

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK  
MENINGKATKAN PEMANFAATAN *WEBSITE KLAMPID NEW  
GENERATION* (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ALAIKI RIZKY RAHMATIA**

**2113211065**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA

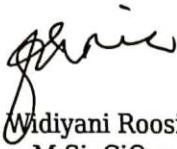
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

ALAIKI RIZKY RAHMATIA  
2113211065

Diperiksa dan disetujui oleh

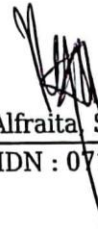
Pembimbing I



Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos,  
M.Si, CiQar

NIDN : 0706088003

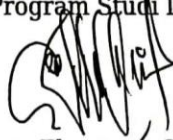
Pembimbing II



Ariyan Alfrata, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN : 0714108805

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

## LEMBAR PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA

Dilakukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

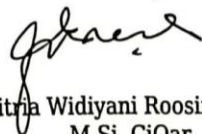
ALAIKI RIZKY RAHMATIA  
2113211065

Tanggal Ujian : 20 Januari 2025

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos,  
M.Si, CiQar

NIDN : 0706088003

Pembimbing II



Ariyan Alfraita, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN : 0714108805

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dr. Fitria Widiyani Roosinda,  
S.Sos, M.Si, CiQar

NIDN : 0706088003

Penguji II



Tira Fitriawardhani, S.Sos., M.Si.

NIDN : 0722068501

Penguji III



Delmarrich Bilga Ayu Permatasa,  
S.Hum., M.Hum.

NIDN : 0708039302

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Julyanto Ekantoro, S.E., S.S., M.Si.

NIDN : 0706077106

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama** : ALAIKI RIZKY RAHMATIA  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Sidoarjo, 30 Januari 2003  
**NIM** : 2113211065  
**Fakultas / Program Studi** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 20 Januari 2025  
Yang Membuat Pernyataan



ALAIKI RIZKY RAHMATIA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Implementasi Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Pemanfaatan *Website Klampid New Generation (KNG)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya. Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyak kemudahan serta anugerah atas hidup penulis.
2. Bapak Irjen Pol (P) Drs. Anton Setiadji, S.H. M.H. Selaku rektor Universitas Bhayangkara Surabaya yang saya hormati.
3. Ibu Dra. Tri Prasetijowati., M.Si. Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Julyanto Ekantoro S.E., S.S.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Ibu Dr. Fitria Widiyani Roosinda, S.Sos, M.Si, CiQar sebagai dosen pembimbing satu yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak Ariyan Alfraita, S.Sos, M.I.Kom. sebagai dosen pembimbing dua yang selalu memberikan dukungan dan perspektif yang luas dalam mengembangkan penelitian ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan dukungan yang sangat berarti selama studi ini berlangsung.
8. Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya sebagai narasumber, yang telah meluangkan waktu dan berbagi pengetahuan serta wawasan berharga. Terima kasih atas kesediaan Bapak untuk berbagi informasi yang sangat membantu penulis dalam menyusun penelitian ini.
9. Teman-teman di lingkungan Universitas Bhayangkara Surabaya yang turut memberikan semangat, motivasi, serta berbagi pengalaman berharga sepanjang perkuliahan dan penelitian ini.
10. Keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, cinta, dan dukungan tanpa henti, sehingga penulis bisa melewati setiap tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi publik dan implementasi teknologi dalam layanan administrasi kependudukan. Akhir kata, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, khususnya dalam meningkatkan pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Semoga penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi pengembangan bidang ilmu komunikasi.

# **Implementasi Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Pemanfaatan *Website Klampid New Generation* (KNG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya**

**Alaiki Rizky Rahmatia**

Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email : alaiki32@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam upaya meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Metode deskriptif kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata dan rinci terkait proses perencanaan, penerapan, serta evaluasi strategi komunikasi yang digunakan. Dengan menggunakan Teori Model Komunikasi Berlo, data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terkait teori komunikasi, untuk menyusun pesan komunikasi yang efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DISDUKCAPIL Surabaya menerapkan strategi komunikasi multichannel yang melibatkan penggunaan media sosial, *website* resmi, serta penyuluhan langsung di tingkat kecamatan dan kelurahan. Strategi ini didukung oleh konten yang informatif, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Melalui penerapan teori komunikasi Berlo, setiap elemen dalam komunikasi, mulai dari sumber pesan, saluran, hingga penerima, telah dioptimalkan. Pemberian pelatihan kepada petugas di tingkat kecamatan juga menjadi bagian dari upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap KNG. Selain itu, hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan dan pemanfaatan layanan administrasi digital ini.

