

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PROGRAM BERLAYAR DI KABUPATEN
BATU BARA**

TUGAS AKHIR

Oleh :

RISKA PUTRI NASUTION

2203110132

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



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

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 : Riska Putri Nasution

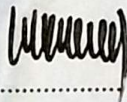
NPM : 2203110132

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada Hari, tanggal: Kamis, 2 April 2026

Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom. (.....) 

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

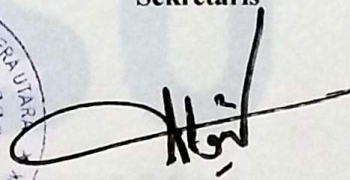
PENGUJI III : Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S. Sos., M.AP. (.....) 

PANITIA PENGUJI

Ketua



Sekretaris



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

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 : Riska Putri Nasution
NPM : 2203110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara

Medan, 14 Maret 2026

Pembimbing

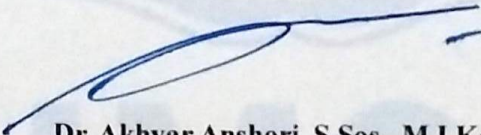


Dr. Irwan Syari Tanjung, S.Sos., M.AP.

NIDN : 0115037102

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi



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

NIDN : 0127048401



Assoc. Prof. Dr. Acfin Saleh, S. Sos., M.SP.

NIDN : 0030017402

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **Riska Putri Nasution**, NPM 2203110132 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 ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 24 April 2026

Yang menyatakan



Riska Putri Nasution

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Wr. Wb.

Puji dan dengan rasa syukur penulis ucapkan *alhamdulillah* kepada Allah SWT. Yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Salawat dan salam tidak lupa penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari semua nikmat yang diberikan adalah jawaban dari setiap perjuangan penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara.” Penulisan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini bukanlah perjalanan yang mudah. Banyak tantangan, keterbatasan, serta proses panjang yang harus dilalui oleh penulis. Namun, dibalik setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Kemudahan yang berasal dari setiap doa, dukungan, serta bantuan dari orang-orang terkasih yang selalu hadir dan menguatkan langkah penulis hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada orang tua penulis yaitu Bapak Alm. Ayaruddin Nasution dan Ibu Subariem yang telah memberikan dukungan moral, finansial, cinta, kasih sayang dan perjuangan yang telah merawat dan membesarkan penulis. Terima kasih penulis ucapkan atas segala doa-doa dan dukungan yang selalu menguatkan penulis dalam setiap langkah dan proses yang

penulis lalu. Walaupun ibu penulis menjadi orang tua tunggal, namun cinta dan kasih yang diberikan tidak pernah kurang. Penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada Kakak dan Abang penulis yaitu Bdn. Rika Astuti, S.Keb., Haryang Bakti, S.E., atas pengganti peran ayah dan juga ibu. Terima kasih atas dukungan finansial, moral, cinta dan kasih sayang yang diberikan serta selalu mengusahakan ditengah keterbatasan yang ada. Tanpanya, penulis tidak bisa sampai di titik ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Abang penulis yaitu Maul Fazri, S.Kom., dan Anil Dakwah Nasution atas canda dan gurauan yang selalu memberi warna bagi penulis.

Dalam kesempatan ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Irwan Syari Tanjung, S.Sos., M.AP., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sangat baik, meluangkan waktu tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses penulis menjalani perkuliahan.
9. Staff Biro dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus berkas-berkas perkuliahan.
10. Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Batu Bara dan pegawai Disdukcapil Kabupaten Batu Bara yang telah berkenan meluangkan waktu dalam memberikan informasi dan data yang penulis butuhkan di lapangan.
11. Kepada Tuan Amd. Tra., yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, serta kesediaan menemani penulis melewati berbagai proses, baik dalam suka maupun duka.
12. Terima kasih kepada OSC *by* Medcom.id atas kesempatan sebagai *awardee* beasiswa *full* berkuliah di UMSU. Tanpa bantuan dan kesempatan yang

diberikan, penulis tidak akan bisa merasakan berkuliah di Universitas swasta terbaik di Sumatera.

13. Sahabat seperjuangan yang menemani penulis dari awal hingga akhir perkuliahan yaitu Claudia, Nanda dan Nurul. Terima kasih atas waktu, dukungan dan motivasi yang selalu menemani penulis, memberikan penulis tawa dan warna baru.
14. UKM Tari Seni dan Budaya UMSU sebagai rumah dan sebagai wadah bagi penulis untuk mengembangkan potensi penulis.

Dengan kerendahan hati, penulis memahami bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penelitian ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, serta penelitian yang relevan dengan tugas akhir ini.

Medan, 9 Maret 2026

Riska Putri Nasution

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI PROGRAM BERLAYAR DI KABUPATEN BATU BARA**

RISKA PUTRI NASUTION
NPM : 2203110132

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam menjamin kepastian identitas masyarakat di mata hukum dan keperluan layanan lainnya. Dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan masih mengalami kendala seperti keterbatasan akses layanan, kondisi geografis wilayah, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Sebagai solusi, Pemerintah Kabupaten Batu Bara meluncurkan Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas program ini sangat bergantung pada strategi komunikasi agar informasi layanan tersampaikan dengan optimal. Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pejabat fungsional, pegawai lapangan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam Program BERLAYAR dilaksanakan melalui tahapan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Penyampaian informasi dilakukan melalui koordinasi antarinstansi, pemanfaatan media sosial, serta komunikasi tatap muka langsung dengan masyarakat. Strategi komunikasi tersebut berkontribusi dalam mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II URAIAN TEORITIS	11
2.1. Strategi Komunikasi	11
2.1.1.Konsep Strategi.....	11
2.1.2.Konsep Komunikasi.....	12
2.1.3.Konsep Strategi Komunikasi	13
2.2. Komunikasi Pelayanan Publik.....	15
2.2.1.Konsep Pelayanan Publik	15
2.2.2.Konsep Komunikasi Pelayanan Publik	15
2.3. Administrasi Kependudukan	18
2.4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	19
2.5. Program BERLAYAR.....	20
2.6. Penelitian Terdahulu	22
2.7. Anggapan Dasar.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Kerangka Konsep.....	25
3.3. Definisi Konsep	26
3.4. Kategorisasi Penelitian	27
3.5. Narasumber.....	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data	28
3.7. Teknik Analisis Data	29
3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian	31
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	32
3.9.1.Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara ..	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Hasil Penelitian.....	35

4.1.1.Data Narasumber	35
4.1.2.Hasil Wawancara	36
4.1.3.Hasil Observasi	50
4.2. Pembahasan	51
4.2.1.Penelitian (Research)	53
4.2.2.Perencanaan Komunikasi (Planning).....	54
4.2.3.Pelaksanaan Strategi Komunikasi.....	56
4.2.4.Evaluasi Strategi Komunikasi.....	58
4.2.5.Pelaporan (Reporting).....	59
BAB V PENUTUP.....	61
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Kerangka Konsep	26
Gambar 3. 2. Peta Lokasi Disdukcapil Kab. Batu Bara	31
Gambar 3. 3. Peta Lokasi Kantor Desa Bogak.....	32
Gambar 3. 4. Kantor Disdukcapil Kabupaten Batu Bara	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Kategorisasi Penelitian	27
Tabel 4. 1. Data Narasumber	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintah provinsi, atau kabupaten/kota yang memiliki peran sentral dalam pembuatan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas utama yaitu mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga mengelola data kependudukan, menerbitkan dokumen kependudukan, dan melakukan inovasi pelayanan serta kerja sama terkait administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, serta penerbitan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2020, 2020). Administrasi kependudukan menjadi fondasi yang sangat penting dalam sistem tata kelola suatu daerah. Pentingnya administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, tetapi juga memberikan dasar untuk pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, dan stabilitas nasional. Sebuah sistem administrasi kependudukan yang baik akan

membantu negara dalam mencapai tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat (Junaedy & Suargita, 2024).

Kabupaten Batu Bara merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki luas wilayah 904,96 km². Berdasarkan Data Agregat yang dicetak langsung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara pada semester II tahun 2024, jumlah penduduk tetap tercatat sebanyak 474.832 jiwa (Disdukcapil Batu Bara, 2024). Pada semester I tahun 2025, jumlah penduduk di Kabupaten Batu Bara meningkat menjadi 479.667 jiwa (Disdukcapil Batu Bara, 2025). Kenaikan jumlah penduduk di Kabupaten Batu Bara menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan administrasi kependudukan akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan dinamika kehidupan manusia yang terus mengalami perubahan, seperti kelahiran, kematian, perpindahan tempat tinggal atau migrasi, perubahan status perkawinan, hingga perubahan pekerjaan. Berbagai perubahan tersebut menuntut dilakukannya pemutakhiran data penduduk secara berkala melalui pelayanan administrasi kependudukan agar informasi kependudukan tetap akurat dan mutakhir.

Secara nasional, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan keterjangkauan, kecepatan, dan transparansi. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk menjamin akurasi identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan (Hanyfa & Rustianingsih, 2024). Pelayanan administrasi kependudukan adalah dasar dari pelayanan-pelayanan yang ada. Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik masih

memiliki beberapa kelemahan seperti kurang responsif, kurang informatif, sulit dijangkau masyarakat, kurang koordinasi, birokratis, kurang mendengar aspirasi masyarakat, dan inefisien (Kholik et al., 2022). Pada hakikatnya, perkembangan zaman menuntut pelayanan administrasi yang semakin profesional, cepat, tertib, dan tidak diskriminatif (Angkat et al., 2017).

Hambatan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara tepat waktu. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan berbagai permasalahan hukum dan sosial, seperti kesulitan mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta perlindungan hukum yang layak (Hidayat et al., 2025).

Kondisi ini juga dapat dilihat dari tingkat kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat di Kabupaten Batu Bara. Berdasarkan Data Agregat yang dicetak langsung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara pada semester pertama tahun 2025, tercatat bahwa kepemilikan KTP-el telah mencapai 95,52% dari total wajib KTP. Selanjutnya, sebanyak 99,07% penduduk telah memiliki Kartu Keluarga (KK). Namun demikian, kepemilikan dokumen kependudukan lainnya masih tergolong belum optimal, seperti akta kelahiran yang baru mencapai 53,28%, akta perkawinan sebesar 63,17% dari total wajib akta kawin, akta perceraian sebesar 61,74% dari total wajib akta cerai, serta Kartu Identitas Anak (KIA) yang baru dimiliki oleh 25,63% dari total wajib KIA (Disdukcapil Batu Bara, 2025). Data tersebut menunjukkan, meskipun sebagian masyarakat memiliki dokumen kependudukan dasar, masih terdapat dokumen yang

tingkat kepemilikannya relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Salah satu faktor yang turut memengaruhi kondisi tersebut adalah faktor geografis wilayah Kabupaten Batu Bara. Kabupaten Batu Bara terdiri atas dua belas kecamatan yang tersebar di berbagai wilayah, termasuk beberapa kecamatan pesisir seperti Lima Puluh Pesisir, Tanjung Tiram, Medang Deras, Talawi, dan Nibung Hangus. Jarak kecamatan-kecamatan tersebut ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara relatif jauh, dengan waktu tempuh yang dapat mencapai hampir enam puluh menit. Kondisi ini berpotensi menjadi kendala bagi masyarakat dalam memperoleh layanan secara cepat dan mudah.

Sebagai upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Batu Bara menghadirkan Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat). Program ini merupakan inovasi baru dalam pendekatan pelayanan publik kepada masyarakat yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Batu Bara. Program ini pertama kali dilaksanakan pada tanggal 22 April 2025 di Kecamatan Medang Deras. Program ini dilaksanakan secara rutin dengan frekuensi dua minggu sekali dengan target kunjungan ke seluruh kecamatan dan desa yang tersebar di seluruh Kabupaten Batu Bara. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi dengan cepat, mudah dan efisien tanpa harus datang ke dinas terkait di Kabupaten Batu Bara. Sejatinya inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah semestinya

memberikan dampak yang positif pada peningkatan kualitas layanan (Yulanda & Frinaldi, 2023).

Berdasarkan data realisasi pelaksanaan Program BERLAYAR periode tahun 2025 tercatat bahwa, program ini telah dilaksanakan di semua kecamatan yang ada di Kabupaten Batu Bara. Pada periode 2026, Program BERLAYAR beralih fokus pada desa-desa di Kabupaten Batu Bara dengan realisasi tercatat sudah lima desa yang dikunjungi. Salah satu layanan yang dihadirkan dalam Program BERLAYAR adalah pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. Melalui program ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan layanan yang berfokus pada penerbitan administrasi kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak dan dokumen sipil lainnya. Kehadiran langsung di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Batu Bara melalui Program BERLAYAR diharapkan mampu mengatasi hambatan geografis dan birokrasi yang selama ini menjadi kendala.

