circ}42'-3^{\circ}54'$ dan $99^{\circ}17'-99^{\circ}36'$ BT. Letak daerah ini cukup strategis, karena berada pada jalur transportasi darat Lintar Timur Sumatera yang menghubungkan pusat-pusat pengembangan wilayah yang ada di Sumatera Utara.

Sedangkan Kabupaten Serdang Bedagai (Sergai) adalah sebuah kabupaten di provinsi Sumatera Utara, yang dimekarkan dari Deli Serdang pada tahun 2003 dan beribukota di Sei Rampah. Sejarah Dibentuk berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2003, pemekaran dari Kabupaten Deli Serdang. Nama "Serdang Bedagai" diambil dari dua kesultanan yang pernah ada di wilayah tersebut (Kesultanan Serdang dan Kesultanan Padang Bedagai). Julukan Serdang Bedagai "Tanah Bertuah Negeri Beradat" terdiri dari 17 kecamatan yang salah satunya adalah kecamatan Sei Rampah yang penulis melakukan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Firdaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Lokasi ini dipilih karena menjadi salah satu wilayah yang menjadi sasaran pelaksanaan program Inovasi Lepat Ketan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Desa Firdaus

memiliki karakteristik masyarakat yang beragam dari segi usia, tingkat pendidikan, serta akses terhadap teknologi informasi, sehingga relevan untuk mengkaji respon masyarakat terhadap sosialisasi program pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam penelitian ini, informan merupakan individu yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai kondisi latar belakang dan situasi penelitian. Informan adalah orang yang dianggap benar-benar memahami serta mengetahui permasalahan yang diteliti sehingga informasi yang diperoleh dapat digali secara mendalam dan akurat (Syahputra & Putra, 2020).

Berdasarkan Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang masyarakat yang termasuk dalam kategori sasaran program lepat ketan, khususnya masyarakat usia rentan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa informan dianggap mengetahui, mengalami, dan terlibat langsung dalam proses sosialisasi maupun pemanfaatan layanan administrasi kependudukan di Desa Firdaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai. Adapun identitas penelitian disajikan pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Data Identitas Narasumber Penelitian

No	Narasumber	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Hilda Susanti S.Pd	p	58	Guru
2	Yusnani	p	51	IRT
3	Abdul Manaf	L	66	Petani
4	Helvin	L	50	Supir
5	Maya Haristianti	P	51	IRT

Sumber: Hasil Penelitian 2026

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber masyarakat Desa Firdaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai diperoleh gambaran mengenai bagaimana Respon Masyarakat tentang Sosialisasi program Lepat Ketan di Serdang Bedagai.

Terkait dengan program lepat ketan di Kabupaten Serdang Bedagai, dari 5 orang narasumber dalam penelitian ini, ditemukan bahwa yang mengetahui program ini ada 4 orang, sementara 1 orang lagi menyatakan tidak mengetahui program tersebut. Hal ini sebagaimana yang disampaikan narasumber ibu Hilda Susanti S.Pd.

“program itu pertama kali saya dengar dari salah satu teman saya yang bekerja di Disdukcapil Serdang bedagai yang memberikan penjelasan tentang program inovasi lepat ketan tadi”.

Sementara itu, narasumber yang tidak mengetahui program tersebut menyatakan bahwa informasi program Lepat Ketan baru diketahui oleh narasumber berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan. Hal ini di kemukakan oleh ibu Yusnani.

“ Saya belum ada yang ngasih tahu sebelumnya dan baru dengar ini”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa hanya 1 narasumber yang tidak mengetahui program lepat ketan di kabupaten serdang bedagai. Selanjutnya, narasumber memberikan jawaban mereka mengenai tanggapan masyarakat tentang adanya program lepat ketan di serdang bedagai.

“menurut mereka program ini sangat baik khususnya untuk yang berusia rentan. Ya, karena usia rentan segala sesuatu untuk kesana kemari itu sepertinya agak sulit dengan adanya program ini untuk

memberikan pelayanan seperti itu mereka rasa itu lebih baik dan sangat mempermudah sekali.”

