

## **PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU DALAM SOSIALISASI DUKLINK**

Riska Dwi Gustiara, Mely Eka Karina  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Email : [dwigustiarariska9@gmail.com](mailto:dwigustiarariska9@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam sosialisasi DukLink. Duklink sudah berjalan sejak tahun 2019 sampai sekarang. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis data secara deskriptif dan teori Harold Lasswell sebagai pisau analisis yang memiliki lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain yaitu, 1) siapa/sumber (*who*), 2) pesan (*says what*), 3) media/saluran (*in which channel*), 4) siapa penerima (*to whom*) dan 5) dampak efek/respon (*with what effect*). Hasil yang didapatkan, Disdukcapil merupakan komunikator dalam sosialisasi “DukLink” dan pesan yang disampaikan berupa kriteria DukLink, syarat DukLink, dan kontak person. Media pertama berupa ederan yang di sebarakan melalui Kelurahan dan RT setempat, kedua media sosial Disdukcapil facebook dan instagram, dan adanya arahan dari kepala Disdukcapil kepada seluruh pegawai untuk menyebarkan informasi duklink melalui akun media sosial pribadi. Sasaran DukLink, disabilitas, lansia, maupun siswa/siswi SMA. Respon masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya DukLink.

**Kata Kunci :** Peran Pelayanan Publik, Disdukcapil Kota Bengkulu, DukLink

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the role of the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City in the socialization of DukLink. Duklink has been running since 2019 until now. The researcher uses a qualitative method with a descriptive data analysis approach and Harold Lasswell's theory as an analytical knife which has five elements of communication that are interdependent on each other, namely, 1) who/source (who), 2) message (says what), 3) media /channel (in which channel), 4) who is the recipient (to whom) and 5) the impact of the effect/response (with what effect). The results obtained, Disdukcapil is a communicator in the socialization of "DukLink" and the message conveyed is in the form of information on DukLink criteria, DukLink requirements, and contact persons. The first media is a circular which is distributed through the local Kelurahan and RT, the second is Disdukcapil social media Facebook and Instagram, and there are directions from the Disdukcapil head to all employees to disseminate Duklink information through personal social media accounts. DukLink's targets are people with

disabilities, the elderly, and high school students. The community response was greatly helped by the existence of DukLink.

**Keywords:** The Role of Public Services, Bengkulu City Disdukcapil, DukLink

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki kepadatan penduduk yang saat ini memiliki urutan ke-4(238 juta) setelah China (1,346 juta), India (1,241 juta), dan Amerika Serikat (312 juta). Indonesia memiliki kepadatan penduduk pada tahun 2010 sebanyak 124 jiwa per km<sup>2</sup>. Angka tersebut menyatakan bahwa kepadatan penduduk Indonesia dua kali lipat dibandingkan tahun 1971. Pada tahun 1971 sebanyak 62 orang per km<sup>2</sup>, sejalan dengan penyebaran kependudukan, wilayah Bengkulu berdasarkan sensus penduduk pada tahun 2020, sebanyak 2.010.670 jiwa, atau bertambah sebanyak 295.152 jiwa dari tahun 2010 sebelumnya atau rata-rata bertambah 24.596 jiwa per tahun. Jumlah penduduk Bengkulu sebanyak 2.010.670 jiwa tersebut, sebesar sebanyak (93,63%)

atau 1.882.550 jiwa penduduk berdomisili sudah sesuai KK (kartu keluarga). Sedangkan sebanyak (6,37%) atau 128.120 jiwa penduduk berdomisili tidak sesuai dengan kartu keluarga (Rohman & Hayati, 2015:2).

Melihat faktor pertumbuhan dan perkembangan kependudukan yang semakin pesat dalam bidang administrasi. Pelayanan administrasi publik yang dilakukan dari pihak pemerintah merupakan suatu tindakan yang wajib serta patut menjadi sorotan karena dalam pelaksanaannya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dalam bermasyarakat. Salah satu kegiatan utama dalam kehidupan bermasyarakat adalah memperoleh identitas diri dan diakui dalam kependudukan secara legalitas dari negara, kebutuhan dalam pemenuhan administrasi ini menjadi pokok utama

yang harus dimiliki setiap penduduk Indonesia. Pada umumnya, pelayanan merupakan sebagian bentuk proses guna pemenuhan kebutuhan bermasyarakat, atau pelayanan juga dapat diartikan dalam seluruh rangkaian dari pembentukan citra instansi, baik melalui media cetak, elektronik, media massa membentuk suatu budaya dalam ruang lingkup instansi, maupun melakukan komunikasi terkait pandangan instansi kepada para public relation (Loina, 2001:98).

