

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKULU TENGAH DALAM SOSIALISASI PEMANFAATAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

Putri Welan Permata Sari¹, Eceh Trisna Ayuh²

Program Studi Ilmu Komunikasi

^a Universitas Muhammadiyah Bengkulu

^b putriwelanpermatasari@gmail.com

INFO ARTIKEL

Keywords:

Strategi Komunikasi,
Dukcapil Bengkulu Tengah,
Aplikasi

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah sebagai salah satu instansi pemerintahan di wilayah tersebut dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan dalam hal pencatatan kependudukan. Tujuan dari jurnal ini adalah untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah dalam menjalankan proses sosialisasi aplikasi kependudukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan menganalisis konteks, karakteristik, dan makna dari fenomena yang diteliti. Dalam metode nya, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi, dan Dokumentas. Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Sosialisai Pemanfaatan Aplikasi Identitas Digital ini berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal Joseph DeVito yaitu: ¹Keterbukaan Pada saat kegiatan sosialisasi di lakukan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu terbuka akan informasi yang di sampaikan. ²Empati petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu melikat situasi dan kondisi masyarakat dimana, tidak memaksa untuk bisa mendownload aplikasi identitas kependudukan digital kepada masyarakat yang belum memiliki handphone android di atas versi 7. ³Sikap mendukung Dalam melakukan kegiatan sosialisasi pegawai dinas berpenampilan rapi, bersih dan bersikap sopan santun. ⁴Sikap positif petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu senantiasa menghargai setiap masyarakat yang ditemuinya, dengan memberikan penjelasan mendalam kepada masyarakat yang belum memahami informasi yang di terima. ⁵Kesetaraan, petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu bisa menyesuaikan diri, bersikap sabar dan tenang serta tidak membedakan perlakuan terhadap masyarakat.

1. Pendahuluan

Dalam era digital yang terus berkembang pesat, Teknologi telah mengubah banyak hal dalam hidup kita, dan telah mengubah cara penyediaan layanan publik di wilayah tersebut. Tak terkecuali salah satu dinas di daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Bengkulu Tengah. Mereka dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan dalam hal pencatatan kependudukan. Pemanfaatan aplikasi kependudukan digital telah muncul sebagai solusi potensial dalam membawa transformasi positif pada cara layanan tersebut dijalankan. Namun, implementasi teknologi tidak hanya tentang memahami aspek teknis semata, tetapi juga tentang bagaimana teknologi ini dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Inilah mengapa strategi komunikasi yang efektif menjadi krusial dalam memperkenalkan serta mensosialisasikan penggunaan aplikasi kependudukan digital kepada berbagai stakeholder yang terlibat, termasuk masyarakat, pihak internal, dan pihak-pihak terkait lainnya.

Tujuan dari jurnal ini adalah untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah dalam menjalankan proses sosialisasi aplikasi kependudukan digital. Penelitian ini akan menguraikan langkah-langkah yang diambil, tantangan yang dihadapi, serta hasil yang telah dicapai dalam upaya memperkenalkan teknologi tersebut kepada publik. Dengan menganalisis berbagai aspek komunikasi yang terlibat, seperti saluran komunikasi yang digunakan, pesan yang disampaikan, dan respons masyarakat, jurnal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana strategi komunikasi dapat berperan penting dalam kesuksesan implementasi teknologi di sektor pelayanan publik. Melalui kajian ini, diharapkan akan terungkap pola-pola komunikasi yang efektif, pengaruh dari berbagai faktor kontekstual dalam keberhasilan sosialisasi, serta pelajaran berharga bagi instansi pemerintahan lainnya yang ingin mengadopsi solusi teknologi serupa. Dengan demikian, jurnal ini bukan hanya menjadi dokumentasi pengalaman lokal, tetapi juga menjadi kontribusi yang berharga dalam pengembangan teori dan praktik strategi komunikasi dalam transformasi digital di tingkat pelayanan public (Dahlia, 2020)

Dukcapil Provinsi Bengkulu dibentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 8 Tahun 2016. Dinas ini bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 60 Tahun

2016. Badan ini sedang mempersiapkan Rencana Kerja (Renja) Tahun 2021 sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 54 Tahun 2010. Rencana kerja ini merupakan dokumen perencanaan Dinas Kependudukan dan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu untuk tahun berikutnya.