**Kata Kunci:** DISDUKCAPIL Surabaya, Implementasi, *Klampid New Generation* (KNG), Strategi Komunikasi, Teori Model Komunikasi Berlo, Transformasi Digital.

***Implementation of Communication Strategy to Increase the Utilization of Klampid New Generation (KNG) Website at the Surabaya Population and Civil Registration Office***

**Alaiki Rizky Rahmatia**

*Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences,*

*Bhayangkara University of Surabaya*

*Email : alaiki32@gmail.com*

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze how the implementation of communication strategies used by the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya of the Klampid New Generation website. This study uses a qualitative descriptive method to analyze and describe how the implementation of communication strategies carried out by the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya in an effort to increase the utilization of the Klampid New Generation website. The qualitative descriptive method was chosen so that the researcher could describe real and detailed conditions related to the planning, implementation, and evaluation process of the communication strategies used. Using Berlo's Communication Model Theory, data were obtained through interviews, observations, and documentation related to communication theory, to compile effective communication messages. The results of the study show that the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya implements a multichannel communication strategy that involves the use of social media, official websites, and direct counseling at the sub-district and sub-district levels. This strategy is supported by content that is informative, easy to understand, and relevant to the needs of the community. Through the application of Berlo's communication theory, every element in communication, from the source of the message, the channel, to the receiver, has been optimized. The provision of training to officers at the sub-district level is also part of efforts to increase public understanding of KNG. In addition, the results of the community satisfaction survey show a significant increase in the use and utilization of this digital administration service.*

***Keywords:*** *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, Implementation, Klampid New Generation (KNG), Communication Strategy, Berlo Communication Model Theory, Digital Transformation.*



## DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	11
1.3    TUJUAN PENELITIAN .....	11
1.4    MANFAAT PENELITIAN .....	11
1.4.1    MANFAAT TEORITIS .....	11
1.4.2    MANFAAT PRAKTIS .....	13
1.5    DEFINISI KONSEP .....	14
1.5.1    IMPLEMENTASI .....	14
1.5.2    STRATEGI KOMUNIKASI .....	16
1.5.3 <i>WEBSITE</i> .....	18
1.5.4 <i>KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	19
1.5.5    DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA...	21
1.6    METODE PENELITIAN .....	23
1.6.1    LOKASI PENELITIAN.....	24

1.6.2	SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	25
1.6.3	FOKUS PENELITIAN .....	26
1.6.4	TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	26
BAB II.....		27
TINJAUAN PUSTAKA.....		27
2.1	PENELITIAN TERDAHULU .....	27
2.2	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN .....	36
2.3	LANDASAN TEORI .....	36
2.3.1	IMPLEMENTASI .....	36
2.3.2	STRATEGI KOMUNIKASI.....	40
2.3.3	MODEL KOMUNIKASI.....	44
BAB III .....		51
GAMBARAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.....		51
3.1	GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA .....	51
3.1.1	PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA .....	51
3.1.2	MOTTO, VISI DAN MISI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA.....	52
3.1.3	LOGO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA .....	52
3.1.4	ARTI LOGO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA .....	53
3.1.5	STRUKTUR ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN.....	54
3.1.6	TUGAS DAN FUNGSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA.....	55
3.1.7	INOVASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA.....	70
3.1.8	MAKLUMAT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA.....	71
3.1.9	KOMPENSASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA.....	71

3.2	GAMBARAN UMUM <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	72
3.2.1.	PROFIL <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	72
3.2.2.	SEJARAH <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	74
3.2.3.	LAYANAN <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	76
3.2.4.	PERMOHONAN <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENEATION</i> .....	80
3.2.5.	NOTIFIKASI <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	80
BAB IV	.....	81
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	81
4.1	IMPLEMENTASI PEMANFAATAN <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	82
4.1.1	PERSIAPAN PEMANFAATAN <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	83
4.1.2	PELAKSANAAN PEMANFAATAN <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	87
4.1.3	MONITORING DAN EVALUASI <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	90
4.2	STRATEGI KOMUNIKASI PEMANFAATAN <i>WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION</i> .....	94
4.3	MODEL KOMUNIKASI BERLO .....	98
4.3.1	SUMBER ( <i>SOURCE</i> ) .....	99
4.3.2	PESAN ( <i>MESSAGE</i> ).....	104
4.3.3	SALURAN ( <i>CHANNEL</i> ) .....	108
4.3.4	PENERIMA ( <i>RECEIVER</i> ) .....	114
BAB V	.....	121
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	121
5.1	KESIMPULAN .....	121
5.2	SARAN .....	123
DAFTAR PUSTAKA	.....	126
LAMPIRAN I	.....	131
LAMPIRAN II	.....	137
DOKUMENTASI	.....	140