Namun, kehadiran berbagai program seperti Program BERLAYAR tidak hanya bergantung pada hadirnya layanan fisik. Suatu program dan kebijakan dinilai efektif apabila diukur dari partisipasi masyarakat, ketersediaan sumber daya, serta dampak nyata yang dirasakan masyarakat (Wardana & Prabawati, 2024). Minimnya penyebaran informasi layanan dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam setiap program yang dilaksanakan pemerintah (Ali & Saputra, 2020). Pada titik inilah strategi komunikasi memegang

peran penting dan menjadi kunci utama keberhasilan dalam sebuah program (Juarsa & Azhar, 2025).

Tanpa strategi komunikasi yang efektif, informasi mengenai jadwal layanan, jenis layanan, persyaratan administrasi, hingga manfaat program berpotensi tidak tersampaikan secara optimal kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam Program BERLAYAR perlu memastikan bahwa pesan-pesan terkait layanan dapat diterima secara jelas oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat di wilayah pesisir. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga mencakup proses membangun pemahaman, membentuk persepsi positif, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam implementasinya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara memerlukan perencanaan komunikasi yang matang, mulai dari pemilihan media yang mudah dijangkau masyarakat, penyusunan pesan yang sederhana dan mudah dipahami hingga penyesuaian dengan karakteristik sosial budaya masyarakat lokal. Dalam pelaksanaan Program BERLAYAR, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara menggunakan beberapa kanal komunikasi untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, meliputi media sosial *Instagram*, *Facebook*, dan *Website* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. Selain itu, media yang digunakan yaitu media cetak seperti surat pemberitahuan pengumuman melalui perangkat kecamatan atau desa, serta pesan singkat *WhatsApp*. Implementasi

kebijakan menjadi lebih efektif ketika informasi kebijakan dikomunikasikan secara jelas kepada pelaksana dan kelompok sasaran (Posangi et al., 2020).

Fakta di lapangan menunjukkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui jadwal kunjungan Program BERLAYAR, kurang memahami syarat dokumen yang harus dibawa, dan tidak mengetahui jenis layanan yang tersedia. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan peningkatan strategi komunikasi agar program dapat berjalan lebih efektif sehingga pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR dapat dilaksanakan secara prima dan membahagiakan masyarakat. Dengan demikian, penelitian mengenai strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan Program BERLAYAR menjadi penting untuk mengkaji bagaimana proses komunikasi dirancang dan diimplementasikan, sejauh mana efektivitasnya dalam mengatasi hambatan pelayanan seperti kesenjangan antara penyampaian informasi dengan pemahaman masyarakat, serta bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan kualitas dan pemerataan layanan administrasi kependudukan guna meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara.”

1.2. Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan

administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR. Program BERLAYAR dilaksanakan di tingkat desa yang disesuaikan dengan jadwal kunjungan yang telah ditetapkan. Selama pelaksanaan Program BERLAYAR, ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program BERLAYAR Di Kabupaten Batu Bara?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu manfaat teoritis, akademis, dan praktis.

- 1. Manfaat Teoritis :** Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang Strategi Komunikasi Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pijakan awal (referensi pustaka) bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji isu serupa di wilayah atau program lain, atau yang ingin mengembangkan penelitian pada dimensi evaluasi dan dampak komunikasi.

2. **Manfaat Akademis** : Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan perkembangan terhadap penelitian kualitatif pada kajian strategi komunikasi pelayanan administrasi kependudukan, serta diharapkan menjadi sumber bacaan, referensi, bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi khususnya pada program studi ilmu komunikasi.
3. **Manfaat Praktis** : Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam upaya peningkatan kualitas strategi komunikasi pada Program BERLAYAR. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan strategi komunikasi yang telah diterapkan, khususnya dalam penyampaian informasi, sosialisasi program, serta interaksi antara petugas dengan masyarakat.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menyajikan tentang pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini peneliti menyajikan uraian teoritis yang menjelaskan Strategi Komunikasi, Komunikasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Program BERLAYAR. Pada bab ini juga peneliti menyajikan Penelitian Terdahulu dan Anggapan Dasar.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menyajikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi Penelitian, Narasumber Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Waktu dan Lokasi Penelitian, serta Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menyajikan yang menguraikan Hasil dan Pembahasan Penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini peneliti menyajikan tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Strategi Komunikasi

2.1.1. Konsep Strategi

Strategi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani Kuno yaitu kata *strategos* atau *strategeus* yang merupakan gabungan dari *stratos* (artinya militer atau tentara) dan *ago* atau *ag* (artinya memimpin). Kata tersebut awalnya merujuk pada *generalship* atau seni kepemimpinan jenderal perang dalam merencanakan dan memenangkan peperangan. Penggunaan ini mencerminkan konteks militer sebagai asal mula, sebelum berkembang ke bidang lain seperti komunikasi.

Strategi dapat dipahami sebagai pendekatan atau cara besar untuk mengatur gagasan, proses, dan sumber daya dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Strategi merupakan suatu pola atau perencanaan yang menggabungkan tujuan organisasi, kebijakan-kebijakan, dan rangkaian aksi yang terpadu. Strategi adalah salah satu tindakan yang memiliki sifat incremental (senantiasa meningkat) serta terus menerus, yang dilakukan dengan berdasarkan sudut pandang dengan tujuan yang diharapkan (Mandagi et al., 2022)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi merupakan rencana yang cermat untuk mencapai suatu sasaran khusus. Menurut Onong Uchjana Effendy, strategi adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu, yang tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan arah umum, melainkan juga menunjukkan taktik operasional secara teknis (Kasuma et al., 2022).

2.1.2. Konsep Komunikasi

Komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya baik secara individu, kelompok, dan organisasi (Daulay et al., 2019). Komunikasi dapat didefinisikan yang dilihat dari perspektif etimologis dan terminologis. Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa latin, khususnya dari kata *communis* yang berarti sama atau kesamaan, serta bentuk turunannya yaitu *communicare* dan *communicatio*, akar kata ini menekankan untuk menciptakan kesamaan makna dengan pihak terlibat. Dengan kata lain, jika orang-orang yang terlibat di dalamnya saling memahami apa yang dikomunikasikannya itu, maka hubungan antara mereka bersifat komunikatif (Nurhadi & Kurniawan, 2017).

Secara terminologis, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan melalui saluran tertentu dengan tujuan mencapai pemahaman bersama atau pengaruh tertentu. Dalam buku Onong Uchjana Effendy dengan judul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, menjelaskan bahwa dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur-unsur yaitu *Sender*, *Encoding*, *Message*, *Media*, *Decoding*, *Feedback*, *Noise* (Effendy, 2017).

Menurut Harlod D Lasswell, komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dan dengan akibat apa (*who says what in which channel to whom and with what effect*) (Kustiawan et al., 2022). Lasswell berpendapat bahwa di dalam komunikasi terdapat tiga fungsi dan tiga kelompok spesialis yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi-fungsi tersebut. Pradigma Lassweell menjelaskan bahwa

komunikasi terdapat 5 (lima) elemen komunikasi. Kelima elemen tersebut adalah *Who* yaitu komunikator (*Communicate, sender, source*) merupakan pengirim pesan atau informasi. *Says what* yaitu pesan yang ingin disampaikan menggunakan lambang, bahasa, gambar, dan sejenisnya. *In which channel* yaitu *channel* atau media yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan yang dapat menjangkau akurasi pesan. *To whom* yaitu komunikan (*communicant, communicate, receiver*) merupakan penerima pesan atau informasi dari komunikator. *What effect* yaitu efek (*impact, effect, influence*) merupakan dampak yang dirasakan oleh penerima pesan (Kustiawan et al., 2022).

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses dinamis yang melibatkan pertukaran makna untuk mencapai pemahaman bersama serta pengaruh efektif dalam kehidupan sosial manusia.

2.1.3. Konsep Strategi Komunikasi

Menurut Hafied Cangara pada bukunya berjudul *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Hafied, 2017). Namun untuk mencapai tujuan ini, strategi berfungsi lebih dari sekedar instruksi manual, strategi juga menunjukkan metode (Aida et al., 2024).

Menurut Hafied Cangara tahapan dalam strategi komunikasi ada lima yaitu (Handayani, 2023) :

- a. Penelitian : Tahap awal ini melibatkan pengumpulan data dan fakta yang relevan dengan situasi komunikasi. Hal ini mencakup analisis khalayak sasaran atau target audiens, situasi, dan faktor psikologis serta sosial yang dapat memengaruhi penerimaan pesan. Tujuan utamanya adalah memahami secara mendalam siapa yang akan menjadi sasaran dan konteks komunikasi berlangsung.
- b. Perencanaan : Setelah melakukan penelitian, langkah selanjutnya adalah merancang rencana komunikasi. Perencanaan mencakup penetapan tujuan yang spesifik dan terukur, penentuan cara paling efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tersebut, serta pengalokasian sumber daya komunikasi yang tepat. Menurut Cangara, perencanaan komunikasi yang efektif memerlukan pemikiran matang tentang bagaimana menciptakan komunikasi yang berhasil.
- c. Pelaksanaan : Ini adalah tahap eksekusi dari rencana yang telah disusun. Aktivitas yang dilakukan melibatkan penyusunan pesan (menentukan tema dan materi), serta penetapan teknik penyampaian pesan yang paling sesuai, baik melalui komunikasi antarpribadi maupun media massa.
- d. Evaluasi : Tahap ini dilakukan untuk mengukur efektivitas strategi komunikasi yang telah dilaksanakan. Evaluasi membantu mengidentifikasi keberhasilan, kekurangan, dan kelebihan dari program komunikasi, serta dampaknya terhadap khalayak sasaran.
- e. Pelaporan : Hasil dari evaluasi dan seluruh proses komunikasi kemudian didokumentasikan dalam bentuk laporan. Pelaporan ini berfungsi sebagai

masukannya bagi pimpinan atau pihak terkait untuk pengambilan keputusan di masa mendatang dan perbaikan pelaksanaan program selanjutnya.

2.2. Komunikasi Pelayanan Publik

2.2.1. Konsep Pelayanan Publik

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya (Hardiyansyah, 2015). Sebagai wujud hadirnya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan terhadap pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik (Amba et al., 2023).

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

2.2.2. Konsep Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses penyampaian informasi, penjelasan tentang suatu prosedur, dan interaksi antara instansi

penyelenggara layanan dengan publik penerima layanan. Untuk memenuhi hak dalam pelayanan komunikasi yang dilakukan harus jelas, mudah dipahami, dan manusiawi. Komunikasi pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Komunikasi pelayanan publik menjadi peranan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik untuk memperlancar jalannya pemerintahan dan melayani masyarakat secara optimal.

Menurut Hardiansyah, dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik dapat mengakibatkan terjadinya bentuk pelayanan publik yang buruk (Hardiyansyah, 2015).

Hardiansyah dalam bukunya berjudul *Komunikasi Pelayanan Publik*, mengidentifikasi lima dimensi utama dalam komunikasi pelayanan publik yaitu, sebagai berikut :

- a. **Komunikator Pelayanan Publik** : Komunikator pelayanan publik adalah seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi publik yang mengirim/menyampaikan berita/pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip kesetaraan (Hardiyansyah, 2015).

- b. Pesan dalam Pelayanan Publik : Pada proses pelayanan publik, pesan yang dimaksudkan adalah pesan-pesan atau informasi dan penjelasan yang berkaitan dengan berbagai hal tentang pelayanan publik. Misalnya pesan atau informasi tentang tarif sebuah pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu yang diperlukan dalam pelayanan dan lain-lain (Hardiyansyah, 2015).
- c. Media Komunikasi Pelayanan Publik : Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media digolongkan atas empat macam, yakni: media antarpribadi, media kelompok, media publik, dan media massa. (Hardiyansyah, 2015).
- d. Komunikan dalam Pelayanan Publik : Komunikan biasa disebut dengan istilah penerima, sasaran, pembaca, pendengar, pemirsa, *audience*, *decorder*, atau khalayak. Komunikan adalah salah satu aktor dari proses komunikasi, karena itu unsur komunikan dalam proses komunikasi tidak boleh diabaikan, sebab berhasil tidaknya suatu proses komunikasi, salah satunya ditentukan oleh unsur komunikan (Hardiyansyah, 2015).
- e. Efek dalam Komunikasi Pelayanan Publik : Efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Efek ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Beberapa

efek komunikasi yaitu efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif (Hardiyansyah, 2015).