Melihat dari penelitian yang dilakukan oleh (Setyawan, 2023) yang berjudul Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Aplikasi Dukcapil Cerdas merupakan inovasi layanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul dan dirilis pada tahun 2018. Anda dapat mengunduh program Smart di Google play. Tujuan program Pintar adalah untuk memudahkan pengurusan dokumen administrasi kependudukan bagi warga kabupaten bantul, seperti ktps elektronik (e-KTP), kartu tanda penduduk penduduk (KIA) dan akte kelahiran. Aplikasi identitas kependudukan digital merupakan kebijakan baru dari Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Aplikasi tersebut sudah mulai diimplementasikan pada tahun 2021 dan tujuannya untuk mendigitalkan dokumen kependudukan masyarakat sedemikian rupa sehingga dengan aplikasi identitas digital, individu tidak perlu lagi menyimpan kartu identitas dalam bentuk fisik. Cukup menampilkan kode QR di aplikasi identitas kependudukan digital sudah cukup untuk keperluan administrasi, seperti: verifikasi mandiri tanpa perlu KTP fisik, akses ke layanan publik, akses yang lebih mudah ke data anggota keluarga.

Saat ini data penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di kabupaten Bengkulu Tengah tercatat sebanyak 0.5%, untuk mengaktifkan aplikasi identitas kependudukan digital ini masyarakat dapat mendownload aplikasi tersebut di google play store kemudian masuk dengan memverifikasikan data seperti nik, email, dan nomor handphone setelah mengisi data tersebut masyarakat di minta menkonfirmasi data dengan mengambil gambar dari pemilik akun yang akan di aktifkan. Langkah berikutnya yang harus di lakukan adalah scan kode quick response (QR), kemudian menunggu pemberitahuan aktivasi melalui email yang dimana kode aktivasi tersebut berfungsi sebagai kata sandi untuk dapat mengakses aplikasi identitas kependudukan digital tersebut. Kata sandi yang di dapat oleh masyarakat tersebut dapat di ubah sesuai keinginan masyarakat. Untuk mengaktifkan aplikasi kependudukan digital masyarakat diharuskan untuk mengaktifkan aplikasi kependudukan digital masyarakat diharuskan untuk datang ke dukcapil sesuai dengan domisili masing-masing di karenak'an kode

quick response (QR) yang harus di scan dan hanya dapat di akses langsung oleh staff dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Mulya et al., 2023)

Unduh Aplikasi identitas kependudukan digital memiliki beberapa pilihan dokumen yang dapat di akses bagi masyarakat seperti data keluarga, dekumen (ktp digital, kartu keluarga dan biodata WNI), tanda tangean eleiktronik, pelayanan, pemanataun pelayanan histori akitivitas, ubah PIN atau kata kunci (untuk masuk ke dalam aplikasi), hapus akun dan keterangan. Selain dokemen tersebut juga terdapat dekomen lain yang tercamtum dalam aplikasi ini seperti dokumen bpjs, kartu vaksin, npwp, kartu pejagai, pajak, dan domuken lain yang terkait dengan nik masyarakat. Salah satu cara untuk memperkenalkan aplikasi tersebut kepada masyarakat Dukcapil Bengkulu Tengah melakukan sosialisasi pemanfaatanaplikasi identitas kependudukan digital, dalam melakukan sosialisasi sangat diperlukannya strategi komunukasi yang baik dan tepat agar informasi tersebut tepat sasaran dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Adanya strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah kota diharapkan dapat lebih efektif merespon permasalahan dan menemukan solusi yang tiepat atas permasalahan yang dihadepi oleh warganyea, karena posisi peimerintah daierah lebih dekat dengan warga dibandingkan dengan negara, sehingga kedudukannya . pemerintah daerah lebih dekat dengan warganya daripada dengan negara. ini adalah kesempatan untuk mengetahui secara detail dan lebih jelas, sehingga mereka memahami masalah di tingkat lokal.