Ada pendapat lain beranggapan bahwasanya proses pelayanan akan terbentuk secara signifikan di karenakan adanya suatu pemberian layanan publik dari pihak instansi layanan kepada pihak yang dilayani atau masyarakat (Barata, 2003). Pada UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai bentuk rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan suatu kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara, dan

penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif juga disediakan dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut diamanatkan yaitu kepada setiap instansi maupun lembaga pemerintah agar bisa melakukan berbagai percepatan dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat baik merupakan pelayanan prima guna memenuhi hak pelayanan bagi penerima (Suhartoyo, 2019:144).

Dalam suatu aspek pelayanan yang paling utama adalah kemampuan seorang petugas dalam memberikan pelayanan publik, seperti misalnya kemampuan berkomunikasi dan dapat berinteraksi dengan masyarakat secara efektif. Pelayanan publik yaitu, suatu pelayanan jasa secara langsung diberikan oleh instansi baik itu swasta, pemerintah, maupun perusahaan kepada publik tanpa adanya biaya hal tersebut guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan pada masyarakat. Berkomunikasi secara efektif

mempermudah suatu instansi maupun organisasi untuk berinteraksi kepada masyarakat, serta dapat membentuk ruang lingkup atau suatu pola yang saling membutuhkan baik dari pihak instansi maupun masyarakat (Kurniati, 2019:56)

Hakikatnya peran pelayanan publik merupakan suatu hal yang paling pokok dalam mendapatkan identitas kependudukan dan pelayanan publik juga merupakan pemenuhan segala kebutuhan dalam kehidupan. Maka untuk itu tugas utama dari pemerintah adalah harus memenuhi kebutuhan tersebut. Memberikan pelayanan kepada masyarakat itu penting terbukti pada Undang-Undang No. 25/2009 mengenai suatu pelayanan publik bahwasanya DUKCAPIL adalah sebagai salah satu perangkat daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan, Pelayanan Informasi & Pengaduan (Abarca, 2021).

Dalam pemberian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas yaitu, melaksanakan segala urusan di bidang administrasi kependudukan hal ini berdasarkan tugas pembantuan dan asas ekonomi. pencatatan Sipil adalah catatan mengenai berbagai peristiwa perdata yang dialami seseorang dan untuk memastikan status perdata kependudukan. Terdapat lima peristiwa perdataan hukum pada kependudukan yang perlu dilakukan pencatatan. Pertama kelahiran, yang bertujuan untuk menetapkan status hukum individu sebagai subyek hukum pendukung kewajiban dan hak, kedua adanya perkawinan, guna menetapkan status hukum individu sebagai istri maupun suami dalam ikatan perkawinan, ketiga perceraian, untuk menetapkan status hukum individu sebagai duda atau janda yang tidak memiliki atau bebas dari ikatan perkawinan, keempat yaitu kematian, dalam menentukan status

hukum individu sebagai ahli waris, atau menetapkan duda atau janda dari almarhum/almarhumah, dan yang kelima adalah penggantian nama individu, yaitu dengan menentukan status hukum individu dengan identitas yang dimiliki pada hukum perdata (Izzaty et al. 1967:18).

Fungsi dari pencatatan sipil adalah untuk memperoleh suatu kepastian hukum mengenai status perdata individu dalam mengalami peristiwa hukum. Dalam setiap perbuatan kepastian hukum sangat penting, untuk mengetahui apakah ada hak dan kewajiban hukum yang sah antara individu yang saling berhubungan hukum tersebut. Kepastian hukum terkait dengan kelahiran, menetapkan status perdata individu, apakah individu tersebut sudah dewasa atau belum dewasa. Kepastian hukum perceraian menetapkan status perdata individu agar bebas dalam mencari pasangan hidup. Selanjutnya kepastian hukum kematian,

yang menetapkan status perdata individu mengenai ahli waris atau keterbukaan ahli waris tersebut (MARFU'ATUN, 2021:52).