2.3. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menurut UU No. 24 tahun 2013 pada pasal 1 dijelaskan bahwa, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan didefinisikan sebagai proses kerjasama rasional untuk mencapai tujuan tertentu dalam pengelolaan identitas penduduk seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, yang bertujuan memenuhi hak asasi warga dan mendukung data statistik nasional. Dasar hukumnya meliputi UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, PP Nomor 37 Tahun 2007, serta PERPRES Nomor 153 Tahun 2014, yang menekankan pelayanan profesional dan partisipatif tanpa diskriminasi.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki tujuan yang harus dicapai untuk melaksanakan amanat UUD RI Tahun 1945, yaitu memberikan keabsahan identitas warga negara / masyarakat, memberikan perlindungan status hak – hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi kependudukan secara

nasional, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait lainnya (Nugroho et al., 2022)

Administrasi kependudukan menghasilkan data penduduk memberikan manfaat utama berupa data akurat untuk perencanaan pembangunan, kepastian hukum identitas penduduk, serta peningkatan efisiensi pelayanan publik seperti kesehatan dan jaminan sosial (Agustina & Hariyoko, 2024).

2.4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang disingkat Disdukcapil merupakan lembaga atau instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab sebagai pengelolaan data kependudukan dan catatan sipil. Secara teoritis, Disdukcapil berperan sebagai instrument negara untuk mencatat dan mengelola informasi demografis warga negara, yang menjadi dasar bagi administrasi publik, perencanaan pembangunan, dan perlindungan hak asasi manusia. Menurut PERMENDAGRI No.14 tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.

Disdukcapil didasarkan pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Zulkarnaen et al., 2021).

Disdukcapil juga memiliki fungsi dalam menjalankan tugasnya, yaitu perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas kependudukan dan pencatatan sipil, pengelolaan urusan ketatausahaan, serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan bupati (Ridho & Jumiati, 2023).

Adapun tugas dari Disdukcapil meliputi pendaftaran penduduk bertugas untuk mencatat data demografis seperti nama, alamat, dan status kewarganegaraan melalui Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Pencatatan Sipil bertugas untuk memproses pencatatan sipil meliputi kegiatan pencatatan kelahiran, pencatatan perkawinan, pencatatan kematian, penerbitan KK, hingga penerbitan KTP (Adoe et al., 2024). Serta memberikan pelayanan publik terbaik dengan memberikan layanan seperti penerbitan dokumen, perubahan data, dan integrasi dengan sistem nasional.

2.5. Program BERLAYAR

Program BERLAYAR adalah kepanjangan dari Bupati Sinergi Melayani Masyarakat. Program BERLAYAR ini merupakan program dari pemerintah Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara, yang membawa layanan publik langsung ke desa-desa atau kecamatan yang ada di Kabupaten Batu Bara seperti administrasi kependudukan, izin usaha, Samsat keliling, perpustakaan keliling, hingga kesehatan agar masyarakat lebih mudah mengaksesnya tanpa harus ke pusat kabupaten, menghemat waktu dan biaya, serta wujud nyata kehadiran pemerintah di tengah warga.

Program ini menjadi pelayanan jemput bola yang menjadi bukti nyata komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun tujuan utama dari program ini yaitu untuk mempercepat proses pelayanan administrasi publik dan mendekatkan pemerintah dengan menjangkau masyarakat di pelosok desa. Layanan yang disediakan pada Program BERLAYAR, yaitu pembuatan surat izin usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Batu Bara, pelayanan Samsat (Pajak Kendaraan Bermotor) oleh UPT SAMSAT, perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Batu Bara, layanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Batu Bara, pemeriksaan kesehatan (*Medical Check Up*) gratis oleh Dinas Kesehatan Kab. Batu Bara, dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Program ini berjalan dengan sistem Bupati dan Dinas terkait mengunjungi desa-desa atau kecamatan yang ada di Kab. Batu Bara secara berkala, dengan menyediakan berbagai layanan publik disuatu lokasi seperti kantor camata atau balai desa. Program ini sudah berjalan sejak tahun 2025 pada tanggal 22 April, Program BERLAYAR pada periode 2025 fokus mengunjungi Kecamatan dengan realisasi sudah mengunjungi semua Kecamatan di Kabupaten Batu Bara. Pada periode 2026, fokus untuk mengunjungi Desa dan sudah terealisasi kunjungan 5 Desa. Secara singkat dapat disimpulkan program ini merupakan inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Batu Bara yang bekerja sama dengan beberapa dinas pelayanan publik yang bukan hanya program fisik semata dan bukan hanya slogan tetapi aksi nyata pelayanan publik yang transformatif.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan rangkuman, perbandingan, dan analisis kritis terhadap karya-karya ilmiah yang topiknya memiliki keterkaitan, kemiripan, atau relevansi dengan topik yang sedang diteliti.

- a. Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling) (Azizi, 2025).

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam pelaksanaan program PAK CEPAT YANLING pada pelayanan perekaman dan pencetakan E-KTP bagi pelajar SMA/ sederajat dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan cukup efektif dalam mendukung keberhasilan program serta meningkatkan akses dan pemahaman pelajar terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Namun, penelitian ini belum mengkaji hambatan komunikasi dan analisis media sosial secara komprehensif, sehingga perlu dikembangkan lebih lanjut.

- b. Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Mensosialisasikan Pengurusan E-Ktp Pada Kalangan Remaja (Saputri & Nasution, 2025).

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam mensosialisasikan program E-KTP kepada remaja melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan

pemanfaatan media sosial, kemitraan komunitas remaja, influencer, serta pendekatan edukatif dan persuasif efektif meningkatkan kesadaran dan partisipasi remaja, meskipun masih terdapat kendala di wilayah terpencil. Namun, penelitian ini belum mengkaji strategi komunikasi dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan jemput bola yang terintegrasi serta belum mengaitkannya dengan kualitas pelayanan dan konteks inovasi daerah seperti Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara.

- c. Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu” Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok (Elnita et al., 2019).

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi pelayanan publik “Sijarla Terpadu” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dalam mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil, melalui layanan keliling, rumah ke rumah, dan layanan online. Dengan metode kualitatif, penelitian ini menunjukkan bahwa program tersebut efektif meningkatkan kepuasan masyarakat dan mempercepat pelayanan, meskipun masih menghadapi kendala SDM, tingginya jumlah pemohon, dan keterbatasan jaringan internet. Namun, penelitian ini belum mengkaji secara mendalam strategi komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, belum mengaitkannya dengan kualitas pelayanan, serta masih didominasi perspektif aparat Disdukcapil sehingga pengalaman komunikasi masyarakat penerima layanan belum tergalikan secara komprehensif.

2.7. Anggapan Dasar

Anggapan dasar dari judul skripsi "Strategi Komunikasi Disdukcapil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara" adalah dapat dipahami bahwa strategi komunikasi merupakan elemen kunci dan berperan penting dalam keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan, dengan asumsi bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Batu Bara sebagai institusi pemerintah memiliki peran utama dalam mengelola data dan layanan kependudukan secara efektif. Melalui Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) diasumsikan sebagai inovasi yang dapat mengatasi hambatan geografis dan birokrasi di Kabupaten Batu Bara, wilayah pesisir dan pedesaan yang sulit dijangkau, sehingga mendorong partisipasi masyarakat melalui strategi komunikasi yang jelas, terencana dan tepat sasaran.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

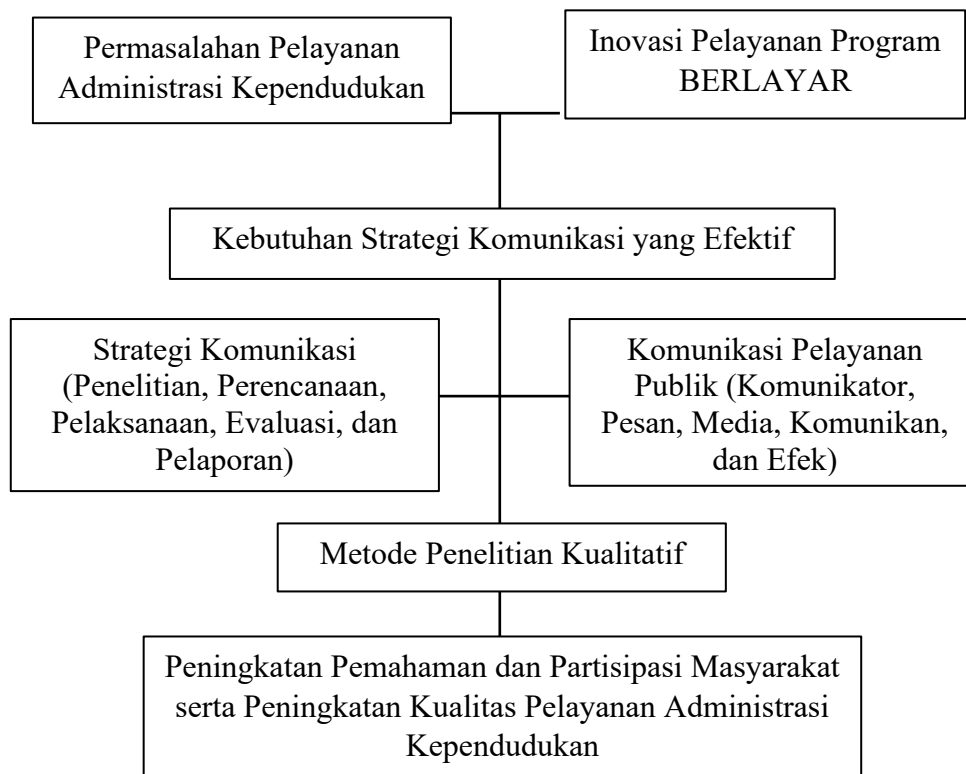
Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang fokus pada pemahaman mendalam tentang suatu data yang mengandung makna. Menurut Sugiyono (2020:18), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini juga menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono, jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran terhadap objek yang ingin diteliti berdasarkan data yang diperoleh (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan situasi tentang strategi komunikasi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara.

3.2. Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini, dapat digambarkan kerangka konsep dari penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 3. 1. Kerangka Konsep



Sumber : Olahan Peneliti, 2026

3.3. Definisi Konsep

Dapat dijelaskan definisi konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Strategi Komunikasi : Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Menurut Hafied Cangara tahapan dalam strategi komunikasi ada lima yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan.
- b. Komunikasi Pelayanan Publik : Komunikasi pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses penyampaian informasi, penjelasan tentang suatu prosedur, dan interaksi antara instansi penyelenggara layanan dengan publik

penerima layanan. Hardiansyah mengidentifikasi lima dimensi utama dalam komunikasi pelayanan publik yaitu, komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek dalam pelayanan publik.

- c. Program BERLAYAR : Program BERLAYAR adalah kepanjangan dari Bupati Sinergi Melayani Masyarakat yang merupakan program pemerintah Kabupaten Batu Bara, yang membawa berbagai layanan publik langsung ke desa-desa atau kecamatan yang ada di Kabupaten Batu Bara seperti salah satunya pelayanan administrasi kependudukan, agar masyarakat lebih mudah mengaksesnya tanpa harus datang langsung ke kantor, menghemat waktu dan biaya, serta wujud nyata kehadiran pemerintah di tengah warga.

3.4. Kategorisasi Penelitian

Tabel 3. 1. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi	Indikator
Strategi Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian • Perencanaan • Pelaksanaan • Evaluasi • Pelaporan
Komunikasi Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikator dalam pelayanan publik • Pesan dalam pelayanan publik • Media dalam pelayanan publik • Komunikan dalam pelayanan publik • Efek dalam pelayanan publik

Sumber : Olahan Peneliti, 2026

3.5. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberi serta mengetahui secara jelas atau menjadi sumber sebuah informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan

narasumber menggunakan teknik *purposive sampling* di mana peneliti sengaja memilih narasumber dalam penelitian dengan memastikan sampel memiliki karakteristik yang diinginkan untuk mendapatkan data yang paling informatif dan sesuai kebutuhan. Narasumber dalam penelitian ini yaitu pejabat fungsional, dan pegawai lapangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Serta masyarakat Desa Bogak yang menjadi kunjungan Program BERLAYAR dan membuat dokumen kependudukan melalui pelayanan administrasi kependudukan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara jenis semi terstruktur, wawancara ini memungkinkan peneliti mengajukan pertanyaan berdasarkan daftar yang disiapkan, tetapi urutan dan pengembangan pertanyaan fleksibel mengikuti arah pembicaraan narasumber untuk menggali ide dan pendapat mendalam.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung pada dasarnya dipahami sebagai teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, seperti perilaku manusia, gejala alam, proses kerja, atau suatu peristiwa tertentu dalam konteks nyata (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada saat pegawai melakukan pelayanan administrasi kependudukan dalam Program BERLAYAR, untuk mengetahui komunikasi yang diterapkan efektif dalam pelayanan yang diberikan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara untuk meningkatkan kredibilitas dalam penelitian (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, dokumentasi berupa foto di lapangan saat penelitian dilakukan serta dokumen pendukung lainnya.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan untuk orang lain. Dalam penelitian

ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu Model Miles and Huberman dalam buku Sugiyono (Sugiyono, 2020). Langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan instrumen observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data yang dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data di lapangan dengan proses diawali dengan eksplorasi awal dan berlanjut secara terus menerus selama penelitian untuk memastikan kelengkapan data.

b. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data, data yang diperoleh dari lapangan akan kompleks dan banyak, selanjutnya dilakukan dalam penelitian ini reduksi data. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya akan memberikan gambaran yang lebih jelas (Sugiyono, 2020).