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa masyarakat kabupaten serdang bedagai sangat mengapresiasi program ini karena sangat membantu masyarakat yang berusi rentan untuk pengurusan berkas administrasi kependudukan. pada penelitian terdahulu mengatakan Bentuk partisipasi masyarakat merujuk pada wujud kontribusi masyarakat dalam keikutsertaannya. Wujud kontribusi dari partisipasi masyarakat sudah barang tentu tergantung pada tahapan proses pelaksanaan program, karena wujud kontribusi tersebut akan berbeda pada setiap tahapan (Kogoyu et al., 2015). terkait dengan tanggapan program lepat ketan kabupaten serdang bedagai masyarakat mengatakan bahwa petugas Disdukcapil Serdang Bedagai ramah dan mudah di pahami.

“ya, petugas nya ramah karena dia memang bertugas untuk melayani. Jadi apapun ceritanya mereka harus bisa memberikan pelayanan yang ramah dan baik sehingga mudah dipahami oleh masyarkat terutama kepada kami yang usia rentan.”

Berdasarkan jawaban tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat melihat cara kerja petugas disdukcapil sangat baik dalam pelayanan. Selanjutnya masyarakat sudah diberi penjelasan manfaat pada program lepat ketan masyarakat usia rentan.

“ya, mungkin sebagian masyarakat sudah diberikan penjelasan tentang program ini”.

Sementara itu, narasumber ibu yusnani belum pernah mendapatkan sosialisasi terkait program ini jadi ada masyarakat belum mengetahui penjelasan terkait program lepat ketan. Pada penelitian terdahulu Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat

menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien (Putri et al., 2020).

“saya belum pernah mendapatkan penjelasan tentang program lepat ketan ini”

Dari hasil wawancara ini kita bisa memahami bahwa belum semua masyarakat di serdang bedagai mengetahui penjelasan manfaat program lepat ketan.

Terkait pembahasan dengan media apa masyarakat mengetahui program lepat ketan ini, ke empat narasumber yaitu hildah susanti dan Abdul manaf mengetahui program ini melalui banner, sedangkan narasumber Maya Haristianti dan Helvin yang mengetahui nya melalui media sosial Disdukcapil Serdang Bedagai.

“saya mengetahui program ini pada media banner disdukcapil dan setelah itu mereka petugas disdukcapil menyampaikan secara langsung mengenai informasi tersebut kepada masyarakat.”

“saya mengetahui program ini dari website disdukcapil kabupaten serdang bedagai”.

Hasil wawancara peneliti dengan narasumber mendapatkan informasi adanya program ini dari banner disdukcapil dan ada juga yang mengetahui nya dari temannya yang menyampaikan program ini yang bertugas di disdukcapil, dan

ada juga satu narasumber yang tidak mengetahui program ini dari media mana pun.

Terkait masyarakat mengetahui program ini dari sebuah banner dan media sosial. Masyarakat juga mengatakan bahwa program ini sangat membantu masyarakat dan masyarakat juga memberikan pernyataan dari kelebihan, kekurangan pada program ini.

“Sangat membantu sekali, program ini mungkin banyak kelebihannya karena program ini melayani masyarakat dengan baik terutama usia rentan dan kalau kekurangannya itu hanya sedikit saja mungkin ketidakpahaman untuk usia rentan tentang program ini. Mereka kan istilahnya tidak pandai baca tulis dan masyarakat yang berada di pedalaman desa mereka kan kurang informasi”.

Setelah saya menanyakan kelebihan dan kekurangan pada program lepat ketan narasumber memberikan jawaban kalau lebih banyak kelebihan dalam program ini di bandingkan dengan kekurangannya di karena kan program ini sangat bagus dan sangat membantu masyarakat terutama yang berusia rentan.

Selanjutnya dengan adanya program ini di masyarakat kabupaten serdang bedagai narasumber yang saya wawancarai mengatakan bahwa mereka belum pernah menggunakan pelayanan program inovasi Lepat Ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai.

“Ya belum, untuk sementara ini belum pernah karena saya masih bisa datang ke kantor disdukcapil sendiri.”

Dari banyak masyarakat kabupaten serdang bedagai yang belum pernah menggunakan layanan program lepat ketan tetapi mereka sangat enggan berpartisipasi jika program ini di lanjutkan hingga banyak masyarakat berusia rentan yang terbantu dengan adanya program ini.

“
Sebenarnya mungkin kalau masyarakat paham program ini mereka mau berpartisipasi, cuman karena kurang mengertinya mereka tentang program ini tadi dan kurangnya sosialisasi dikalangan usia rentan di desa pedalaman. Maunya masyarakat desa dikumpulkan untuk diberikan informasi yang baik tentang program ini jadi mereka mengetahui program ini”.