Dalam perjalanannya bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil pada bagian tata pemerintahan di ruang lingkungan sekretariat Daerah Kota Bengkulu juga termasuk pada lingkup kerja Asisten Tata Praja (Asisten I), pada tahun 2008 secara resmi berganti menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, yang resmi dibentuk dalam peraturan Daerah Kota Bengkulu tanggal 11 juni 2008, Nomor 09 Tahun 2008 membahas pembentukan susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bengkulu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu bertanggung jawab atas menerima maupun sebagai pengelolaan segala bentuk pelayanan publik pada bidang

kependudukan dan pencatatan sipil (Gani, 2014).

Pelayanan Disdukcapil Kota Bengkulu terus melakukan dan membuat terobosan



baru guna melakukan pelayanan cepat kepada masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan urusan masyarakat dalam memperoleh administrasi. Salah satu peran baru dari Disdukcapil yaitu terkait dengan DukLink yang merupakan kepanjangan dari (dukcapil keliling) yang melakukan tugas utamanya terkait dengan perekaman KTP-el yang langsung bersentuhan dengan masyarakat Kota Bengkulu. Target dukcapil keliling ini adalah lansia 60 tahun keatas dan disabilitas dari umur 17 tahun yang belum memiliki identitas serta siswa/siswi sekolah menengah atas yang berusia 17 tahun dan belum melakukan perekaman KTP-el.

### **Gambar DukLink (Sumber : Dinas Dukcapil Kota Bengkulu)**

Peran Disdukcapil dalam sosialisasi DukLink kepada masyarakat, adalah salah satu kegiatan yang turut menjembatani informasi dari pihak aparat pemerintah, kepada masyarakat yang saat ini sangat berperan sebagai pemberi informasi penyebaran, pembelajaran, dan pengetahuan tentang dukcapil keliling (DukLink). Sosialisasi program DukLink dianggap suatu hal yang penting karena berpengaruh besar terhadap pengetahuan masyarakat tentang dukcapil keliling (DukLink), dan efektif serta berkualitas, sosialisasi sangat perlu dilaksanakan kepada masyarakat, karena pada saat ini masih ada masyarakat yang tergolong rendah pengetahuannya berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi dan sebagian dari masyarakat yang hidup di pinggiran kota lebih memilih untuk bekerja guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu peneliti mengangkat

judul Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Dalam Sosialisasi DukLink bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran dari Disdukcapil dalam sosialisasi Duklink kepada masyarakat.

## KAJIAN PUSTAKA

Untuk mengetahui mengenai peran dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bengkulu dalam sosialisasi Duklink, peneliti menggunakan metode penelitian dekriptif kualitatif yang bertujuan untuk dapat menjelaskan suatu peristiwa yang terjadi dengan menggunakan pendekatan teori Harold Lasswell.

### Teori Komunikasi Harold Lasswell

Berdasarkan definisi tersebut maka, terdapat lima unsur komunikasi yang saling berhubungan satu dengan yang lain. Teori Harold Lasswell merupakan teori komunikasi awal pada tahun 1948. Menurut Harold Lasswell dalam proses komunikasi cara yang terbaik untuk

menjelaskan suatu proses dengan menjawab pertanyaan terkait, dengan lima unsur pertanyaan yang perlu dijawab dan ditanyakan untuk melihat proses komunikasi, *who*/siapa, *says what*/apa yang dikatakan, *in which channel*/saluran komunikasi, *to whom*/kepada siapa, *with what effect*/unsur pengaruh. Pengertian dari teori Harold Lasswell diartikan sebagai berikut (Ulfa, 2020) :

1. *Who*, (Siapa/sumber) yang diartikan sebagai sumber maupun pengirim pesan yang dikenal dengan sebutan komunikator, bisa seseorang, organisasi, kelompok, atau negara yang berperan selaku komunikator.
2. *Says what*, (pesan) diartikan sebagai pesan yang dikomunikasikan atau pesan yang disampaikan ke penerima pesan, yang dikenal dengan komunikan. Dari komunikator