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka selanjutnya yaitu penyajian data. Data yang direduksi disusun ulang menjadi bentuk visual atau naratif. Penyajian data ini membantu dalam memahami secara cepat dan mendukung interpretasi mendalam oleh peneliti (Sugiyono, 2020).

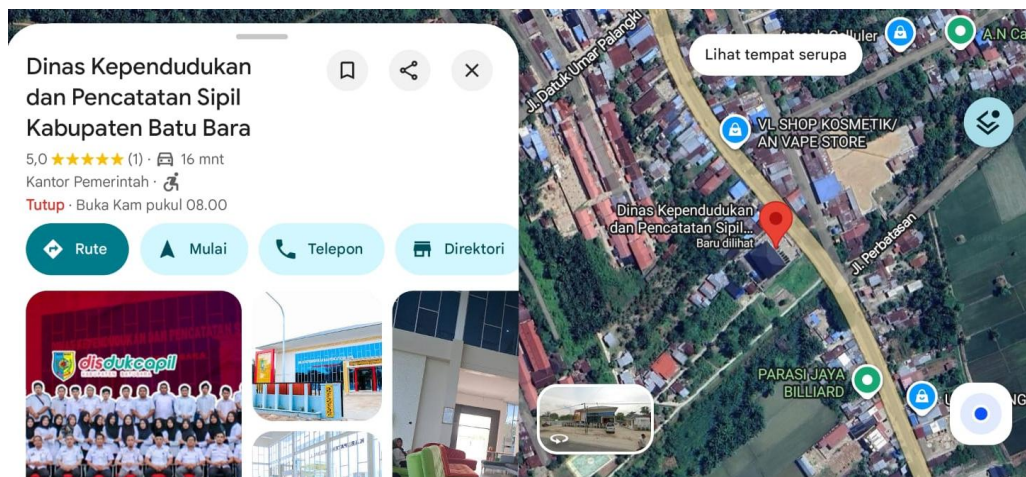
d. Penarikan Kesimpulan

Langkah akhir dalam penelitian ini yaitu penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menemukan penemuan baru dalam penelitian yang didukung dengan bukti yang valid dan konsisten sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan kredibel.

3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian

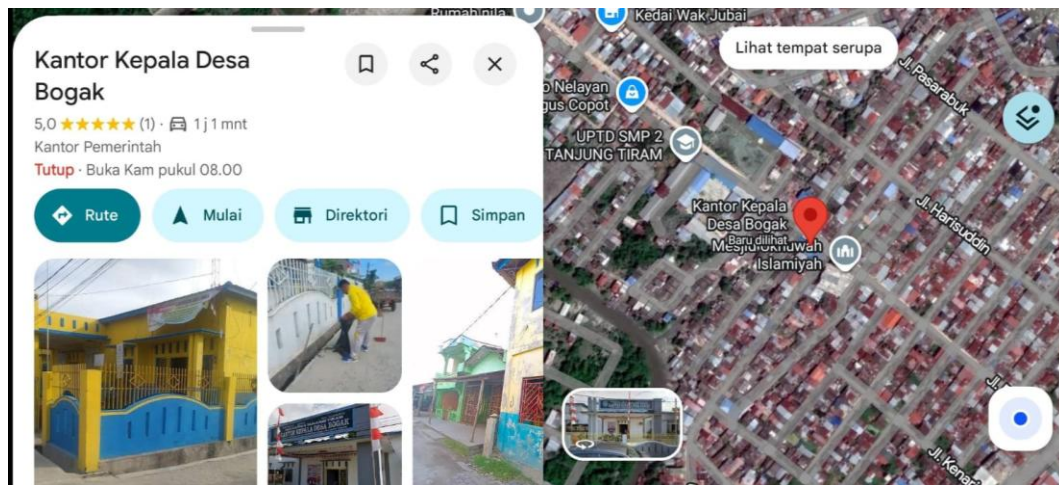
Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yang beralamat di Jalan Tanah Merah, Kecamatan Air Putih, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan di salah satu desa yang menjadi lokasi kunjungan Program BERLAYAR, yaitu Kantor Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram. Adapun waktu pelaksanaan penelitian berlangsung, terhitung mulai Desember hingga Maret 2026.

Gambar 3. 2. Peta Lokasi Disdukcapil Kab. Batu Bara



Sumber : Google Maps, 2026

Gambar 3. 3. Peta Lokasi Kantor Desa Bogak



Sumber : Google Maps, 2026

3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara merupakan pemerintah daerah di bawah koordinasi Pemerintah Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara. Instansi ini memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Batu Bara. Sebagai perangkat daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara bertanggung jawab dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan yang diberikan mencakup penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta dokumen pencatatan sipil meliputi akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya yang diperlukan masyarakat.

Gambar 3. 4. Kantor Disdukcapil Kabupaten Batu Bara



Sumber : <https://share.google/WbKwnALDLJwUUkrV>, 2026

Adapun alamat dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yaitu Jalan Lintas Sumatera, Desa Tanah Merah, Kecamatan Air Putih, Kabupaten Batu Bara. Visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yaitu :

Visi : Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan pelayanan yang membahagiakan

Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil
3. Menyelenggarakan sistem data dan informasi yang akurat

Struktur organisasi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Batu Bara sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris Dinas
- c. Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Keuangan, Subkoordinator
Perencanaan
- d. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- e. Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil
- f. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- g. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Data Narasumber

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam tahap wawancara, peneliti menentukan narasumber dipilih dari dua kelompok. Dari lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara, Dari lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara, yaitu dua orang pejabat fungsional dan satu orang pegawai lapangan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program BERLAYAR. Dari masyarakat, yaitu tiga orang warga yang mengurus dokumen kependudukan pada saat Program BERLAYAR yang dilaksanakan di Kantor Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram.

Pemilihan narasumber tersebut didasarkan pada kriteria bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dan pengetahuan yang memadai mengenai pelaksanaan Program BERLAYAR. Adapun data narasumber dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4. 1. Data Narasumber

Nama	Usia	Jabatan/Pekerjaan
Muharli Sano, S.E., M.Si.	48 tahun	Plt. Sekretaris Dinas
Ali Akbar, S.Th.I., M.Si.	46 tahun	Sub Koordinator Identitas Penduduk
Nurhasanah	32 tahun	Pegawai Lapangan
Siti Khadijah Nurhasanah	17 tahun	Pelajar SMA Negeri 1 Tanjung Tiram
Siska Andriani	28 tahun	Ibu Rumah Tangga
Fitriani	31 tahun	Ibu Rumah Tangga

Sumber : Olahan Peneliti, 2026

4.1.2. Hasil Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan melalui proses tatap muka secara langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara tersebut melibatkan tiga kelompok narasumber, yaitu pejabat fungsional, pegawai lapangan, dan masyarakat yang merasakan langsung manfaat dari Program BERLAYAR. Kegiatan wawancara diawali dengan pengenalan antara peneliti dan narasumber, kemudian peneliti menyampaikan maksud serta tujuan dari penelitian yang dilakukan. Selanjutnya, dalam proses wawancara, narasumber diminta untuk menjawab pertanyaan berdasarkan persepsi masing-masing serta menjelaskan kondisi yang sebenarnya sesuai dengan pengalaman mereka.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada enam orang narasumber, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara. Dalam

proses pengumpulan data tersebut, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada setiap narasumber. Pertanyaan pertama diajukan kepada narasumber yaitu Bapak Muharli Sano, selaku Plt. Sekretaris Dinas, mengenai bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga melatarbelakangi Disdukcapil ikut serta dalam pelaksanaan Program BERLAYAR.

“Disdukcapil memahami dan melihat beberapa hal seperti, banyak orang berpendapat bahwa pelayanan disdukcapil adalah pelayanan dasar, namun kenyataannya pelayanan administrasi kependudukan adalah dasar dari pelayanan yang sangat penting yang digunakan untuk keperluan layanan lain, selain itu kehidupan manusia yang dinamis membuat masyarakat harus terus mengupdate dokumen penduduknya, sehingga menuntut inovasi pelayanan seperti Program BERLAYAR, pelayanan jemput bola yang hadir di tengah masyarakat.”

Bapak Muharli Sano menyampaikan bahwa Disdukcapil ikut turun langsung dalam Program BERLAYAR sebagai OPD pelayanan publik dan Disdukcapil memahami urgensi dalam pembuatan serta pelayanan administrasi kependudukan agar memperkecil bahkan bisa menghilangkan kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk pemanfaatan dokumen sebagai dasar pelayanan.

Pertanyaan yang sama juga diajukan kepada Bapak Ali Akbar, selaku Sub Koordinator Identitas Penduduk dalam Bidang Pendaftaran Penduduk, yang memberikan pandangan bahwa Disdukcapil hadir dalam Program BERLAYAR memenuhi panggilan dari Pemerintah Kabupaten dan juga menghadirkan pelayanan bagi masyarakat yang ingin melakukan perubahan atau membuat dokumen kependudukan :

“Kami hadir untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan perubahan data atau membuat dokumen kependudukan, Program BERLAYAR dapat meringankan masyarakat yang lokasi rumahnya terlalu jauh dari kantor atau sibuk belum memiliki waktu luang untuk membuat dokumen kependudukan.”

Pertanyaan selanjutnya yang diberikan oleh peneliti yaitu tentang bagaimana Disdukcapil melihat kebutuhan masyarakat sebelum berpartisipasi dalam Program BERLAYAR, kepada Bapak Ali Akbar. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil tidak melakukan proses identifikasi kebutuhan masyarakat secara khusus sebelum mengikuti Program BERLAYAR. Bapak Ali Akbar menjelaskan bahwa kebutuhan masyarakat pada dasarnya sudah diketahui secara umum, yaitu berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan. Hal tersebut dijelaskan oleh narasumber dalam kutipan wawancara berikut:

“Tidak ada yang diidentifikasi. Kita melakukan pelayanan. Kita menerima masyarakat untuk melakukan pelayanan dokumen kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga, KTP, KIA, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Semua kami layani, bahkan antusias masyarakat yang besar setiap saat pelaksanaan program, kami terima dengan rasa bahagia.”

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kehadiran Disdukcapil dalam Program BERLAYAR bertujuan untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara langsung di lokasi kegiatan.

Pertanyaan yang sama juga disampaikan kepada Bapak Muharli Sano, berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kabupaten Batu Bara mengidentifikasi kebutuhan masyarakat melalui pengalaman interaksi langsung dengan masyarakat saat pelayanan. Narasumber menjelaskan bahwa petugas Disdukcapil telah terbiasa

melayani masyarakat sehingga dapat memahami berbagai kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Hal tersebut disampaikan :

“Karena kita setiap harinya sudah menghadapi masyarakat dari tahun ke tahun, dari hari ke hari di sini, ya kita mengikuti arus saja. Di mana kita melayani, mau di kantor ataupun di luar, di desa atau jemput bola, kita maksimal memberikan pelayanan dan menjelaskan kepada masyarakat agar mereka lebih paham.”

Selain itu, melalui Program BERLAYAR petugas juga memanfaatkan kesempatan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Narasumber menyampaikan:

“Memang masih ada masyarakat yang menganggap dokumen ini tidak terlalu penting sampai hari itu baru mereka buat dokumen atau baru mau memperbaiki KK. Jadi dalam kesempatan bertemu langsung dengan masyarakat itu kami sampaikan betapa pentingnya dokumen kependudukan seperti KK, KTP dan akta.”

Dengan demikian, kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan dapat diidentifikasi melalui pengalaman pelayanan sehari-hari serta melalui interaksi langsung dengan masyarakat ketika program pelayanan berlangsung di desa.