Pada saat ini masyarakat termasuk narasumber yang saya wawancarai banyak mengatakan bahwa program ini mungkin sudah berjalan dengan baik di beberapa desa yang ada di kabupaten Serdang Bedagai.

“Saya rasa jika program ini sudah dijalankan di salah satu desa di serdang bedagai mungkin sudah baik, karena program ini memang untuk masyarakat di usia rentan yang sudah tidak sanggup mengurus berkas ke kantornya langsung.”

Terkait dengan adanya program lepat ketan masyarakat mengatakan mungkin program ini sudah menjangkau masyarakat berusia rentan tetapi memang belum banyak yang mengetahui adanya program ini apalagi seperti masyarakat yang sudah berusia lanjut dan tinggal di daerah terpencil.

“kemungkinan di daerah terpencil itu sudah ada dan sudah dilakukan program ini, tetapi masih kurang karena masih banyak yang belum mengetahui program ini di masyarakat apalagi dikalangan usia rentan seperti kami ini.”

Hasil wawancara dengan narasumber mengatakan mungkin sudah ada program ini dilakukan di daerah terpencil tetapi banyak juga masyarakat yang belum mengetahui adanya program ini di disdukcapil.

Dengan diadakannya program ini masyarakat memberikan saran agar program lepat ketan berjalan efektif di masyarakat terkhusus pada yang berusia rentan.

“Yaa saran saya supaya program ini bisa berjalan lebih baik setidaknya para petugas disdukcapil bisa memberikan sosialisai

seperti mengumpulkan masyarakat desa terutama untuk usia rentan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam sehingga masyarakat bisa berkontribusi dalam program ini dan program lepat ketan ini berjalan efektif di serdang bedagai”.

Dari hasil wawancara dengan narasumber memberikan saran agar petugas disdukcapil memberikan sosialisasi mendalam kepada masyarakat usia rentan agar masyarakat lebih mudah memahami program ini, karena memang program ini sangat bagus dimasyarakat usia rentan apabila program ini tetap berjalan.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengetahuan Masyarakat terhadap Program Lepat Ketan

Dalam hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Tingkat pengetahuan Masyarakat terhadap program lepat ketan masih sangat beragam. Sebagian informan mengetahui adanya program ini dari pihak lain, seperti teman yang bekerja di disdukcapil, petugas layanan, maupun melalui media banner dan media sosial seperti website disdukcapil seradng bedagai. Media dalam pola komunikasi menjadi penting karena menjadi jembatan antara komunikator kepada komunikan untuk mengirim pesan secara utuh sehingga komunikasi dapat memberikan feedback. Miskomunikasi dan misinformasi akan terjadi jika pesan tak diterima dengan sempurna oleh komunikan. menurut Sthephen P. Robbins pola komunikasi lingkaran adalah adanya interaksi pada setiap tiga tingkatan hirarki, namun tidak adanya interaksi lanjutan pada hirarki yang lebih tinggi. Misalnya komunikasi terjadi secara interaksi antar sesama bawahan dengan atasannya langsung atau komunikasi berjenjang (Brahmana & Sitepu, 2020).

Bentuk dalam pola inilah yang akan menjelaskan bagaimana proses komunikasi terjadi (Kasmiati, 2021).

Informan Hilda Susanti S.Pd dan Abdul Manaf menyatakan bahwa dirinya mengetahui program lepat ketan dari teman mereka yang bekerja di Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, sedangkan ada informan Helvin dan Maya Haristianti yang mengetahui program ini melalui media sosial ataupun membuka website disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi masih banyak bergantung pada komunikasi interpersonal, bukan sepenuhnya melalui media massa atau sosialisasi formal.

Sementara itu, terdapat beberapa informan yang menyatakan belum pernah mengetahui adanya program lepat ketan sebelumnya. Dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa sosialisasi program ini belum menjangkau seluruh lapisan Masyarakat, khususnya Masyarakat usia rentan yang berada di lingkungan desa terpencil.