Strategi adalah suatu rencana terencana dan terorganisir yang dirancaeng untuk miencapai tujuean jangkea panjang atau tujuean tertentu. Strategi melibatkan pemikiran yang cermat dan analisis mendalam tentang situasi, sumber daya yang tersedia. Dalam konteks bisnis, strategi merupakan panduan yang mengarahkan bagaimana perusahaan akan mencapai visi, misi, dan tujuannya. Ini melibatkan proses pengambilan keputusan yang melibatkan penilaian risiko, alokasi sumber daya, dan identifikasi langkah-langkah konkret yang harus diambil. Strategi bisnis dapat berkaitan dengan ekspansi pasar, inovasi produk, pengelolaan biaya, diferensiasi merek, dan banyak aspek lainnya. Di ranah militer, strategi merujuk pada rencana untuk mencapai tujuan militer dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, mengantisipasi tindakan lawan, dan meminimalkan risiko yang terlibat. Strategi militer mencakup aspek perencanaan taktis, operasional, dan strategis yang lebih luas.

Selain itu, strategi juga dapat diterapkan dalam berbagai bidang lain, seperti pemasaran, keuangan, politik, dan bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam setiap kasus, strategi melibatkan pemahaman yang mendalam tentang lingkungan di sekitar kita, tujuan yang ingin dicapai, serta fleksibilitas untuk menyesuaikan rencana saat situasi berubah. Secara umum, strategi melibatkan pemikiran kritis, analisis mendalam, perencanaan yang matang, dan eksekusi yang cermat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Itu juga dapat melibatkan iterasi dan penyesuaian seiring waktu ketika situasi berubah atau ketika tujuan yang diinginkan mengalami perubahan.

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, gagasan, atau emosi antara individu atau kelompok melalui berbagai bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Tujuan utama komunikasi adalah memfasilitasi pemahaman dan pertukaran informasi antara pihak-pihak yang terlibat. Ini melibatkan proses pengirim (sumber pesan), pesan itu sendiri, saluran komunikasi, penerima pesan, dan umpan balik yang mungkin terjadi. Komunikasi verbal mencakup penggunaan kata-kata, baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Ini melibatkan penggunaan bahasa, kalimat, dan tulisan untuk mengkomunikasikan ide dan informasi. Komunikasi nonverbal, di sisi lain, melibatkan bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerakan tangan, kontak mata, dan elemen-elemen lain yang menyampaikan makna tanpa menggunakan kata-kata. Elemen-elemen nonverbal ini dapat memberikan tambahan konteks dan nuansa pada pesan yang disampaikan.

Komunikasi efektif memerlukan kejelasan, keterbukaan, dan pemahaman yang baik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Ini melibatkan penggunaan kata-kata yang tepat, pemilihan metode komunikasi yang sesuai, dan kesadaran tentang bahasa tubuh dan ekspresi wajah. Dalam konteks bisnis, komunikasi yang baik diperlukan dalam berbagai aspek, mulai dari komunikasi dengan karyawan hingga negosiasi dengan mitra bisnis. Tantangan dalam komunikasi sering kali timbul karena perbedaan budaya, latar belakang, pengalaman, dan persepsi antara individu atau kelompok yang terlibat. Oleh karena itu, penting untuk membangun kemampuan mendengarkan yang baik dan kemampuan untuk mengartikulasikan pesan dengan jelas. Penggunaan teknologi juga telah mengubah cara kita berkomunikasi, memungkinkan interaksi dalam skala yang lebih luas dan melintasi batas geografis. Dalam sebuah konteks sosial, komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan antara individu, memfasilitasi pertukaran informasi penting, dan membantu membangun pemahaman yang lebih baik tentang pandangan dan perasaan orang lain. Keseluruhan, komunikasi adalah inti dari interaksi manusia dan memainkan peran sentral dalam membentuk dunia di sekitar kita.