Selanjutnya peneliti bertanya terkait Bagaimana proses perencanaan strategi komunikasi Program BERLAYAR, khususnya dalam menentukan sasaran dan tujuan komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muharli Sano, yang menjelaskan bahwa sebelum pelaksanaan Program BERLAYAR Disdukcapil Kabupaten Batu Bara berkoordinasi dengan perangkat Kecamatan atau Desa terkait penyediaan jaringan. Sebagaimana disampaikan oleh narasumber :

“Kami koordinasi dulu dengan desa yang menjadi lokasi kegiatan. Karena pelayanan Disdukcapil membutuhkan jaringan internet yang stabil. Jadi kami memastikan jaringan tersedia, tempatnya cukup, dan sarana prasarana yang dibutuhkan bisa dipenuhi agar saat melakukan pelayanan semuanya dapat berjalan dengan maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menyampaikan bahwa koordinasi juga dilakukan Pemerintah Kabupaten dengan OPD terkait dengan memberikan jadwal yang sudah ditetapkan untuk pelaksanaan Program BERLAYAR.

“Di Batubara ada 12 kecamatan. Program ini dijadwalkan bergilir, sekitar dua minggu sekali berpindah ke kecamatan lain. Di setiap kecamatan dipusatkan di satu desa, tetapi desa lain di kecamatan itu juga bisa datang untuk mendapatkan pelayanan.”

Setelah jadwal kegiatan ditetapkan, Disdukcapil kemudian melakukan persiapan internal melalui *briefing* kepada petugas yang akan turun ke lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi dilakukan melalui koordinasi internal serta persiapan teknis sebelum kegiatan pelayanan dilaksanakan.

“Setelah diterbitkan surat tugas untuk petugas yang ikut dalam Program BERLAYAR, itu kita briefing dulu bagaimana teknis pelayanannya nanti di lapangan supaya tidak ada kendala. Mengingat setiap kecamatan antusias masyarakat selalu tinggi dan karakteristik masyarakat Kabupaten Batu Bara yang cukup beragam tentu harus disesuaikan.”

Pertanyaan yang sama juga disampaikan kepada Bapak Ali Akbar yang menyampaikan bahwa proses perencanaan komunikasi sebelum Program BERLAYAR dimulai dilakukan melalui koordinasi antara pemerintah daerah, kecamatan, dan desa. Informasi mengenai pelaksanaan program disampaikan oleh pemerintah daerah melalui Sekretariat Daerah kepada pihak kecamatan, kemudian

diteruskan kepada kepala desa untuk disampaikan kepada masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan oleh narasumber :

“Informasi kegiatan itu dari sekretariat daerah. Nanti disampaikan ke kecamatan, kemudian camat menginstruksikan kepada kepala desa agar mengajak masyarakat untuk datang dan mengurus dokumen kependudukan dalam Program BERLAYAR.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Bapak Muharli Sano terkait Siapa saja pihak yang berperan sebagai komunikator utama dalam menyampaikan informasi Program BERLAYAR kepada masyarakat. Narasumber menyampaikan bahwa :

“Setelah surat dari Pemerintah Kabupaten turun terkait jadwal Program BERLAYAR, selanjutnya Disdukcapil juga membuat surat perintah tugas untuk para pegawai yang akan turun ke lapangan, kemudian informasi jadwal pelaksanaan dan lokasi pelaksanaan juga di informasikan melalui akun media sosial seperti Instagram dan Facebook Disdukcapil yang menandakan bahwa kami hadir untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui media sosial juga semuanya kami masukkan informasi syarat pembuatan dokumen kependudukan, sehingga memudahkan masyarakat yang saat ini semua serba digital.”

Dalam penyampaian informasi yang terlibat sebagai komunikator utama saat Program BERLAYAR dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten khususnya Sekretariat Daerah yang menyampaikan kepada OPD terkait kemudian berkoordinasi dengan Kepala Camat atau Kepala Desa untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pernyataan ini juga sependapat dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber, Bapak Ali Akbar :

“Informasi dari Bupati yang disampaikan oleh Sekretariat Daerah disampaikan ke kecamatan, kemudian dari kecamatan disampaikan ke kepala desa. Kepala desa nanti mengajak masyarakat untuk datang ke Program BERLAYAR yang menyediakan banyak pelayanan publik khususnya Disdukcapil hadir untuk membantu mengurus dokumen kependudukan.”

Selanjutnya peneliti bertanya terkait bagaimana perumusan pesan komunikasi agar mudah dipahami oleh masyarakat desa atau kecamatan sasaran, Bapak Muharli Sano menyampaikan :

“Teknis nya kami melakukan briefing internal sebelum terjun ke lapangan saat Program BERLAYAR dilakukan tujuannya agar pegawai lapangan nantinya memahami agar tidak ada kendala, kami juga melihat kondisi di lapangan melihat kepadatan penduduk dan antusias masyarakat yang disesuaikan bagaimana menyampaikan tentang kebutuhan masyarakat, jenis layanan, dan persyaratan dokumen dalam membuat dokumen kependudukan.”

Saat pelaksanaan di lapangan pesan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat fokus pada pelayanan melalui komunikasi langsung, sehingga masyarakat lebih memahami prosedur layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Muharli Sano :

“Di saat masyarakat datang untuk memohon penerbitan dokumen, kita langsung sampaikan syaratnya seperti apa. Kalau berkasnya sudah lengkap, kita proses dan dokumennya bisa langsung diterbitkan di hari itu juga.”

Pernyataan ini sejalan dengan yang diberikan oleh narasumber kedua yaitu, Bapak Ali Akbar, bahwa masyarakat sudah memahami sedikit banyaknya persyaratan dasar dalam pengurusan dokumen kependudukan, sebagaimana disampaikan :

“Untuk pelayanan dokumen kependudukan tidak terlalu susah dipahami masyarakat. Mereka sudah tahu bahwa kalau mengurus Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran atau Akta Kematian ada persyaratannya. Kalau ada masyarakat yang belum paham, mereka bisa bertanya langsung. Kalau berkasnya belum lengkap ya kita jelaskan dulu apa yang harus dilengkapi.”

Selanjutnya peneliti bertanya tentang media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi Program BERLAYAR, dan apa pertimbangan pemilihannya, pertanyaan ini diajukan kepada Bapak Muharli Sano dan Bapak Ali Akbar yang memiliki pandangan yang sama. Narasumber menyampaikan :

“Media yang digunakan sebelum Program BERLAYAR seperti surat dari Sekretariat Daerah yang langsung menyampaikan jadwal kunjungan kepada OPD, Kecamatan dan juga Desa. Disdukcapil sendiri mengambil peran dalam menyampaikan informasi melalui Media Sosial Instagram dan Facebook Disdukcapil. Semua informasi bahkan setelah Program BERLAYAR telah dilaksanakan, dokumentasi diunggah di media sosial Disdukcapil. Selain itu, media yang digunakan saat Program berjalan yaitu tatap muka langsung dengan masyarakat, agar masyarakat mudah memahami prosedur pelayanan.”

“Media yang digunakan itu biasanya melalui surat dari sekretariat daerah, kemudian ada juga media sosial seperti Instagram dan Facebook, dan juga melalui kepala desa yang menyampaikan langsung kepada masyarakat.”

Dengan demikian, penyebaran informasi Program BERLAYAR dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi agar informasi dapat diterima oleh masyarakat secara luas.

Pertanyaan selanjutnya diberikan kepada Bapak Muharli Sano dan Bapak Ali Akbar terkait bagaimana bentuk pelaksanaan strategi komunikasi saat program dilaksanakan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menyampaikan bahwa :

“Strategi komunikasi dalam pelaksanaan Program BERLAYAR dilakukan melalui komunikasi langsung antara petugas Disdukcapil dengan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Teknisnya masyarakat datang kemudian ditanya terkait kebutuhannya, kemudian dicek persyaratannya, jika sudah lengkap selanjutnya mengikuti proses internal dan dokumen akan siap dan diterbitkan di hari Program berlangsung. Selain itu, kami juga bukan sekadar memberikan pelayanan administrasi tetapi juga

memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.”

“Masyarakat datang misalnya mau buat KTP, ya kita terima berkasnya dan kita layani. Kalau berkasnya lengkap langsung kita proses. Jika mengalami kesulitan dan kendala dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, kita juga memberikan penjelasan yang memudahkan masyarakat.”

Pertanyaan selanjutnya yang diberikan oleh peneliti yaitu terkait apa saja indikator yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi Program BERLAYAR. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Muharli Sano, menyampaikan :

“Indikator yang digunakan seperti tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari reaksi dan respon masyarakat dari pelayanan yang diberikan, kemudian kesiapan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang menjadi penentu dalam kepuasan masyarakat. Walaupun tidak sempurna pasti ada kekurangan dan ada kendala-kendala. Namun, Disdukcapil akan terus evaluasi bagaimana program sebelum sebelumnya berjalan teknis dan mekanismenya sehingga kedepannya bisa lecih cepat dalam pembuatan dokumen kependudukan, tepat, dan tertib.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ali Akbar, yang mengatakan bahwa :

“Kami biasanya rapat evaluasi seminggu sekali. Di situ dibahas bagaimana pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana informasi mengenai dokumen kependudukan disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, evaluasi juga dilakukan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan, seperti jumlah masyarakat yang datang serta kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan.”

Pertanyaan selanjutnya yang diberikan oleh peneliti terkait mekanisme pelaporan hasil pelaksanaan dan evaluasi program BERLAYAR kepada pimpinan atau pemerintah daerah. Pertanyaan ini diajukan kepada Bapak Muharli Sano dan Bapak Ali Akbar yang memiliki respon yang sama, narasumber menyampaikan

bahwa laporan dan rekapitulasi yang dilakukan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan program kepada pemimpin daerah :

“Dalam jadwal pelayanan di setiap kecamatan atau desa memiliki hasil rekap seperti berapa dokumen yang diterbitkan dan berapa masyarakat yang dilayani, semua informasi saat di lapangan disampaikan melalui laporan kepada Pemerintah Kabupaten.”

“Kami melakukan rekapitulasi jumlah masyarakat yang menerima pelayanan setiap selesai kegiatan. Rekapitulasi berisi jumlah dokumen kependudukan yang telah diproses selama kegiatan berlangsung.”

Pertanyaan terakhir yang diberikan kepada narasumber dari kelompok pejabat fungsional yaitu tentang tantangan utama dalam penerapan strategi komunikasi Program BERLAYAR dan upaya mengatasinya. Salah satu kendala utama yang sering terjadi saat berlangsungnya program adalah gangguan jaringan internet yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Akbar :

“Kadang kendalanya jaringan internet. Kalau jaringan itu terhenti, pekerjaan juga ikut terhenti. Jadi pelayanan jadi lambat karena kita berpacu dengan waktu, sementara masyarakat biasanya ingin cepat selesai. Masyarakat tidak ingin tau apa yang terjadi, sehingga kendala kendala seperti ini akan lebih diperhatikan.”

Tantangan lain yang dihadapi dalam pelayanan adalah tingginya jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan pada saat pelaksanaan Program BERLAYAR. Banyaknya masyarakat yang datang dalam waktu bersamaan menyebabkan petugas harus bekerja lebih cepat agar seluruh pelayanan dapat diselesaikan dengan baik.

“Target kami sekarang bukan hanya pelayanan prima, tetapi bagaimana pelayanan itu bisa membahagiakan masyarakat. Jadi ketika mereka mendapatkan dokumen yang mereka butuhkan, mereka pulang dengan perasaan senang.”

Pertanyaan ini juga diberikan kepada Bapak Muharli Sano, dengan respon sebagai berikut :

“Semua tantangan dan kendala dalam penerapan strategi komunikasi saat pelayanan administrasi kependudukan di lapangan, masih banyak juga yang kadang belum memahami pentingnya dokumen kependudukan, masih ada beberapa masyarakat juga yang belum paham persyaratannya, dan saat dilapangan juga tantangan utama yang dihadapi adalah kendala teknis yang berkaitan dengan jaringan internet. arena pelayanan kita ini menggunakan aplikasi yang terhubung langsung ke sistem pusat, maka jaringan internet harus benar-benar dipastikan tidak ada kendala. Kalau jaringan bermasalah, tentu pekerjaan juga akan terhambat. Semua hal ini selalu kami diskusikan dan mencari solusi terbaik setiap selesai pelaksanaan program.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada pegawai lapangan yaitu Ibu Nurhasanah. Pertanyaan pertama yaitu peran saat pelaksanaan Program BERLAYAR.

“Saya bertugas dalam Program BERLAYAR sebagai menginput data dalam pembuatan akta melalui sistem.”

Selanjutnya peneliti bertanya tentang sebelum pelayanan dimulai cara yang dilakukan dalam menyampaikan informasi pelayanan. Narasumber menyampaikan bahwa :

“Pelayanan dimulai dengan bertanya kepada masyarakat terkait kebutuhan kemudian mengecek berkas persyaratan, setelah dokumen lengkap, lalu diarahkan ke bagian pembuatan dokumen kependudukan masing masing.”