- pesan biasanya berupa informasi dan ilmu pengetahuan.
3. *In which channel*, (media /saluran) merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk menginformasikan isi dari pesan yang akan disampaikan komunikator ke komunikan, yang dilakukan secara tatap muka, secara langsung ataupun secara tidak langsung yaitu melalui media.
  4. *To whom*, (siapa penerima) merupakan seseorang yang diartikan sebagai penerima pesan dari komunikator, bisa suatu individu, organisasi, kelompok, maupun suatu Negara.
  5. *With what effect*, (efek/respon) yaitu dapat terlihat dari penerima pesan, setelah menerima pesan yang disampaikan dari pengirim pesan (komunikator) biasanya terjadi suatu perubahan, bisa

perubahan perilaku, perubahan sikap, maupun perubahan kepercayaan, dan lain sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan peneliti selama penelitian yaitu menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif yang berguna untuk melihat dan menjelaskan kondisi alami dari suatu peristiwa. Jenis pendekatan kualitatif bertujuan untuk melukiskan suatu fakta, kondisi maupun situasi. Pada penelitian deskriptif kualitatif juga dapat di artikan sebagai usaha yang mendeskripsikan suatu peristiwa, gejala dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sudjana dan Ibrahim, 1989:65). Deskriptif dapat memusatkan perhatian terhadap suatu masalah-masalah yang dianggap aktual pada saat penelitian dilakukan, dan metode deskriptif kualitatif juga merupakan jenis metode yang berisi kalimat atau kata-kata yang menjelaskan mengenai fenomena tentang suatu peristiwa yang dialami oleh subjek.



Penelitian deskriptif juga bertujuan mendeskripsikan peristiwa penting yang sedang terjadi sekarang digambarkan apa adanya, tanpa ada manipulasi sedikitpun, serta ingin menganalisis bagaimana suatu peristiwa dapat terjadi (Nursalam dan Painsi, 2001).

Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu penelitian berdasarkan pada postpositivisme dan filsafat yang bertujuan untuk melihat kondisi pada objek yang alamiah, sebagai lawannya yaitu eksperimen, dalam hal ini peneliti berperan sebagai instrument kunci dalam melakukan Teknik pengambilan maupun pengumpulan data yang dapat dilakukan secara gabungan (triangulasi). Analisis data merupakan sifat induktif, kualitatif, dan hasil yang diperoleh dari penelitian kualitatif yaitu lebih berfokus kepada makna daripada generalisasi. Metode deskriptif kualitatif berguna untuk menjelaskan, menerangkan, menggambarkan, melukiskan, dan

menjawab secara keseluruhan dengan rinci permasalahan yang diteliti dengan cara mengetahui semaksimal mungkin seseorang, kelompok, organisasi maupun peristiwa. Metode penelitian kualitatif adalah instrumen penelitian yang hasil penelitiannya bisa berupa pernyataan maupun kata-kata yang sesuai dengan realita peristiwa yang terjadi. Pengambilan dan pengumpulan data penelitian menggunakan Teknik observasi lapangan, dokumentasi, wawancara yang mendalam kepada sumber penelitian yang dituju, tanya jawab “Seputar Peran Disdukcapil Dalam Sosialisasi DukLink”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Launching Mobil Dukcapil Keliling (DukLink) pada tanggal 20 September 2019 oleh Wakil Wali Kota Bengkulu Dedy Wahyudi Jumat yang berguna bagi masyarakat untuk mempermudah pembuatan perekaman KTP-el. Peresmian DukLink dilaksanakan usai sholat jum'at

di Halaman Masjid Agung At-Taqwa. Fungsi dari DukLink ini yaitu dengan mendatangi masyarakat dengan kriteria tertentu dan sekolah menengah atas (SMA) hal ini dikenal dengan istilah jemput bola, DukLink telah berdiri kurang lebih selama 3 tahun. Berdirinya DukLink berdasarkan kepedulian dan kepekaan pemerintah terhadap kondisi masyarakat yang dilihat dari kacamata pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang diperoleh peneliti yaitu, terkait dengan penerima manfaat mobil DukLink menyasar masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, pertama yaitu masyarakat dengan kriteria lansia, penyandang kebutuhan khusus (Disabilitas) dan pelajar sekolah menengah atas (SMA) yang ada di Kota Bengkulu.