Strategi komunikasi adalah pendekatan yang direncanakan dan terorganisir untuk mengelola komunikasi dengan tujuan mencapai sasaran tertentu. Ini melibatkan pemikiran yang matang tentang bagaimana pesan akan disampaikan, kepada siapa pesan ditujukan, melalui saluran apa, dan dengan tujuan apa. Strategi komunikasi mencakup perencanaan yang menyeluruh, identifikasi audiens yang tepat, penentuan pesan utama, dan pengembangan rencana pelaksanaan. Pada tingkat organisasi, strategi komunikasi melibatkan langkah-langkah yang dirancang untuk mendukung tujuan bisnis atau institusi. Ini bisa mencakup komunikasi internal kepada karyawan untuk memastikan pemahaman tentang visi, misi, dan arah perusahaan, serta komunikasi eksternal kepada pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum. Strategi ini membantu membangun citra merek yang kuat, menjaga hubungan yang baik dengan para stakeholder, dan mengelola krisis komunikasi jika terjadi (Solihat, 2019).

Dalam pengembangan strategi komunikasi, langkah pertama adalah mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai. Ini bisa berupa peningkatan kesadaran merek, peningkatan penjualan, edukasi pasar tentang produk atau layanan baru, atau tujuan lainnya. Setelah tujuan ditetapkan, perlu untuk mengidentifikasi siapa target audiensnya. Memahami audiens adalah kunci, karena pesan yang efektif harus disesuaikan dengan kebutuhan, nilai, dan kepentingan mereka. Selanjutnya, strategi komunikasi melibatkan pemilihan saluran komunikasi yang tepat. Ini bisa termasuk media sosial, iklan, acara, konten daring, dan banyak lagi. Setiap saluran memiliki karakteristik unik dan dapat mencapai audiens yang berbeda-beda. Dalam proses ini, pesan utama harus diuraikan dengan jelas dan menarik agar mudah dimengerti oleh audiens (Elnita, 2019).

Selama pelaksanaan strategi, monitoring dan pengukuran hasil komunikasi sangat penting. Ini memungkinkan untuk melihat apakah strategi berjalan sesuai rencana, apakah audiens merespons dengan baik, dan apakah tujuan telah tercapai. Berdasarkan hasil ini, strategi dapat disesuaikan dan ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Secara keseluruhan, strategi komunikasi merupakan alat yang kuat untuk memandu bagaimana sebuah pesan disampaikan kepada audiens yang dituju. Dalam dunia yang penuh dengan informasi dan gangguan, memiliki strategi komunikasi yang efektif dapat membuat perbedaan dalam mencapai tujuan dan membangun hubungan yang berarti dengan audiens

2. Metode Penelitian

2.1. Pendekatan penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yang memungkinkan kami untuk secara mendalam menganalisis konteks, karakteristik, dan makna dari fenomena yang diteliti. Dalam metode ini, kami akan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi, kemudian menguraikan temuan-temuan secara rinci untuk menggambarkan fenomena dengan tepat dan akurat. Pendekatan kualitatif deskriptif ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang isu yang sedang diteliti dan mengungkapkan perspektif yang beragam dari partisipan yang terlibat. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah.

2.2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk pada metode atau prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan informasi, fakta, atau data yang relevan untuk tujuan penelitian atau analisis. Teknik ini membantu peneliti atau analis dalam menghimpun data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan yang ditetapkan.