Selanjutnya peneliti bertanya terkait pesan yang sering disampaikan persyaratan dan prosedur pelayanan. Ibu Nurhasanah memberikan respon :

“Masyarakat datang dan menyampaikan kebutuhannya apa,yang pasti pembuatan dokumen kependudukan. Kemudian kami arahkan untuk mengambil nomor antrian dan registrasi. Kami cek berkasnya, jika sudah lengkap akan kami proses. Kalau belum kami arahkan apa saja yang kurang, terus dilanjut verifikasi dari pihak pendaftaran penduduk.”

Selanjutnya peneliti bertanya tentang media yang paling efektif saat pelaksanaan berlangsung. Ibu Nurhasanah menyampaikan media yang paling efektif adalah media tatap muka langsung dengan masyarakat. Selanjutnya peneliti bertanya tentang respon masyarakat terhadap informasi yang diberikan selama pelayanan serta peneliti juga bertanya tentang kendala yang dihadapi selama pelayanan. Ibu Nurhasanah memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Biasanya masyarakat memahami informasi yang diberikan dan direspon dengan baik namun terkadang karena masyarakat yang dilayani berbagai usia dan ada beberapa masyarakat awam yang sulit untuk memahami dan merespon, namun kami terus berusaha memberikan pelayanan yang baik.”

“Masih ada masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen tetapi persyaratannya belum lengkap. Biasanya mereka baru mengetahui syaratnya ketika datang ke tempat pelayanan. Kadang masyarakat ingin cepat selesai, tapi kalau jaringan internet terganggu maka proses pelayanan juga ikut terhenti.”

Pertanyaan terakhir diberikan kepada Ibu Nurhasanah dari kelompok pegawai lapangan yaitu sejauh mana strategi komunikasi Program BERLAYAR membantu meningkatkan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagaimana dikatakan :

“Kalau strategi komunikasi, kami selalu diarahkan dan dibriefing sebelum mulai pelayanan apalagi Program BERLAYAR yang langsung berhadapan sama masyarakat banyak. Dari briefing sebelum ke lapangan dan evaluasi setelah program terlaksana membuat kami lebih memahami medan lapangan yang dihadapi, serta kami pegawai lapangan jadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat.”

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada kelompok masyarakat yang turut merasakan manfaat dari hadirnya Program BERLAYAR serta pernah mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui program tersebut. Wawancara ini

melibatkan tiga orang narasumber yang terdiri dari dua ibu rumah tangga dan satu orang pelajar. Proses wawancara dilaksanakan secara langsung di lokasi penyelenggaraan Program BERLAYAR, yaitu di Kantor Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram. Pertanyaan pertama yang diajukan kepada para narasumber berkaitan dengan sumber atau informasi awal yang mereka peroleh mengenai pelaksanaan Program BERLAYAR.

Siti Khadijah dan Ibu Fitriani menyampaikan bahwa informasi yang diterimanya berasal dari Media Sosial Facebook :

“Informasinya lihat dari media sosial facebook yang di unggah melalui akun Pemkab Batu Bara, kalau ada Program BERLAYAR di sini.”

“Saya tau dari Facebook, saya lihat dari akun Pemkab Batu Bara.”

Namun hal yang berbeda dirasakan oleh narasumber Ibu Siska Andriani yang mengatakan bahwa informasi diterima langsung dari perangkat desa :

“Informasi saya tau dari perangkat desa melalui whatsapp, langsung disampaikan kalau Disdukcapil katanya akan datang ke desa dan bisa buat dokumen-dokumen.”

Selanjutnya peneliti bertanya tentang apakah informasi yang disampaikan oleh petugas mudah dipahami terkait prosedur dan persyaratan dalam pembuatan administrasi kependudukan serta peneliti juga bertanya bagaimana sikap dan cara pegawai berkomunikasi. Siti Khadijah dan Ibu Fitriani memberikan pandangan yang sama bahwa :

“Pelayanannya bagus, mudah dipahami informasinya, ditanya sama pegawainya langsung sigap menjawab, kaya tadi saya bingung tapi langsung diarahkan. Saya kasih nilai 8/10 untuk pelayanannya.”

“Selama pelayanan mudah dipahami dan bagus, aturannya juga gampang dimengerti, dari awal juga di layani dengan baik, ditanya apa kebutuhannya. Saya kasih 10/10 nilai pelayanannya.”

Namun ada hal yang berbeda yang dirasakan Ibu Siska Andriani yang menyampaikan bahwa sedikit ada kendala terkait dengan persyaratan pembuatan Kartu Identitas Anak, sehingga membuatnya harus kembali melengkapi persyaratannya :

“Pelayanannya bagus, ga ada sinis-sinis atau judes-judes, informasinya juga jelas sehingga ada kesalahan tadi pun juga dijelaskan dengan baik tapi harus bolak balik lagi. Nilai untuk pelayanan ini 9/10.”

Pertanyaan selanjutnya yang diberikan peneliti kepada narasumber tentang apakah Program BERLAYAR memudahkan Bapak/Ibu dalam mengurus dokumen kependudukan dibandingkan datang langsung ke kantor Disdukcapil serta perubahan apa yang Bapak/Ibu rasakan terkait akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Ibu Siska Andriani dan Ibu Fitriani sependapat dalam menjawab pertanyaan tersebut, narasumber menyampaikan bahwa :

“Program BERLAYAR ini memudahkan membuat dokumen-dokumen, kalau dihitung transportasi ke kantor sudah berapa dan jaraknya juga jauh satu jam. Kalau bisa terus diadakan supaya tidak mempersulit masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan.”

“Sangat mudah untuk masyarakat, yang tidak punya kendaraan bisa datang ke Program BERLAYAR saja untuk buat dokumen-dokumen. Walaupun saya dari Desa Sukamaju tapi bisa merasakan juga kemudahan ini. Semoga setiap tahun selalu ada program ini untuk membantu masyarakat.”

Hal yang sama juga dirasakan oleh Siti Khadijah, yang menyampaikan bahwa tidak perlu jauh-jauh ke kantor atau ke kantor camat untuk melakukan perekaman dan dianggap lebih rumit :

“Banyak yang menyarankan untuk buat langsung saat Program BERLAYAR ini karena langsung selesai dan tidak ribet. Tidak harus jauh jauh lagi ke kantor. Harapannya semoga kedepannya lebih terstruktur lagi dan lebih luas tempatnya, karena masyarakat ini semuanya belum tentu bisa tertib jadi butuh spaces yang lebih luas lagi.”

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pejabat fungsional, pegawai lapangan, serta masyarakat sebagai penerima layanan, dapat terlihat bahwa pelaksanaan Program BERLAYAR memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara melalui koordinasi antar instansi, pemanfaatan berbagai media informasi, serta komunikasi langsung dengan masyarakat turut mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan di lapangan.

4.1.3. Hasil Observasi

Observasi lapangan dilakukan secara langsung pada tanggal 10 Februari 2026 di Kantor Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram, Kabupaten Batu Bara, saat pelaksanaan Program BERLAYAR. Berdasarkan hasil pengamatan, proses pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan persiapan yang terstruktur. Tim Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah bersiap sejak pukul 08.00 WIB sebelum layanan resmi dibuka pada pukul 08.30 WIB. Sosialisasi prosedural disampaikan secara lisan oleh Sekretaris Disdukcapil kepada masyarakat yang hadir, mencakup alur layanan mulai dari registrasi, pengambilan nomor antrian, pemeriksaan berkas, hingga proses penerbitan dokumen.

Antusiasme masyarakat terlihat sangat tinggi, ditandai dengan ruangan kantor desa yang penuh sesak. Namun, dinamika komunikasi di lapangan juga menunjukkan adanya tantangan, di mana sebagian warga belum sepenuhnya memahami prosedur sehingga terjadi ketidakpatuhan. Salah satu insiden tercatat ketika seorang warga laki-laki menunjukkan respons emosional dan menolak mengikuti alur antrian. Petugas tetap memberikan arahan yang tegas namun tetap menjaga etika komunikasi dengan menegaskan kembali pentingnya registrasi dan antrian demi kelancaran layanan.

Di sisi lain, terjadi interaksi intensif antara warga dan petugas administrator terkait kelengkapan dokumen. Meskipun ada permintaan keringanan, petugas tetap berpegang pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sambil memberikan solusi terbaik yang memungkinkan. Kendala lain juga muncul dari padatnya antusias masyarakat yang membuat ruangan penuh, dan sedikit tidak kondusif. Namun, meskipun hal itu terjadi para pegawai tetap harus fokus sehingga dokumen kependudukan selesai cepat dan tepat waktu. Kepadatan arus warga yang melebihi kapasitas ruang yang dapat membuat jaringan internet melemah. Namun, layanan tetap berjalan lancar karena petugas menggunakan jaringan *hotspot* pribadi untuk memverifikasi data secara *real-time*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun infrastruktur fisik siap, strategi komunikasi interpersonal di lapangan memegang peran vital dalam menjaga ketertiban dan kepuasan masyarakat.

4.2. Pembahasan

Strategi komunikasi merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang

berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Melalui strategi komunikasi yang baik, informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta mekanisme pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat secara jelas sehingga mampu meminimalisasi kesalahpahaman serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam perspektif komunikasi pelayanan publik, strategi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun pemahaman, kepercayaan, dan hubungan yang baik antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Jika dikaitkan dengan konsep strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Hafied Cangara, strategi komunikasi mencakup beberapa tahapan penting yaitu penelitian (*research*), perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*implementation*), evaluasi (*evaluation*), dan pelaporan (*reporting*). Selain itu, dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan publik juga terdapat unsur-unsur komunikasi seperti komunikator, pesan, media, komunikan, serta efek komunikasi sebagaimana dikemukakan oleh Hardiansyah. Oleh karena itu, dalam menganalisis strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam Program BERLAYAR, penelitian ini mengaitkan temuan lapangan dengan kedua konsep tersebut sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana strategi komunikasi tersebut dijalankan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.

Program BERLAYAR sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada

masyarakat tentu memerlukan strategi komunikasi yang efektif agar informasi mengenai program tersebut dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat secara luas. Dalam konteks ini, strategi komunikasi menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program, karena tanpa komunikasi yang baik masyarakat tidak akan mengetahui keberadaan program maupun memahami prosedur pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelaksanaan Program BERLAYAR dapat dianalisis melalui beberapa tahapan berikut :

4.2.1. Penelitian (*Research*)

Menurut Hafied Cangara, tahap penelitian merupakan langkah awal dalam merancang strategi komunikasi yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di masyarakat serta memahami kebutuhan khalayak sasaran sebelum program komunikasi dilaksanakan. Tahap ini sangat penting karena menjadi dasar dalam menentukan bentuk strategi komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara tidak melakukan penelitian secara formal dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan sebelum pelaksanaan Program BERLAYAR. Namun, identifikasi masalah dilakukan melalui pengalaman kerja sehari-hari serta interaksi langsung antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan. Melalui interaksi tersebut, petugas dapat mengetahui berbagai

permasalahan yang dihadapi masyarakat, seperti masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, keterbatasan akses masyarakat ke kantor pelayanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Dalam perspektif strategi komunikasi, temuan ini menunjukkan bahwa tahap penelitian tidak selalu dilakukan melalui metode penelitian formal, tetapi juga dapat dilakukan melalui pendekatan empiris yang bersumber dari pengalaman dan interaksi langsung dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pemikiran Hafied Cangara yang menyatakan bahwa proses identifikasi khalayak sasaran dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap kondisi sosial masyarakat serta pengalaman praktis dalam kegiatan komunikasi.

Dengan demikian, jika dikaitkan dengan teori strategi komunikasi, proses identifikasi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Batu Bara tetap dapat dikategorikan sebagai tahap penelitian dalam strategi komunikasi, meskipun dilakukan secara informal. Pendekatan ini memungkinkan petugas pelayanan memahami secara langsung kondisi masyarakat sehingga strategi komunikasi yang diterapkan dalam Program BERLAYAR dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat.

4.2.2. Perencanaan Komunikasi (*Planning*)

Tahap perencanaan dalam strategi komunikasi menurut Hafied Cangara merupakan penentuan tujuan komunikasi, sasaran komunikasi, serta perencanaan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan. Perencanaan komunikasi

yang baik akan menentukan keberhasilan suatu program komunikasi karena pada tahap ini dirumuskan langkah-langkah strategis yang akan dilakukan dalam pelaksanaan program.