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian terdahulu .....	34
---	----

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Antrian pelayanan publik.....	2
<b>Gambar 1.2</b> Tri Rismaharini marah saat mengunjungi DISDUKCAPIL dan Eri Chayadi mengevaluasi pelayanan yang lambat serta antrean menumpuk .....	5
<b>Gambar 1.3</b> Menu Klampid New Generation.....	7
<b>Gambar 1.4</b> Antrian DISDUKCAPIL Surabaya.....	8
<b>Gambar 2.1</b> Teori Berlo .....	45
<b>Gambar 3.1</b> Logo DISDUKCAPIL Surabaya .....	53
<b>Gambar 3.2</b> Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Surabaya.....	54
<b>Gambar 3.3</b> Pegawai DISDUKCAPIL Surabaya .....	54
<b>Gambar 3.4</b> Inovasi Pelayanan DISDUKCAPIL Surabaya.....	70
<b>Gambar 3.5</b> Maklumat Pelayanan DISDUKCAPIL Surabaya .....	71
<b>Gambar 3.6</b> Kompensasi Pelayanan DISDUKCAPIL Surabaya.....	72
<b>Gambar 3.7</b> Halama Utama Klampid New Generation.....	72
<b>Gambar 3.8</b> Metamorfosa Layanan Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Surabaya.....	74
<b>Gambar 3.9</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	76
<b>Gambar 3.10</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	76
<b>Gambar 3.11</b> Menu Layanan Klampid New Generation .....	77
<b>Gambar 3.12</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	77
<b>Gambar 3.13</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	78
<b>Gambar 3.14</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	78
<b>Gambar 3.15</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	79
<b>Gambar 3.16</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	79
<b>Gambar 3.17</b> Menu Layanan Klampid New Generation.....	79
<b>Gambar 3.18</b> Menu Permohonan Klampid New Generation .....	80
<b>Gambar 3.19</b> Menu Notifikasi Klampid New Generation.....	80
<b>Gambar 4.1</b> Kegiatan SEMUT IRENG (Semua Staff Sinau Bareng) .....	86
<b>Gambar 4.2</b> Edukasi dokumen kependudukan melalui sosial media .....	89
<b>Gambar 4.3</b> Keamanan lanjutan website untuk kepengurusan dokumen kependudukan .....	93
<b>Gambar 4.4</b> Media Sosial DISDUKCAPIL Surabaya.....	95
<b>Gambar 4.5</b> Sosialisasi penggunaan website Klampid New Generation.....	96
<b>Gambar 4.6</b> Video edukasi kepengurusan dokumen kependudukan .....	97
<b>Gambar 4.7</b> Sosialisasi KNG di Kelurahan .....	101
<b>Gambar 4.8</b> Pengumuman ketersediaan blangko KTP yang semakin sedikit dan penggunaan IKD .....	106
<b>Gambar 4.9</b> Perbedaan KTP dan IKD .....	108

<b>Gambar 4.10</b> Media promosi KNG .....	110
<b>Gambar 4.11</b> Brosur tentang KNG yang berada di kantor kecamatan dan kantor kelurahan .....	111
<b>Gambar 4.12</b> Kunjungan ke rumah warga untuk sosialisasi.....	115
<b>Gambar 4.13</b> Survey kepuasan masyarakat pada website Klampid New Generation tahun 2019 hingga 2023 .....	118

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, kegiatan pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi semua warga negara dan penduduk, sejalan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat (Pemerintah Pusat, 2018). Fokus utama dari pelayanan publik adalah pada peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pemenuhan hak-hak dasar mereka. Layanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh lembaga-lembaga pemerintahan, yang diarahkan untuk kepentingan umum. Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan publik harus selalu diorientasikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan tersebut.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu aspek utama dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi saat ini, masyarakat semakin mengharapkan kemudahan, kecepatan, serta transparansi dalam mengakses layanan publik. Menurut (Amirullah Bandu, 2024) pemerintah harus memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang efisien dan terjangkau, sesuai dengan tuntutan masyarakat

modern yang menginginkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan.