- Observasi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung peneliti terhadap fenomena atau situasi di lokasi yang relevan. Dalam observasi lapangan, peneliti secara aktif hadir di tempat kejadian untuk mengamati perilaku, interaksi, konteks, atau karakteristik dari subjek yang sedang diteliti. Teknik ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif dan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana suatu fenomena berlangsung dalam konteks nyata. Observasi lapangan memungkinkan peneliti melihat fenomena dalam konteks nyata, tanpa ada pengaruh atau interpretasi dari luar. Ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana hal-hal berlangsung dalam kehidupan sehari-hari, memungkinkan peneliti untuk mengamati perilaku dan interaksi antara individu atau kelompok. (Mulya et al., 2023) Hal ini dapat membantu memahami bagaimana orang berkomunikasi, berinteraksi, dan bertindak dalam situasi tertentu, Observasi lapangan bisa bersifat partisipatif (peneliti terlibat dalam situasi) atau non-partisipatif (peneliti hanya mengamati tanpa campur tangan). Pilihan ini tergantung pada tujuan penelitian dan apakah keterlibatan

peneliti dapat mempengaruhi hasil pengamatan dan Observasi lapangan memerlukan ketelitian dan fokus. Peneliti harus peka terhadap detail dan mampu memilih informasi yang relevan untuk tujuan penelitian. Observasi lapangan dapat memberikan wawasan kualitatif yang mendalam dan gambaran langsung tentang fenomena yang sedang diteliti. Namun, juga memiliki tantangan seperti keterbatasan waktu, keterlibatan subjek dengan peneliti, dan keterbatasan interpretasi. Kombinasi observasi lapangan dengan teknik pengumpulan data lain dapat menghasilkan analisis yang lebih lengkap.

- Teknik wawancara mendalam adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif, untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pandangan, pengalaman, dan persepsi responden terkait suatu fenomena. Dalam wawancara mendalam, peneliti berinteraksi secara intensif dengan responden dengan tujuan mendapatkan informasi yang kaya dan terperinci. Wawancara mendalam ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif. Dengan face to face melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden di lokasi yang relevan. Wawancara mendalam memberikan wawasan mendalam tentang persepsi dan pandangan individu terkait fenomena yang sedang diteliti. Ini membantu peneliti memahami konteks yang lebih dalam dan menggali aspek yang mungkin tidak terungkap melalui metode lain. Namun, diperlukan keterampilan komunikasi dan pemahaman yang baik dari peneliti untuk menjalankan wawancara mendalam dengan sukses.
- Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan analisis dan pengumpulan informasi dari berbagai jenis dokumen tertulis atau rekaman yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Teknik dokumentasi sangat penting dalam pengumpulan data karena dapat memberikan data historis, kontekstual, dan mendukung analisis yang lebih dalam. Dalam pengumpulan data, teknik dokumentasi dapat memberikan pandangan yang mendalam tentang isu tertentu, mendukung analisis yang lebih baik, dan membantu membangun landasan untuk interpretasi. Kombinasi teknik pengumpulan data yang beragam dapat menghasilkan gambaran yang lebih lengkap dan kaya tentang fenomena yang diteliti

3. Teori

Teori Komunikasi Interpersonal Joseph DeVito mengajukan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses di mana individu saling berinteraksi dan bertukar informasi secara tatap muka. Teori ini menekankan aspek-aspek seperti persepsi, empati, dan pengaruh dalam hubungan antarindividu. DeVito menyatakan bahwa pesan bisa bersifat verbal maupun nonverbal, dan komunikasi efektif memerlukan pemahaman yang mendalam terhadap kedua jenis pesan ini. DeVito mengidentifikasi beberapa faktor penting dalam komunikasi interpersonal, termasuk peran dan status sosial, norma-norma sosial, serta konsep diri. Ia juga menggarisbawahi pentingnya empati dalam berkomunikasi, yaitu kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain. Pemahaman empati dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal (Yunianti & Santi Budiani, 2016).