Selama melakukan penelitian, peneliti dapat mengetahui bahwa peran Disdukcapil Kota Bengkulu sudah

melakukan pelayanan publik dengan baik yang diwujudkan dalam sosialisasi DukLink. Walaupun belum lama DukLink didirikan namun masyarakat Kota Bengkulu sudah mengenal DukLink dan merasakan manfaat dari hadirnya DukLink, hal tersebut tentunya tidak terlepas dari upaya dan peran Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan upaya dalam menjalin komunikasi dengan baik kepada masyarakat maka harus ada elemen-elemen komunikasi yang mencakup keseluruhan proses komunikasi, suatu proses komunikasi itu akan berjalan dengan baik apabila mendapatkan respon dari apa yang telah disampaikan, Disdukcapil sudah melakukan peran pada proses strategi Harold Lasswell antara lain:

a). Komunikator

Dalam menyampaikan suatu informasi atau pesan terkait dengan program dukcapil keliling (DukLink), kepada masyarakat yang berperan

sebagai komunikator adalah Disdukcapil Kota Bengkulu yang menjalin sosialisasi, kepada perangkat Kelurahan dan Rt agar dapat membantu masyarakat dengan kriteria tertentu untuk memenuhi status kependudukan. Sosialisasi yang dilakukan dari Disdukcapil ke Kelurahan maupun RT merupakan suatu tindakan untuk mempercepat pendataan masyarakat, karena yang mengetahui kondisi dan situasi masyarakat adalah perangkat setempat.

#### b). Isi Pesan

Informasi yang disampaikan Disdukcapil Kota Bengkulu ini berupa informasi yang berisi mengenai DukLink seperti misalnya pengertian DukLink, syarat DukLink, kontak person yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengetahui dan mengenal DukLink lebih dekat, untuk itu Disdukcapil ini juga memberikan informasi terkait dengan

kegiatan yang DukLink lakukan dalam perekaman KTP-el.

#### c). Media Atau Saluran

Untuk menjalankan suatu proses komunikasi tentu harus adanya media dalam penyampaian informasi. Oleh karena itu dalam penyampaian informasi ke masyarakat ini melalui dua media pertama melalui media cetak sedangkan media kedua melalui media sosial. Dalam menyebarkan informasi Disdukcapil Kota Bengkulu ini menggunakan media cetak berupa selebaran informasi DukLink yang dibagikan kepada kelurahan dan RT setempat bahkan ke sekolah menengah atas secara tatap muka.

Sedangkan penyebaran informasi melalui media sosial Disdukcapil ini memiliki akun media sosial berupa, facebook dengan nama “Dinas Dukcapil Kota Bengkulu” dengan foto profil yaitu mobil DukLink, dan memiliki 4.945 teman. Kedua media

sosial Disdukcapil adalah Instagram dengan nama “dukcapilKotaBengkuluofficial” pengikut 1.270 dan 135 postingan. Pada akun facebook dan Instagram ini DukLink turut memberikan informasi berupa kegiatan yang dilakukan DukLink dalam proses perekaman KTP-el.

Untuk memperkenalkan DukLink lebih dekat ke masyarakat memang tidak ada strategi khusus dalam penyampaian informasi, namun kepada dinas dukcapil Kota Bengkulu ini turut mengarahkan kepegawaian Disdukcapil untuk mengetahui perkembangan dan kegiatan DukLink yang nantinya informasi DukLink ini di posting dalam akun media sosial pribadi kepegawaian, yang tidak lain tujuannya adalah ingin memperkenalkan DukLink ini ke khalayak luas.

d). Komunikan

DukLink memiliki komunikan sasaran dalam menjalankan fungsinya, seperti masyarakat disabilitas, lansia maupun pelajar siswa/siswi sekolah menengah atas yang belum sama sekali memiliki identitas kependudukan. Menurut Pasal 63 Undang-undang mengenai Administrasi Kependudukan mengatakan bahwasanya penduduk Negara Indonesia, dan Orang Asing (WNA), yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP), dan yang telah berumur 17 (tujuh belas tahun) (Agustian, 2021).

Dukcapil keliling ini juga mendatangi para disabilitas yang berumur 17 tahun ke atas dan lansia yang belum memiliki identitas kependudukan dan merasa kesulitan untuk mendatangi tempat perekaman KTP-el. Undang-Undang republik Indonesia tahun 1998 No. 13 menyatakan seseorang yang dikatakan lansia (lanjut usia) merupakan

seseorang yang telah berusia 60 tahun ke atas. Oleh karena itu DukLink ini memiliki komunikasi sasaran agar dapat membantu dan mempercepat proses identitas kependudukan. Dan yang terakhir DukLink ini juga memiliki sasaran komunikasi yaitu berupa masyarakat umum yang tujuan hampir sama ingin mengenalkan DukLink.