Berdasarkan hasil penelitian, perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam Program BERLAYAR dilakukan melalui koordinasi antar berbagai pihak, mulai dari Pemerintah Daerah, Kecamatan, dan Desa. Koordinasi tersebut bertujuan untuk memastikan kesiapan pelaksanaan kegiatan, seperti ketersediaan jaringan internet, lokasi pelayanan, serta sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam perspektif strategi komunikasi, koordinasi antar lembaga tersebut menunjukkan adanya perencanaan komunikasi yang sistematis dalam pelaksanaan Program BERLAYAR. Jika dikaitkan dengan teori Hafied Cangara, proses koordinasi tersebut merupakan bagian dari upaya menentukan strategi komunikasi yang tepat agar pesan tentang pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat secara efektif.

Selain itu, penjadwalan kegiatan Program BERLAYAR yang dilakukan secara bergilir di setiap kecamatan juga menunjukkan adanya perencanaan komunikasi yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Strategi ini memungkinkan masyarakat dari berbagai wilayah di Kabupaten Batu Bara memperoleh kesempatan yang sama untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Sejalan dengan pemikiran tersebut, Disdukcapil juga melakukan briefing kepada petugas lapangan sebelum pelaksanaan kegiatan. Briefing tersebut bertujuan untuk membagi tugas, menyamakan persepsi mengenai teknis pelayanan, serta memberikan arahan mengenai cara menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam perspektif komunikasi pelayanan publik, langkah ini menunjukkan bahwa perencanaan strategi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya manusia sebagai komunikator dalam proses pelayanan publik.

4.2.3. Pelaksanaan Strategi Komunikasi

Tahap pelaksanaan merupakan penerapan strategi komunikasi yang telah direncanakan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Program BERLAYAR, pelaksanaan ini terlihat dari interaksi langsung petugas Disdukcapil dengan masyarakat melalui komunikasi interpersonal yang baik. Petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, menanyakan kebutuhan masyarakat, memeriksa kelengkapan dokumen, serta memberikan arahan. Berdasarkan observasi, komunikasi interpersonal ini berperan penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan dengan sikap profesional terutama saat menangani kendala seperti masyarakat yang tidak mengikuti prosedur layanan atau tidak mengikuti sistem antrian. Jika dikaitkan dengan teori komunikasi pelayanan publik dari Hardiansyah, pelaksanaan dalam Program BERLAYAR dapat dianalisis melalui beberapa unsur komunikasi, yaitu:

- a. Komunikator : Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR, komunikator utama adalah Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. Selain itu, pemerintah daerah, kecamatan, serta perangkat desa juga berperan sebagai komunikator dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan program. Dalam perspektif komunikasi pelayanan publik, keberadaan beberapa komunikator ini menunjukkan adanya kolaborasi komunikasi antara berbagai pihak untuk memastikan informasi pelayanan dapat tersampaikan kepada masyarakat secara luas.

- b. Pesan : Sebelum pelaksanaan, pesan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang jadwal layanan, lokasi layanan, waktu layanan, dan layanan yang tersedia. Pesan komunikasi dalam pelayanan saat Program BERLAYAR tentang jenis layanan, prosedur, dan persyaratan dokumen yang disampaikan dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami berbagai kalangan. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat.
- c. Media : Media komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi Program BERLAYAR meliputi media formal seperti surat resmi dari Pemerintah Daerah yang juga disampaikan kepada Kecamatan dan Desa. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara juga mengunggah melalui media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Website* resmi. Selain itu, komunikasi yang dilakukan saat Program BERLAYAR adalah tatap muka antara petugas dan masyarakat juga menjadi media

komunikasi yang paling efektif dalam menjelaskan prosedur pelayanan secara langsung.

- d. Komunikasikan : Komunikasikan dalam komunikasi pelayanan ini adalah masyarakat Kabupaten Batu Bara yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat yang memanfaatkan pelayanan dalam Program BERLAYAR berasal dari berbagai latar belakang, mulai dari ibu rumah tangga, lansia, hingga pelajar.
- e. Efek : Efek komunikasi yang dihasilkan dari pelaksanaan Program BERLAYAR dapat dilihat dari respon masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya pelayanan yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Selain itu, masyarakat juga menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas mudah dipahami serta pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Melalui edukasi yang diberikan secara halus dari pegawai membuat masyarakat juga sedikit memahami tentang pentingnya melengkapi dokumen kependudukan.

4.2.4. Evaluasi Strategi Komunikasi

Menurut Hafied Cangara, evaluasi merupakan tahap penting dalam strategi komunikasi yang bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan komunikasi serta mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelaksanaan program. Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi pelaksanaan Program BERLAYAR dilakukan melalui rapat evaluasi internal yang dilaksanakan secara rutin oleh Disdukcapil Kabupaten Batu Bara. Dalam rapat tersebut dibahas berbagai aspek pelaksanaan pelayanan, seperti jumlah masyarakat yang dilayani, berapa banyak dokumen kependudukan

yang berhasil di cetak, kendala teknis yang terjadi, serta efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.

Evaluasi ini juga melihat bagaimana kinerja kecepatan yang dilakukan oleh petugas, dikarenakan saat turun ke lapangan petugas dinilai harus cepat , tepat waktu, dan sigap. Selain itu, evaluasi juga dilakukan berdasarkan pengalaman langsung petugas di lapangan, seperti kendala jaringan internet, tingginya jumlah masyarakat yang datang, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan dokumen kependudukan.

Jika dikaitkan dengan teori strategi komunikasi, kegiatan evaluasi tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis untuk menilai keberhasilan pelaksanaan strategi komunikasi dalam program pelayanan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan.

4.2.5. Pelaporan (*Reporting*)

Tahap terakhir dalam strategi komunikasi menurut Hafied Cangara adalah pelaporan. Pelaporan dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan program serta sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan program di masa yang akan datang. Berdasarkan hasil penelitian, pelaporan pelaksanaan Program BERLAYAR dilakukan melalui rekapitulasi jumlah masyarakat yang dilayani serta jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan selama kegiatan berlangsung. Pelaporan ini juga sebagai catatan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara, bila saat dilapangan beberapa dokumen

kependudukan tidak bisa diselesaikan di tempat. Data tersebut kemudian disampaikan kepada pemerintah daerah sebagai laporan hasil pelaksanaan program.

Dalam perspektif strategi komunikasi, pelaporan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai bentuk administrasi kegiatan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan program komunikasi yang telah dilaksanakan. Jika dikaitkan dengan teori Hafied Cangara, tahap pelaporan menjadi bagian penting dalam siklus strategi komunikasi karena memberikan gambaran mengenai hasil pelaksanaan program serta menjadi dasar dalam perumusan strategi komunikasi pada kegiatan selanjutnya.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara melalui Program BERLAYAR memberikan dampak positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Program ini tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, tetapi juga meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Selain itu, pendekatan pelayanan jemput bola yang dilakukan melalui program ini juga mampu mengurangi hambatan akses pelayanan yang sebelumnya dirasakan oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan dalam Program BERLAYAR telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Batu Bara.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dapat diambil dari strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara, sebagai berikut :

1. Tahap penelitian dilakukan secara informal melalui pengalaman pelayanan dan interaksi langsung dengan masyarakat sehingga petugas memahami berbagai permasalahan seperti keterbatasan akses pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau.
2. Tahap perencanaan, Disdukcapil melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah, kecamatan, dan desa terkait jadwal kegiatan, kesiapan lokasi, serta sarana pendukung seperti jaringan internet. Selain itu, dilakukan briefing kepada petugas sebelum turun ke lapangan agar proses pelayanan berjalan lebih terarah.
3. Pada tahap pelaksanaan, strategi komunikasi dilakukan melalui penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan kepada masyarakat menggunakan berbagai media seperti surat resmi, media sosial, serta komunikasi langsung saat pelayanan berlangsung. Interaksi

langsung antara petugas dan masyarakat menjadi media komunikasi yang paling efektif dalam membantu masyarakat memahami proses pelayanan.

4. Tahap evaluasi, Disdukcapil melakukan rapat evaluasi secara rutin untuk menilai pelaksanaan program, termasuk jumlah masyarakat yang dilayani, kendala teknis yang terjadi, serta efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.
5. Tahap pelaporan, hasil pelaksanaan program direkap dalam bentuk laporan jumlah dokumen yang diterbitkan dan jumlah masyarakat yang menerima pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diterapkan melalui Program BERLAYAR mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, sehingga program ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batu Bara.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijabarkan, sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara disarankan untuk meningkatkan sosialisasi tentang pentingnya dokumen kependudukan dan persyaratan untuk membuat setiap dokumen kependudukan.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara disarankan untuk lebih intens dalam menyebarkan informasi sebelum pelaksanaan Program BERLAYAR dan memberikan takarir yang lebih lengkap tentang pelayanan yang tersedia serta persyaratan yang dibutuhkan.
3. Pemerintah daerah diharapkan mampu lebih mempersiapkan dan meningkatkan sarana dan prasarana khususnya kestabilan jaringan saat Program BERLAYAR dilaksanakan.
4. Pada pelaksanaan program selanjutnya, perlu dilakukan pengaturan ruang pelayanan dan sistem antrian yang lebih tertib agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih nyaman dan teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adoe, J. P., Stefanus, K. Y., & Lamataro, C. W. T. (2024). Pengaturan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Mengenai Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kabupaten Belu. *Petitum Law Journal*, 2(1), 281–291. <https://doi.org/10.35508/pelana.v2i1.18449>
- Aida, R. N., Lailin, Moch. I. A. H., & Ningsih, M. (2024). Pengembangan Strategi Komunikasi Dalam Pemasaran Kawasan Wisata Poetoeek Soeko Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(8), 4176–4183. <https://ejournal.nusantaraglobal.or.id/index.php/sentri/article/view/3318>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johor. *Jurnal Dharmawangsa*. 14(4), 564–584.
- Amba, N., Saleky, S., & Sahertian, O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten MalukuTengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Azizi, M. R. (2025). *Strategi Komunikasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Program PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Tempat Pelayanan Keliling)*.
- Batu Bara, D. (2024). *Data Agregat Kependudukan Kabupaten Batu Bara Semester II Tahun 2024*. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara.
- Batu Bara, D. (2025). *Data Agregat Kependudukan Kabupaten Batu Bara Semester I Tahun 2025*. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara
- Daulay, L. S., Ginting, R., & Saleh, A. (2019). Komunikasi Pariwisata Pihak Pemerintah, Pengelola, Dan Masyarakat Dalam Mengembangkan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal di Kota Padangsidempuan. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA)*, 3(1). <https://doi.org/10.32734/lwsa.v3i1.809>
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.

- Elnita, Arif, E., & Asrinaldi. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. *Ilmu Komunikasi*, 9(2), 172–185.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Handayani, L. T. (2023). Tahapan Strategi Komunikasi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Mempromosikan Aplikasi iJateng. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1–8.
- Hanya, M. R., & Rustianingsih, E. (2024). Collaborative Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Miskin Di Desa Kesamben Kulon. *Journal Publicuho*, 7(3), 1471–1488. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.507>
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi* (1st ed.). Penerbit Gava Media.
- Juarsa, I. D., & Azhar, A. A. (2025). *Strategi Komunikasi PDAM Tirtanadi Dalam Pelayanan Program Sluran Sanitasi Kepada Masyarakat Di Kota Medan*. 8(2), 41–52.
- Junaedy, I. K. D., & Suargita, I. N. (2024). Sosialisasi Pentingnya Administrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial Bagi Masyarakat di Desa Dauh Puri Kaja Denpasar. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(3), 1240–1248. <https://doi.org/10.53769/jai.v4i3.926>
- Kasuma, E., Hairunnisa, & Nurliah. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Balikpapan Pada Program Halte Sampah Di Kelurahan Gunung Bahagia. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 41–51.
- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar*, 09(03), 496–506. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM/article/view/3017>
- Kustiawan, W., Hidayati, J., Daffa, V., Hamzah, A., Harmain, M., Fadli, A., & Kuswananda, E. (2022). Keberadaan Ilmu Komunikasi dan Perkembangan Teori Komunikasi dalam Peradaban Dunia. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 73–76.
- Mandagi, L., Lopian, M. T., & Lambey, T. (2022). Strategi Pemerintah Kecamatan Dalam Menghadapi Era New Normal Di Kecamatan

- Tomohon Utara Kelurahan Kakaskasen 1. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 2(3), 1–7.
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2017). Kajian Tentang Efektifitas Pesan Dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3(1), 90–95.
- Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota, Mentri Dalam Negeri Republik Indonesia 1 (2020).
- Posangi, H. A., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *19*(11), 1649–1654.
- Ridho, & Jumiati. (2023). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Baru Dalam Menerapkan Asas Contrarius Actus. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(4), 763–768. <https://jurnal.minartaris.com/index.php/jishs/article/view/1057>
- Saputri, J., & Nasution, R. (2025). Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam Mensosialisasikan Pengurusan E-KTP Pada Kalangan Remaja. *JUDIKA: Jurnal Diseminasi Kajian Komunikasi*, 3(2), 90–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/jdkik.v3i2.11654>
- Hidayat, R., Mayasari, R.E., Rahman, I., & Basrawi (2025). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terkait Urgensi Administrasi Kependudukan Dalam Perlindungan Hak Warga Desa Di Kecamatan Watubangga. *Jurnal Abdimas Indonesia*. 5(3), 1456–1464.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.
- Wardana, I. G., & Prabawati, N. P. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6), 1–8. <https://doi.org/10.61292/shkr.178>

Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Humaniora*, 07(02), 415–426.