Selain itu, DeVito menyoroti pentingnya komunikasi nonverbal dalam menyampaikan pesan. Bahasa tubuh, intonasi suara, dan ekspresi wajah dapat memberikan nuansa dan makna tambahan pada pesan yang disampaikan. Komunikasi nonverbal juga dapat membantu membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan antara individu. Dalam teorinya, DeVito mengajukan bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti budaya, latar belakang personal, serta pengalaman hidup. Teori ini secara keseluruhan membantu kita memahami bagaimana komunikasi terjadi dalam konteks hubungan antarpribadi, dan bagaimana elemen-elemen seperti persepsi, empati, dan komunikasi nonverbal memengaruhi interaksi tersebut. Menurut Suranto AW de Vito, pendekatan humanistik memiliki lima sikap positif yang harus disiapkan dalam komunikasi interpersonal, yaitu (1) Keterbukaan, keterbukaan adalah sikap terhadap kemampuan untuk menerima masukan orang lain dan kemauan untuk mengkomunikasikan informasi penting kepada orang lain. (2) Empati, empati adalah kemampuan untuk merasa seperti manusia lain, memahami apa yang dialami manusia lain, berempati dengan manusia lain, dan melihat masalah dari sudut pandang manusia lain. (3) Sikap mendukung, Hubungan yang efektif adalah hubungan yang dibangun di atas sikap mendukung. Sikap mendukung berarti bahwa semua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi berkomitmen untuk memelihara dialog yang terbuka. (4) Sikap positif, sikap positif (positivity) tercermin dalam bentuk sikap dan perilaku. Perasaan positif ini dapat ditunjukkan dengan menghargai orang lain, berpikiran positif tentang orang lain, tidak terlalu curiga, percaya pada pentingnya orang lain, memuji dan mengakui mereka, serta berkomitmen untuk bekerja sama.

Kesetaraan adalah pengakuan bahwa ada manfaat bagi kedua belah pihak, bahwa kedua belah pihak sama dan baerharga, dan bahwa masing-masing pihak membutuhkan pihak lainnya. Dengan kata lain, kesetaraan bierarti mienerima pihak lain

4. Temuan dan Pembahasan

Petugas pelaksanaan kegiatan sosialisasi aplikasi kependudukan digital memiliki peran sebagai petugas lapangan yang ditugaskan langsung oleh kepala Dukcapil kabupaten bengkulu tengah. Dimana petugas pelaksaan tersebut di bagi menjadi tiga bagian yaitu: sebagai pembicara yang bertugas untuk memnyampaikan informasi tentang aplikasi identitas kependudukan kepada masyarakat, operator yang bertugas untuk membantu dalam melakukan pendaftaran aplikasi identitas kependudukan digital dan penerima berkas yang bertugas untuk menerima dan memeriksa berkas yang diperlukan masyarakat dalam pendaftaran aplikasi identitas kependudukan digital. Dari hasil penjelasan tersebut, maka peneliti mengumpulkan temuan penelitian terkait Strategi Komunikasi Dukcapil Bengkulu Tengah. dalam sosialisasi pemanfaatan aplikasi identitas kependudukan digital serta mendapatkan informan mendukung.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan penelitian dengan menggunakan metode pemilihan sampel secara purposive sampling. peneliti memilih individu tertentu berdasarkan kepercayaan, bakat, dan pemahaman mereka tentang masalah dalam penelitian ini. Seperti pegawai yang bertanggung jawab langsung dalam kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi identitas kepndudukan digital ini. Dalam penelitian khusus ini, peneliti mengajukan pertanyaan dan menjawabnya kepada beberapa petugas Dukcapil Bengkulu Tengah yang tidak disebutkan namanya yang mengikuti penelitian, serta dalam kegiatan sosialisasi aplikasi identitas kependudukan digital, mengenai Strategi Komunikasi Dukcapil kabupaten bengkulu tengah dalam sosialisasi pemanfaatan aplikasi identitas kependudukan digital sehingga tujuannya ingin mengetahui Strategi Komunikasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu tengah dalam sosialisasi pemanfaatan aplikasi identitas kependudukan digital agar ini bisa menjadi pedoman untuk petugas pelaksaan kegiatan sosialisasi dentitas kependudukan digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan di peroleh dari ke-empat informan pada tanggal 10-17 April 2023, yang dilakukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaeten bengkulu tengah kapada pelaksana kegiatan sosialisasi