#### e). Dampak/Respon

Peran Disdukcapil dalam sosialisasi memiliki dan menuai berbagai respon di masyarakat, dari mulai disebarkan informasi terkait dengan DukLink ini pemerintah Kota, kelurahan, RT maupun masyarakat umum sangat antusias sekali hal ini terlihat dari laporan dan pendataan perangkat setempat. Kegiatan DukLink ini juga terdapat hambatan saat beroperasi, namun hambatan tersebut hanya berupa gangguan sinyal, Ketika gangguan sinyal terjadi maka proses

perekaman DukLink ini akan terhambat dan dilanjutkan kembali ketika jaringan sinyal stabil dan untuk fasilitas saat ini tidak ada hambatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan pisau analisis teori Harold Laswell dengan mengedepankan suatu rangkaian proses komunikasi agar dapat berjalan secara efektif. Maka Peran Disdukcapil Kota Bengkulu dalam sosialisasi DukLink telah mencakup 5 proses komunikasi seperti yang dikemukakan Harold Laswell yaitu komunikator, isi pesan yang disampaikan, media, komunikan, dan respon. Yang menjadi komunikator adalah Disdukcapil kota Bengkulu, untuk informasi berisi mengenai DukLink, kegiatan DukLink, kriteria DukLink, dan kontak person. Dalam sosialisasi Duklink Disdukcapil Kota Bengkulu memiliki peran untuk menyebarkan informasi terkait dengan

program DukLink.

Peran Disdukcapil dalam sosialisasi DukLink ke masyarakat melalui dua media yaitu, yang pertama media cetak berupa selebaran informasi yang disosialisasikan secara tatap muka, karena Disdukcapil bekerjasama dengan Kelurahan dan RT, untuk menuntun masyarakat jika ingin mengurus dokumen kependudukan tidak harus datang ke Disdukcapil, namun dengan mendata masyarakat untuk melakukan perekaman melalui dukcapil keliling (DukLink), yang nantinya petugas DukLink akan datang kerumah masyarakat yang mengajukan pengaduan istilah ini dikenal dengan jemput bola. Strategi komunikasi yang kedua melalui media sosial Disdukcapil yaitu, Facebook dan Instagram untuk membagikan informasi kepada masyarakat tentang DukLink yang tujuan utamanya adalah untuk lebih mengenalkan dan mendekatkan DukLink

ke masyarakat, dan kepala Disdukcapil mengeluarkan kebijakan berupa arahan agar seluruh pegawai turut menyebarkan rangkaian DukLink ini ke akun media sosial pribadi.

DukLink memiliki tiga sasaran utama yaitu, lansia, disabilitas dan sekolah menengah atas (SMA) yang ada di Kota Bengkulu, dengan hadirnya program DukLink masyarakat merasa sangat terbantu dalam melakukan perekaman KTP-el. Tidak ada hambatan yang cukup serius, hanya gangguan sinyal sering membuat aktivitas perekaman KTP-el terhambat.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang di peroleh peneliti, memiliki masukan untuk pihak Pemerintah Disdukcapil Kota Bengkulu diharapkan dapat terus berinovasi, meningkatkan, dan mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan dari DukLink, baik dari sumber daya manusia yang terampil,

sumber daya finansial dan infrastruktur agar terus bermanfaat dan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan kualitas pelayanan yang lebih berkualitas lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Rohman, M. N., & Hayati, R. (2015). *Analisis Tekanan Penduduk Agraris, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020. Geo-Image, 4(1), 1–8.*
- Suhartoyo. (2019). *5074-15368-1-Sm. 2(1), 143–154.*
- IKurniati, D. (2019). *Komunikasi Efektif Dalam Praktik Kolaborasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. January.*
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967a). *Komunikasi Teori dan Praktek., 6(11), 951–952., 5–24.*
- Gani, F. S. (2014). *RESPON MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PINOGALUMAN. Jurnal Ad'ministrare, Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, 1(1), 62–71.*
- Agustian, H. (2021). *Duklink Dinas DUKCAPIL Kota Bengkulu Kembali Beroperasi. In DUCKLINL.*
- Abarca, R. M. (2021). *Pelayanan E-KTP Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten seram bagian barat province maluku, 2013-2015.*
- MARFU'ATUN, D. R. (2021). *AKIBAT HUKUM BAGI MASYARAKAT YANG TIDAK MEMILIKI AKTA CATATAN SIPIK KABUPATEN LEBAK. Jurnal Ilmiah Hukum Dan Keadilan, 8(1), 51–70.*