4.3.2. Pemahaman Masyarakat Terhadap Manfaat Program Lepat Ketan

Berdasarkan hasil wawancara, Masyarakat yang telah mengetahui program lepat ketan umumnya memahami bahwa program ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi Masyarakat usia rentan. Informan menilai bahwa program ini sangat membantu karena mengurangi keharusan Masyarakat usia lanjut untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Tetapi, pemahaman Masyarakat terhadap prosedur dan mekanisme layanan lepat ketan masih terbatas. informan helvin, maya haristianti, dan Yusnani

menyatakan bahwa penjelasan mengenai manfaat dan tata cara penggunaan layanan belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan pendidikan dan literasi informasi. Sosialisasi yang hendak ditawarkan adalah menyelesaikan masalah minimnya pengelolaan administrasi dengan sistem jemput bola. Tujuan kegiatan ini yakni memberikan pembimbingan administrasi kependudukan pada Masyarakat kabupaten Serdang Bedagai, melalui sosialisasi dengan pembagian pamflet, diskusi dan pendampingan secara langsung (Elsara et al., 2021).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pesan utama program telah tersampaikan, kedalaman pemahaman masyarakat masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan.

4.2.3 Sikap dan Tanggapan Masyarakat terhadap Program Lepat Ketan

Secara umum, sikap Masyarakat menanggapi program lepat ketan bersifat positif. Semua informan menilai bahwa program ini merupakan inovasi yang sangat baik dan berpihak kepada masyarakat usia rentan. Masyarakat mengapresiasi pelayanan petugas disdukcapil yang dinilai ramah, sopan dan membantu dalam memberikan informasi.

Pada penelitian terdahulu persepsi Masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang

lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun obyeknya sama (Maslachah et al., 2019).

Fenomena ini menggambarkan bahwa sikap dan tanggapan Masyarakat tentang sosialisasi program lepat ketan disdukcapil Serdang bedagai sangat baik pada program ini, karena sangat membantu Masyarakat yang sulit datang langsung ke kantor disdukcapil Serdang bedagai.

4.2.4 Partisipasi Masyarakat dalam Program Lepat Ketan

Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Partisipasi masyarakat merupakan salah satu penentu bagi keberhasilan pelaksanaan Pembangunan (Pangemanan, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat partisipasi Masyarakat dalam memanfaatkan layanan lepat ketan masih tergolong rendah. Karena semua informan yang saya wawancarai menyatakan belum pernah menggunakan layanan tersebut, meskipun mereka sudah ada yang mengetahui dan menilai program ini sangat bermanfaat.

Partisipasi langsung adalah Partisipasi yang terjadi apabila individu menampilkan kegiatan tertentu dalam proses partisipasi. Partisipasi ini terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok permasalahan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya (Anshori, 2018). Faktor utama yang mempengaruhi rendahnya partisipasi Masyarakat pada program lepat ketan Serdang bedagai Adalah kurangnya informasi yang jelas dan menyeluruh, khususnya bagi Masyarakat usia rentan yang tinggal di daerah pedesaan dan memiliki keterbatasan akses informasi.

Masyarakat cenderung akan berpartisipasi apabila mereka mendapatkan penjelasan langsung, dikumpulkan dalam suatu kegiatan sosial, dan diberikan pemahaman secara sederhana dan berulang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Respon Masyarakat terhadap Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Memproses Administrasi Kependudukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Respon Masyarakat tentang program inovasi Lepat Ketan secara umum bersifat positif. Masyarakat, khususnya kelompok usia rentan, menilai bahwa program lepat ketan merupakan inovasi pelayanan public yang sangat membantu karena mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Kedua, Tingkat pengetahuan dan pemahaman Masyarakat terhadap program Lepat Ketan masih belum merata. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian masyarakat mengetahui program ini melalui informasi tidak langsung, seperti dari teman, banner dan media sosial, bahkan masih terdapat Masyarakat yang belum mengetahui sama sekali dengan adanya program lepat ketan.

Ketiga, sosialisasi program Lepat Ketan dinilai belum maksimal dan belum menjangkau seluruh lapisan Masyarakat. Sosialisasi masih terbatas pada media tertentu dan belum dilakukan secara intensif serta merata, khususnya kepada Masyarakat usia rentan di desa-desa dan daerah terpencil yang memiliki keterbatasan akses informasi dan teknologi.