aplikasi identitas kependudukan digital. Menunjukkan karena terdapat hambatan dalam melakukan kegiatan sosialisasi bahwa strategi komunikasi yang dilakukan tidak begitu mudah tersebut. Pada penelitian ini peneliti menghubungkan dengan Teori Komunikasi Interpersonal menurut Joseph DeVito (1995) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang memiliki hubungan yang terjalin, orang-orang dalam beberapa hal "terhubung" (DeVito, 1995:7). Pada penggunaan Teori Komunikasi Interpersonal ini dikarenakan menjadi suatu langkah yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan dari kegiatan. Strategi komunikasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu tengah dengan menggunakan pendekatan komunikasi Joseph DeVito:

- Keterbukaan, dapat menerima yang adalah sikap Keterbukaan berkenan serta lain, orang dari saran dan masukan menyampaikan informasi yang penting kepada orang lain. Dalam melakukan kegiatan sosialisasi ketika berkomunikasi dengan orang lain seseorang harus terbuka agar proses interaksinya berjalan dengan efektif. petugas Dukcapil kabupaten bengkulu tengah terbuka kepada masyarakat mengenai informasi yang diberikan atau disampaikan. Sebelum melakukan penerapan aplikasi identitas kependudukan digital Dukcapil sipil kabupaten bengkulu tengah terlebih dahulu menjelaskan tentang maksud dan tujuan kedatangan petugas Dukcapil kabupaten bengkulu tengah di desa-desa ataupun ke dinas. Kemudian memberikan penjelasan tentang aplikasi identitas kependudukan digital serta melakukan penerapan aplikasitersebut, informasi yang di sampaikan jika masih terdapat warga yang Dan diterima belum memahami informasi yang memberikan informasi sejelas-jelasnya. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa keterbukaan dari petugas Dukcapil kabupaten bengkulu tengah sangat lah penting dalam menyampaikan informasi karena dengan hal tersebut dapat membangun tingkat kepercayaan dan keakraban diantara kedua belah pihak, apalagi dalam petugas yang terbuka terhadap informasi keppada masyarakat dapat memperlancara kegiatan kegiatan sosialisasi yang di lakukan.
- Empatai, Terhadap sesama manusia kita harus bisa peka terhadap situasi dan kondisi yang ada, petugas Dukcapil kabupaten bengkulu tengah memiliki rasa empati terhadap masyarakat yang mereka temui dengan tidak memaksa masyarakat untuk mengdownload aplikasi identitas kependudukan digital ketika masyarakat tersebut belum memiliki handphone android di atas versi 7. Hal

tersebut merupakan suatu tindakan yang mencerminkan sikap empati yang di tunjukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu tengah kepada masyarakat serta untuk proses sosialisasi dan penerapan aplikasi identitas kependudukan ini tetap berlangsung.