Zulkarnaen, Mulyanti, D., Faisal, I., & Yussana. (2021). *Regulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Ditinjau Dari Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 1 Tahun 2018*. 2(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.25157/caselaw.v2i1.2504>

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara
Bapak Muharli Sano



Dokumentasi Wawancara
Bapak Ali Akbar



Dokumentasi Wawancara
Ibu Nurhasanah



Dokumentasi Wawancara
Ibu Fitriani



Dokumentasi Wawancara
Ibu Siska Andriani



Dokumentasi Wawancara
Siti Khadijah Nurhasanah



Dokumentasi Observasi Lapangan, 10 Februari 2026







UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa menjawab sursi ini अगर दीतु वन
नमरुन दन लंगगन्ये

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/PTXU/2022

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

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

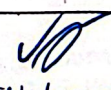
Medan, 25 November 2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Riska Putri Nasution
NPM : 2203110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 12.6 sks, IP Kumulatif 3.95.

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

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Komunikasi Terapeutik Bidang Desa dalam Meningkatkan Motivasi dan Peran Orang Tua Anak stunting di Desa Simpang Kopi	
2	Pola Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan dalam Membangun Partisipasi Lansia Pada Program Prolanis di Puskesmas Sei Suka	
3	Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara	 25 NOV 2025

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

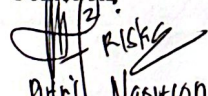
Medan, tgl. 26 November 2025

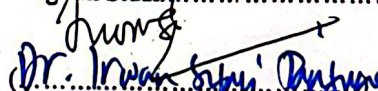
Ketua,

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

066.22.311

Pemohon,


(Riska Putri Nasution)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi:


Dr. Irwan Sabri Pangung
NIDN: 0115037102



Ageni Kelayakan Malaysia
Malaysia Qualifications Agency



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

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

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [i](#) umsumedan [u](#) umsumedan [o](#) umsumedan

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2137/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 : 26 November 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RISKA PUTRI NASUTION**
N P M : 2203110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM BERLAYAR DI KABUPATEN BATU BARA**
Pembimbing : **Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.**

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: 066.22.311 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: 26 Mei 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 14 Djumadil Akhir 1447 H
04 Desember 2025 M



Tembusan :

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

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.
NIDN. 0030017402





UMSU

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

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

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

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

<https://fslp.umsu.ac.id> ✉ fslp@umsu.ac.id 📠 [umsuamedan](https://www.instagram.com/umsuamedan) 📺 [umsuamedan](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 [umsuamedan](https://www.youtube.com/channel/UC...) 📺 [umsuamedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Sk-3

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

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan,2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Riska Putri Nasution
N P M : 2203110132
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: 2137.../SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal 04 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut :

Strategi Komunikasi Dinas Kependidikan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

Diketahui oleh Ketua

Program Studi

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

NIDN: 0127048401

Menyetujui

Pembimbing

(Indra Sanjaya)

NIDN: 0115037102

Pemohon,

(Riska Putri Nasution)





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

Nomor : 167/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

SK-4



Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 22 Januari 2026
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI.. M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
41	RISKA PUTRI NASUTION	2203110132	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TIG, S.Sos., M.AP.	STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM BERLAYAR DI KABUPATEN BATU BARA
42	SALSABILA TIARA ANNISA PANJAITAN	2203110214	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN RETENSI KLIEN PERCEPTIONS CREATIVE AGENCY DI KOTA MEDAN
43	FAUZI RAMMADHAN	2203110360	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS GAYA BELAJAR MAHASISWA FISIP USU DALAM PROSES PERKULIAHAN DARI PERSPEKTIF KOMUNIKASI INTRAPERSONAL
44					
45					

Medan, 01 Sya'ban 1447 H
20 Januari 2026 M


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





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

UMSU

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

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

https://filsip.um.su.ac.id filsip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Rista Putri Nasution
 N P M : 2203110132
 Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di kabupaten Batu Bara

No.	Tanggal	Kegiatan/Advis/Bimbingan	Papan Pembimbing
1.	26-11-2025	ACC Judul Skripsi	Ace JH
2.	09-12-2025	Penetapan judul Skripsi	Ace JH
3.	08-12-2025	Bimbingan Proposal tugas Akhir	Ace JH
4.	09-12-2025	ACC Proposal Tugas Akhir	Ace JH
5.	26-01-2026	Diskusi Hasil Seminar Proposal	Ace JH
6.	26-01-2026	Bimbingan Draft Wawancara	Ace JH
7.	28-01-2026	ACC Draft Wawancara	Ace JH
8.	10-03-2026	Bimbingan Skripsi (tugas Akhir)	Ace JH
9.	12-03-2026	Revisi tugas Akhir	Ace JH
10.	14-03-2026	ACC Tugas Akhir	Ace JH

Medan, 14 Maret 2026

Assoc. Prof. Dr. Anlin Saleh, S.Sos., MSP.
 IDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

Dr. Akhyar Alhikmah, S.Sos. H. I. Kom.
 NIDN: 0127098401

Pembimbing,

Imam Syah Jari
 NIDN: 0115037102



Agensi Kelayakan Malaysia
 Malaysian Qualifications Agency

Ace Pedoman wawancara
20/1-2020 Jungs

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Selamat Pagi/Siang/Sore Bapak/Ibu. Saya Riska Putri Nasution, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi kewajiban dalam bentuk tugas akhir yaitu skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Oleh karena itu, dengan memohon yang sebesar-besarnya, saya berharap Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu, kesempatan, dan bersedia menjawab pertanyaan yang telah peneliti siapkan.

Atas perhatian dan ketersediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya



Riska Putri Nasution

A. Pertanyaan Untuk Pejabat Fungsional

1. Bagaimana Disdukcapil mengidentifikasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang melatarbelakangi Program BERLAYAR?
2. Bagaimana Disdukcapil mengidentifikasi kebutuhan masyarakat sebelum berpartisipasi dalam program BERLAYAR?
3. Bagaimana proses perencanaan strategi komunikasi Program BERLAYAR, khususnya dalam menentukan sasaran dan tujuan komunikasi?
4. Siapa saja pihak yang berperan sebagai komunikator utama dalam menyampaikan informasi Program BERLAYAR kepada masyarakat?
5. Bagaimana perumusan pesan komunikasi agar mudah dipahami oleh masyarakat desa atau kecamatan sasaran?

6. Media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi Program BERLAYAR, dan apa pertimbangan pemilihannya?
7. Bagaimana bentuk pelaksanaan strategi komunikasi saat program dilaksanakan di lapangan?
8. Apa saja indikator yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi Program BERLAYAR?
9. Bagaimana mekanisme pelaporan hasil pelaksanaan dan evaluasi program BERLAYAR kepada pimpinan atau pemerintah daerah?
10. Menurut Bapak/Ibu, apa tantangan utama dalam penerapan strategi komunikasi Program BERLAYAR dan bagaimana upaya mengatasinya?

B. Pertanyaan Untuk Pegawai Lapangan Pelayanan Administrasi Kependudukan

1. Bagaimana peran Bapak/Ibu dalam pelaksanaan Program BERLAYAR di desa atau kecamatan?
2. Sebelum pelayanan dimulai, bagaimana cara Bapak/Ibu dalam menyampaikan informasi layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?
3. Pesan apa yang paling sering disampaikan kepada masyarakat terkait persyaratan dan prosedur pelayanan?
4. Media atau alat komunikasi apa yang paling efektif digunakan saat pelayanan berlangsung di lapangan?
5. Bagaimana respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan selama Program BERLAYAR?
6. Kendala komunikasi apa yang paling sering dihadapi saat melayani masyarakat, dan bagaimana cara mengatasinya?
7. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana strategi komunikasi Program BERLAYAR membantu meningkatkan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan?

C. Masyarakat

1. Dari mana Bapak/Ibu pertama kali mengetahui adanya Program BERLAYAR di wilayah ini?
2. Apakah informasi yang disampaikan oleh petugas mudah dipahami terkait prosedur dan persyaratan dalam pembuatan administrasi kependudukan?
3. Bagaimana sikap dan cara komunikasi petugas saat memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu?
4. Apakah Program BERLAYAR memudahkan Bapak/Ibu dalam mengurus dokumen kependudukan dibandingkan datang langsung ke kantor Disdukcapil?

5. Setelah mengikuti Program BERLAYAR, perubahan apa yang Bapak/Ibu rasakan terkait akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

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

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 192/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -,-
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 08 Sya'ban 1447 H
27 Januari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

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

Nama mahasiswa : **RISKA PUTRI NASUTION**
N P M : 2203110132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI KOMUNIKASI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM
BERLAYAR DI KABUPATEN BATU BARA**

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



Cc : File.



Dekan,

Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402





PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jln. Lintas Sumatera Desa Tanah Merah Kec.Air Putih Kab.Batu Bara 21256
Website : www.disdukcapil.batubarakab.go.id

Air Putih, 29 Januari 2026

Nomor : 400.8/392 /DKPS//2026
Sifat : Penting
Lamp : -
Hal : Pelaksanaan Izin Penelitian

Yth.Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di

Tempat

Sehubungan dengan Surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Nomor : 192/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Tanggal 27 Januari 2026 Hal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa

Berkenan dengan hal tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara memberikan tempat Pelaksanaan izin
Penelitian Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Sebagai
Berikut:

NO	NAMA	NIM	Program Studi
1	RISKA PUTRI NASUTION	2203110132	Ilmu Komunikasi

Demikian kami sampaikan Tempat Pelaksanaan Izin Penelitian Bagi
Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara untuk melaksanakan
Penelitian agar dimanfaatkan sebaik baiknya.



KERALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN RENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BATU BARA

RAHMAD KHAIDIR LUBIS, S.STP,M.AP
PEMBINA

NIP. 19901223 201010 1 002



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



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

Nomor : 639/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	MUTHIA AGNES FADILLAH	2203110051	f	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	SELF ACCEPTANCE PADA TOKOH UTAMA DALAM FILM "IMPERFECT" ANALISIS NARATIF TZVETAN TODOROV
2	ANANDA RIZKY SYAFITRI	2203110088	f	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	KONSTRUKSI IDENTITAS PELAKU DALAM NARASI MEDIA KOMPAS.COM TENTANG KASUS PEMBAKARAN SEKOLAH OLEH SISWA AKIBAT PERILAKU BULLYING
3	ZAHRA SYAHPUTRI	2203110144	f	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. MUHAMMAD THARIQ. S.Sos, M.I.Kom	REPRESENTASI NILAI EMPHATIC LISTENING DALAM FILM ANIMASI JUMBO (2025) TERHADAP KESADARAN REMAJA DI SMA MUHAMMADIYAH 02 MEDAN
4	RISKA PUTRI NASUTION	2203110132	f	Dr. MUHAMMAD THARIQ. S.Sos, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM BERLAYAR DI KABUPATEN BATU BARA
5	PATNA BULAN DAMANIK	2203110244	f	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S, M.SP	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI PEMASARAN SHOWROOM RHDHO MOBIL DALAM MEMENUHI KABUTUHAN TRANSPORTASI PRIBADI MASYARAKAT DI KOTA PEMATANG SIANTAR

Notulis Sidang :

TOTAL : 37 mhr
01/04/26
Yani

Medan, 12 Syawal 1447 H
31 Maret 2026 M

1.

Ditetapkan oleh :
Wakil Rektor I
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN CALEH., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

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



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Riska Putri Nasution
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungbalai, 17 Juni 2002
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Dusun Tamsis, Desa Simpang Kopi, Kecamatan Sei Suka
Anak ke : 5 dari 5 Bersaudara
Nomor Telepon : 0822-9451-8014
E-mail : riskaputrinst17@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : Alm. Ayaruddin Nasution
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Subariyem
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Dusun Tamsis, Desa Simpang Kopi, Kecamatan Sei Suka

Riwayat Pendidikan

TK : TK Islam Dar-Alfallah
SD : SD Negeri 132413 Kota Tanjungbalai
SMP : SMP Negeri 1 Kualuh Hulu
SMA : SMA Negeri 1 Sei Suka