Keempat, partisipasi Masyarakat dalam memanfaatkan layanan lepat ketan masih tergolong rendah. Rendahnya partisipasi ini bukan disebabkan oleh penolakan terhadap program lepat ketan ini, melainkan karena kurangnya informasi dan pemahaman Masyarakat mengenai mekanisme, manfaat, dan tata cara penggunaan pelayanan lepat ketan.

Kelima, keberhasilan program lepat ketan sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi komunikasi dan sosialisasi. Program ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada komunikasi yang bersifat langsung, partisipatif, dan sesuai dengan karakteristik sasaran Masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

Pertama, bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai disarankan agar Disdukcapil meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi program lepat ketan, khususnya melalui sosialisasi langsung ke desa-desa dengan melibatkan perangkat desa, tokoh Masyarakat, dan tokoh agama agar informasi dapat diterima dan dipahami dengan lebih baik oleh masyarakat usia rentan.

Kedua, optimalisasi media komunikasi yang sesuai dengan karakter masyarakat sasaran. Selain media digital, disdukcapil diharapkan dapat lebih mengoptimalkan komunikasi interpersonal dan komunikasi berbasis komunitas,

mengingat Sebagian besar Masyarakat usia rentan memiliki keterbatasan dalam mengakses dan memahami informasi melalui media online.

Ketiga, peningkatan pendampingan dan edukasi kepada Masyarakat usia rentan. Diperlukan pendampingan yang lebih intensif agar masyarakat usia rentan tidak hanya mengetahui keberadaan program lepat ketan, tetapi juga memahami prosedur dan manfaatnya sehingga terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Keempat, bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan cakupan wilayah yang lebih luas, jumlah informan yang lebih banyak, serta menggunakan pendekatan metode penelitian yang berbeda agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sosialisasi inovasi pelayanan public.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. (2018). Pengaruh Iklan Politik Terhadap Persepsi Pemilih Kota Medan Tahun 2018. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 132–144.
- Anshori, A. (2019). Opini Masyarakat Kota Medan Terhadap Pemilihan Serentak Presiden Dan Legislatif Tahun 2019. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 142–156.
- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor lurah gung leto kecamatan kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5, 96–104.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik(Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 109–116.
- Elsera, M., Widiyani, H., Nuraini, L., Dewi, A. E., Taufiqqurrachman, T., Susilawati, S., Yuliana, Y., Patmawati, P., Iswahyudi, I., & Firdaus, F. (2021). Sosialisasi Administrasi Kependudukan Bagi Suku Laut di Kabupaten Lingga. *Takzim : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 40–47. <https://doi.org/10.31629/takzimjpm.v1i1.3842>
- Haryoko, S., Bhartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (B. P. UNM (ed.); 2020th ed.). Universitas Negeri Makassar.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik : Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(November), 13–26.
- Kasmiasi. (2021). pola komunikasi. *Pola Komunikasi*, 32(3), 167–186.
- Kholis, N., & Harianto, S. (2022). Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelaksanaan Kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) Mahasiswa Di Desa Temandang Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban. *Seminar Nasional Ilmu Sosial (SNIIS)*, 01, 289–303.
- Kogoyu, T., Olfie, B., & Laoh, O. E. (2015). Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Infrastruktur Jalan Desa di Kabupaten Lanny Jaya-Papua. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(2), 1–14.
- Lubis, F. H. (2018). Opini Mahasiswa Kota Medan Terhadap Iklan Politik Calon Gubernur Dan Wakil Gubernur Sumatera Utara Tahun 2018. *Jurnal Interaksi*, 2(2), 145–156.
- Mailin, Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra. (2022). Teori Media/Teori Difusi Inovasi. *Jurnal Guru Kita*, 6(2), 158–168.
- Margayaningsih, D. I. (2018). Peran Masyarakat dalam Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat di Desa. *Publiciana*, 11(1), 72–88.
- Maslachah, Y. D., Afifuddin, & Abidin, A. Z. (2019). Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa (Studi Kasus di Desa

- Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang) ISSN 2302-8432.
Jurnal Respon Publik, 13(2), 68–74.
- Melia, M., Utami, M. A., Brasco, R., & Thariq, M. (2023). Persepsi Pegawai Terhadap Gaya Kepemimpinan Gubernur Sumatra Barat. *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah Dan Muamalah (JHESM)*, 1(2), 89–94.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications Sage UK: London, England.
- Munthe, A. P. (2015). Disampaikan dalam Workshop untuk Mahasiswa tentang Penelitian Metode Kuantitatif dan Kualitatif di Fakultas Ilmu Pendidikan UPH, Karawaci, 16 dan 23 Juni 2015. *Ilmu Pendidikan*, 5, 1–14.
- Normina. (2014). Masyarakat dan sosialisasi. *Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 12(22), 107–115.
- Novalinda, R., Ambiyar, & Rizal, F. (2020). Pendekatan Evaluasi Program Tyler: Goal- Oriented. *Jurnal Pendidikan*, 18(1), 137–146.
<https://doi.org/10.31571/edukasi.v18i1.1644>
- Novianti, T. (2019). Sosialisasi Program Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Langkaplancar Bapupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 152–162.
- Pangemanan, S. (2017). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DESA (Studi di Desa Sinsingon Barat Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Priono, M., & Widrati, N. K. (2020). *Pengertian Komunikasi Inovasi*.
- Putri, B. O. S., Apriani, F., & Rande, S. (2020). Respon Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Berbasis Online Pada Bidang Kependudukan di Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat. *Ejournal Administrasi Negara*, 8(1), 9616–9630.
- Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2013). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971.
- Said, F., Andriyanto, D., Sari, R., & Gata, W. (2020). Perancangan Validasi Permohonan Narasumber Pada Sistem Informasi Permohonan Narasumber Menggunakan Finite State Automata. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 22(2), 189–196.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. ALFABETA, CV.
- Syahputra, A., & Putra, H. R. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kegiatan Kuliah Pengabdian Masyarakat(KPM). *Jurnal Prodi Kumunikasi Dan*

Penyiaran Islam, 11, 1–20.

- Tremblay, J., Regnerus, M. D., Educação, S. D. A. S. N. D. E., Júnior, F. T., Sanfelice, J. L., Tavares Júnior, F., Dourado, L. F., Brito, M. M. A. de, Maiti, Bidinger, Sposito, M. P., Dubet, F. F., Ribeiro, C. A. C., Silva, N. do V., Barbosa, M. L. de O., Cunha, N. M., Dayrell, J., Rogošić, S., Baranović, B., ... Alves, S. (2016). No Title. *Educacao e Sociedade, 1*(1), 1689–1699.
- Tuju, M., Kimbal, M., & Mantiri, M. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran). *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 2*(2).
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif : Konsep , Prosedur , Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan, 5*(2), 198–211.
- Yuliani, W., & Siliwangi, I. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *QUANTA, 2*(2), 83–91.
<https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>

LAMPIRAN

Dokumentasi Ibu Yusnani



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Dokumentasi Ibu Maya Haristianti



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Dokumentasi Bapak Helvin



Sumber: Hasil Penelitian 2026

Dokumentasi Bapak Abdul Manaf



Sumber: Hasil Penelitian 2026



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa menjawab kuis di apa disebut nomor dan tanggal

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/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224687 Fax, (061) 6626474 - 6631003

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

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, .. 06 Oktober .. 2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : SYAHDAH RURI ARISKA
N P M : 22031101324
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 126 sks, IP Kumulatif ... 3,78

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Respon Masyarakat tentang Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan di Sdukcapit Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Memproses administrasi Kependudukan	9 Oktober 2025
2	Strategi komunikasi Pemasaran Indidadak dalam mengembangkan bisnis pakan ternak di kabupaten Serdang bedagai.	
3	Persepsi Masyarakat terkait Perbaikan jalan bergelombang atas Kebijakan Pemerintah Serdang bedagai.	

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, tgl. 09 Oktober 2025

Ketua,

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

003.22.311

Pemohon,

(Syahdah Ruri Ariska)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(Akhyar Anshori.....)
NIDN: 0127048401





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.Ppp/PT/11/2024
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 umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1785/SK/IL3.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/IL3.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 : 09 Oktober 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: SYAHDAH RURI ARISKA
N P M	: 2203110134
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISDUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM MEMPROSES ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
Pembimbing	: Dr. AKHYAR ANSHORI, 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: 003.22.311 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: 09 April 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 18 Rabiul Akhir 1447 H
10. Oktober 2025 M



Lampiran

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





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menyebut kami harap disebutkan nomor dan langgamnya

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/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6627400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umcu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [fispumedan](#) [umsmedan](#) [umsmedan](#) [umsmedan](#) [umsmedan](#)