- Sikap mendukung, hubungan manusia yang efektif adalah hubungan dengan sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat terjadi di lingkungan yang tidak mendukung. Seseorang menunjukkan sikap suportif dengan bersikap deskriptif, tidak menghakimi, spontan, tidak strategis, dan profesional, tidak terlalu tegas. Dalam melakukan kegiatan sosialisasi akan berjalan dengan lancar apabila mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Bagaimana cara petugas Dukcapil kabupaten bengkulu tengah agar mendapatkan respon yang baik dari warga, tentunya dengan menunjukkan etika yang baik seperti mengucapkan salam, sopan dan ramah. Sebelum kegiatan sosialisasi di lakukan petugas Dukcapil kabupaten bengkulu tengah memperkenalkan diri dan memberitahukan maksud dan tujuan mereka, serta menjelaskan dengan rinci tentang informasi yang akan di sampaikan kepada warga. Hal tersebut memungkinkan masyarakat dapat menerima pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu tengah untuk melakukan kegiatan sosialisasi.
- Sikap positif, ini berarti pihak yang melakukan komunikasi antar pribadi harus memiliki perasaan dan pikiran yang positif, bukan keraguan. Dalam bentuk tingkah laku, artinya kegiatan yang dipilih berkaitan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu pelaksanaan kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan kerjasama. Dalam kegiatan sosialisasi akan terdapat warga yang sulit memahami informasi yang di sampaikan, disinilah tugas pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bengkulu untuk membantu menjelaskan dengan rinci sesuai tentang informasi tersebut agar masyarakat bisa memahami informasi dan menghindari adanya kesalahpahaman akan informasi yang disampaikan. Sikap positif tersebut dapat di tunjukan dari sikap seperti: Menghormati orang lain Berpikir positif tentang orang lain Tidak curiga Percaya pada kekuatan orang lain Menghargai orang lain.

Kesetaraan/kesamaan, Komunikasi interpersonal lebih efektif ketika atmosfernya sama. Dengan kata lain, secara implisit mengakui bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan memiliki sesuatu yang penting untuk dibagikan. Dalam hubungan manusia yang ditandai dengan kesetaraan. Kesetaraan mengharuskan kita memperlakukan orang lain secara positif. Dalam menghadapi masyarakat yang memiliki latar belakang karakteristik yang berbeda-beda petugas Dukcapil kabupaten Bengkulu diruntut untuk dapat menyesuaikan diri dan berikap sabar dan tenang, dikarenakan setiap masyarakat yang ditemui akan banyak memiliki perbedaan sehingga pegawai dinas boleh membeda-bedakan pelayanan yang di berikan terhadap kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bengkulu tidak masyarakat tersebut

5. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat dikatakan bahwa strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi identitas digital didasarkan pada teori komunikasi interpersonal Joseph DeVito. Strategi komunikasi PNS Kabupaten Bengkulu didasarkan pada penggunaan teori komunikasi interpersonal.

- Keterbukaan Pada saat kegiatan sosialisasi di lakukan pegawai Dukcapil kabupaten Bengkulu terbuka akan informasi yang di sampaikan.
- Empati petugas Dukcapil kabupaten Bengkulu melihat situasi dan kondisi masyarakat dimana, tidak memaksa untuk bisa mendownload aplikasi identitas kependudukan digital kepada masyarakat yang belum memiliki handphone android di atas versi 7.
- Sikap mendukung dalam melakukan kegiatan sosialisasi petugas dinas berpenampilan rapi, bersi dan wangi. Petugas Dukcapil kabupaten Bengkulu dan ramah. Serat santun senantiasa bersikap sopan.
- Sikap positif Petugas Dukcapil kabupaten Bengkulu senantiasa menghargai setiap masyarakat yang ditemuinya, dengan meberikan penjelasan mendalam kepada masyarakat yang belum memahami kan informasi yang di terima.

Kesetaraan/kesamaan Petugas Dukcapil kabupaten Bengkulu bisa menyesuaikan diri, bersikap sabar dan tenang serta tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap masyarakat

References

- Dahlia. (2020). Inovasi DUKCAPIL Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *Journal of Education on Social Science*, 4.
- Elnita. (2019). *Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik "Sijarla Terpadu" Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok*. 8.
- Mulya, B., Sari, S., & Studi Ilmu Komunikasi, P. (2023). Keterbukaan Informasi Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Pembuatan e-KTP. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 2(3), 329–336.
- Setyawan, I. A. (2023). Analisis Implementasi Program DUKCAPIL Smart Sebagai Inovasi Ppelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(1), 91–110. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.7144>
- Solihat, Y. (2019). Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Politikom Indonesia*, 4.
- Yunianti, A. L., & Santi Budiani, M. (2016). Perbedaan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas Unggulan dan Siswa Reguler. In *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan* (Vol. 7, Issue 1).