Sk-3

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

Kepada Yth,
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 25 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : SYAHDAH RURI ARISKA
N P M : 2203110134
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 17.05./SK/IL3-AU/UMSU-03/F/20.25. tanggal 10 Oktober 2025 dengan judul sebagai berikut :

RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI
PROGRAM INOVASI LERAT KETAN DISUKCAPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM MEMPROSES KEPENDUDUKAN

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. Proposals 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,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I, Kom)

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I, Kom)

(Syahdah Ruri Ariska)

NIDN: 0127040401

NIDN: 0127040401





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

Nomor : 2119/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 03 Desember 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
16	SYAHDAH RURI ARISKA	2203110134	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM MEMROSES ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SOSIALISASI PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISUKCAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
17	SHABRINA AULIA HARAHAF	2203110113	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH SAAT TRANSAKSI DI BANK BTN KANTOR WILAYAH SUMATERA MEDAN
18	NOVITA ANGGRAINI	2203110242	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	POLA ADAPTASI SISWA DALAM MEMBANGUN INTERAKSI DI SMA DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO
19	RATNA BULAN DAMANIK	2203110244	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI PEMASARAN SHOWROOM RIDHO MOBIL DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN TRANSPORTASI PRIBADI MASYARAKAT DI KOTA PEMATANG SIANTAR
20	NINA YUNITA	2003110245	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	UPAYA MENINGKATKAN EFIKASI DIRI PEKERJA BARD DI PT. FORISA NUSAPERSADA CABANG MEDAN

Mecari... 07 Diumadli Akhir 1447 H
27 November 2025 M



(Assoc. Prof. Dr. ARIJIN SALEH., MSP.)





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Lita mangkubwa sural be waga dibeubukan
horner dan tar 224092

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/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622409 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003

Website: <https://fslp.umsu.ac.id> Email: fslp@umsu.ac.id Instagram: @umsumedan Facebook: @umsumedan Twitter: @umsumedan

Sik-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap : SYANDAH RURI ARISKA
NPM : 2203110134
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Respon Masyarakat Tentang Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan Diselubungi Kabupaten Serdang Bedagai dalam Memproses administrasi kependudukan.

No.	Tanggal	Isi Kegiatan / Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	1 Okt 2025	Konsultasi Judul dan topik Penelitian	
2	24 Okt 2025	Bimbingan Proposal Penelitian	
3	25 Nov 2025	Bimbingan dan ACC Proposal Penelitian	
4	30 Des 2025	Bimbingan Pedoman Wawancara	
5	15, 28, 28 Jan 2026	Bimbingan Bab IV	
6	3 Feb 2026	ACC Bab IV	
7	9 Feb 2026	Bimbingan Bab V	
8	12 Feb 2026	ACC Bab V	
10	13 Feb 2026	ACC Sidang Meja Hijau	

Medan, 13 Februari 2026

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

Dr. Arislin Saleh, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.Ikom
NIDN: 0127040401

Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.Ikom
NIDN: 0127040401



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysia Qualifications Agency

Acc
30/12-2025

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian: Respon Masyarakat Tentang Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Memproses Administrasi Kependudukan

Assalamualaikum Wr.Wb.

Perkenalkan nama saya Syahdah Ruri Ariska, NPM (2203110134) Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir saya dan guna memperoleh gelar S.I.Kom, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Semua identitas dan data yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi rahasia sesuai kode etik penelitian.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya mengucapkan banyak terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu, penelitian ini tidak mungkin terselesaikan dan terlaksana.

Hormat Saya,

IDENTITAS NARASUMBER

Nama :
Usia :
Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :
Agama :
Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat

PERTANYAAN:

1. Dari siapa pertama kali bapak/ibu mengetahui informasi tentang program lepat ketan?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap adanya program Lepat Ketan?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Lepat Ketan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan?
4. Menurut bapak/ibu, apakah petugas atau pihak yang menyampaikan informasi tersebut mudah dipahami dan ramah?
5. Apakah informasi yang diberikan sudah menjelaskan manfaat program Lepat Ketan bagi masyarakat usia rentan?
6. Melalui media apa saja Bapak/Ibu mengetahui informasi program Lepat Ketan?
(contoh: banner, pamflet, layanan keliling, media sosial, aplikasi online, atau dari orang lain)
7. Apakah Bapak/Ibu merasa terbantu dengan adanya program ini?
8. Menurut Bapak/Ibu, apa kelebihan dan kekurangan dari program Lepat Ketan?
9. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan layanan Lepat Ketan, Jika pernah, bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat menggunakan layanan tersebut?
10. Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat masyarakat mau atau enggan berpartisipasi dalam program ini?
11. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Lepat Ketan sudah berjalan dengan baik?
12. Apakah program ini sudah menjangkau masyarakat usia rentan dan masyarakat di daerah terpencil?
13. Apa saran Bapak/Ibu agar program Lepat Ketan ke depan bisa lebih efektif?



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 1258/KET/KESKAP/II/2026

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

Nama : Syahdah Ruri Ariska.
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 : Respon Masyarakat Tentang Sosialisasi Program Inovasi Lepat Ketan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Memproses Administrasi Kependudukan
Jumlah Halaman : 10 Halaman
Penulis : Syahdah Ruri Ariska

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 Februari 2026

Redaktur Jurnal KESKAP



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



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 476/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : KAMIS, 05 MARET 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Penbukaan : 09.00 WIB



Slk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUIJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	WINDI SAHPUTRI RANGKUTI	2203110122		Dr. AKHYAR ANSHORI S.Sos, MLikom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos, MLikom.	STRATEGI KOMUNIKASI DALAM BERINTERAKSI SOSIAL SISWA NORMAL DENGAN AUTIS DI SKM SWASTA ERIKA MEDAN
7	SYAHDAH RURI ARISKA	2203110134		Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos, MLikom.	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, MLikom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, MLikom	RESPON MASYARAKAT TENTANG SOSIALISASI PROGRAM INOVASI LEPAT KETAN DISIDUKAPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI DALAM MEMROSES ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.
8	MUHAMMAD FATIH HAMDANI	2203110186		Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, MLikom	Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, MLikom	PERAN KOMUNIKASI HUMAS KANTOR PERMAKILAN IPS 1 MEDAN MELALUI DISEMINASI INFORMASI PENJAJAMAN SIMPAHAN DALAM KEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK.
9	RAYMA FACHILA	2203110173		Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, MLikom	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos, MLikom.	Dr. FAZAL HANZAH LUBIS, S.Sos, MLikom.	PEWAKILAN PERAN ORANG TUA DALAM PEMULIHAN KORBAN RAPE TRAUMA SYNDROM PADA FILM "HOPE" KARYA LEE JOON-HIK.
10	BUNTORO MANURUNG	2203110211		Assoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, MLikom	Dr. FAZAL HANZAH LUBIS, S.Sos, MLikom.	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	STRATEGI PUBLIC RELATION BERBASIS DIGITAL ENGAGEMENT UNTUK MEMBUKUKAN CORPORATE WISNIMAGGE DI PERUMDA TIRTANADI PROVSU.

Modulis Sidang:

Medan, 14 Ramadhan 1447 H

03 Maret 2026 M

Direktoran oleh:
A. A. FAKTOR
DANI FANTO
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFFIN, SH, M.Hum

Assoc. Prof. Dr. ARIFFIN SALEH, MSP



Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, MLikom

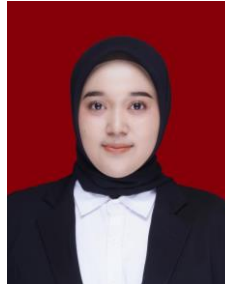
BAR-PT

IKM

SDA

STARS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : SYAHDAH RURI ARISKA
Tempat Tanggal Lahir : Firdaus, 6 April 2004
NPM : 2203110134
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Firdaus Dusun IV Kec. Sei Rampah Kab. Serdang
Bedagai Sumatera Utara
Anak Ke : 4 dari 4 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Abdul Manaf
Ibu : (Almh) Asni
Alamat : Firdaus Dusun IV Kec. Sei Rampah Kab. Serdang
Bedagai Sumatera Utara

Pendidikan Formal

1. Tamatan SD Negeri 107967 Pelintahan
2. Tamatan SMP Negeri 1 Sei Rampah
3. Tamatan SMA Negeri 1 Sei Rampah
4. Terdaftar Sebagai Mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Komunikasi
Tahun 2022

Medan, 28 Februari 2026

SYAHDAH RURI ARISKA