**Gambar 1.1** Antrian pelayanan publik

**Sumber :** <https://www.menpan.go.id>

Gambar di atas menggambarkan situasi buruknya pelayanan publik pada tahun 2013, di mana terlihat antrian yang panjang dan tidak teratur. Kerumunan masyarakat menunggu giliran pelayanan dengan kondisi yang padat, menunjukkan kurangnya pengelolaan sistem antrian yang efisien. Hal ini dapat mencerminkan rendahnya efektivitas dan efisiensi layanan pada waktu itu, yang berdampak pada ketidaknyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi. Masalah ini sering kali disebabkan oleh minimnya pemanfaatan teknologi serta kurangnya strategi komunikasi dan koordinasi di dalam penyelenggaraan layanan publik.



Pelayanan publik yang efisien dan responsif menjadi tuntutan utama masyarakat di era digital saat ini. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat, masyarakat mengharapkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam akses layanan publik. Pelayanan yang lambat dan birokrasi yang rumit tidak hanya menurunkan kepuasan masyarakat tetapi juga berdampak pada kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut (Rachmawati, 2019) percepatan layanan melalui teknologi digital menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik telah berkembang dari waktu ke waktu untuk dapat sesuai memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia saat ini harus mampu mengikuti perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Tentu saja terdapat perbedaan paradigma atau perkembangan dari berbagai perspektif pelayanan publik (Sisilianingsih et al., 2023). Tujuan pengembangannya adalah untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik, tanggap dan efisien. Selain adanya perkembangan, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan juga untuk mendorong pemerintah menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu instansi pemerintahan yang berperan penting dalam penyediaan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat, termasuk pengurusan akta

kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk, dan dokumentasi penting lainnya. Menurut Diana Putri dan Roisul Basyar (2023), tiap tahun, permintaan untuk layanan-layanan ini terus meningkat. Dalam menjalankan fungsi-fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pendaftaran dan pencatatan penduduk, menyediakan informasi mengenai administrasi kependudukan, dan mengimplementasikan hasil-hasilnya untuk memastikan efisiensi dalam pelayanan publik, yang mencakup penataan dan penertiban dalam publikasi dokumen serta data kependudukan yang esensial.

Di Kota Surabaya, tanggung jawab ini berada di bawah kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), sebuah lembaga yang khusus dibentuk untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya memegang peran penting dalam memastikan semua dokumen kependudukan warga tersedia dengan akurat dan *up-to-date*, sehingga mempermudah warga dalam memenuhi persyaratan administratif lainnya yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.



**Gambar 1.2** Tri Rismaharini marah saat mengunjungi DISDUKCAPIL dan Eri Chayadi mengevaluasi pelayanan yang lambat serta antrean menumpuk

*Sumber : <https://nasional.kompas.com> dan [www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)*

Gambar tersebut menunjukkan buruknya pelayanan publik pada tahun 2016. Terlihat Wali Kota Surabaya, Tri Rismaharini, sedang marah terkait keterlambatan dalam pelayanan dokumen kependudukan. Hal ini terjadi karena sistem pelayanan yang tidak efisien, menyebabkan banyak warga harus menunggu lama dan menciptakan antrian yang panjang. Situasi ini mencerminkan kurangnya manajemen pelayanan yang baik, sehingga masyarakat menjadi dirugikan. Respons keras dari Bu Risma menekankan pentingnya reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat, transparan, dan efektif.

Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, saat mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Surabaya pada tahun 2022, kunjungan ini merupakan bagian dari evaluasi pelayanan publik untuk memastikan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dalam waktu

maksimal 1x24 jam. Langkah tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam membenahi pelayanan publik agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Peningkatan dan inovasi dalam sektor pelayanan publik menjadi prioritas bagi Pemerintah Kota Surabaya, seiring dengan tuntutan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat yang beragam kebutuhannya. Menurut Salsabila Safitri (2023), pengembangan teknologi yang bergerak sangat cepat telah mendorong pemerintah dan masyarakat untuk berinovasi dalam pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan publik dengan lebih baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Surabaya telah merespons kebutuhan ini dengan memperkenalkan berbagai inovasi digital yang memudahkan akses layanan administrasi kependudukan. Salah satu terobosan terkini yang telah dikembangkan oleh DISDUKCAPIL Surabaya adalah platform website *Klampid New Generation* (KNG).

*Klampid New Generation* (KNG) adalah *website* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Pemerintah Kota Surabaya. Nama Klampid merupakan singkatan dari "Kelahiran, Kematian, Pindah, dan Datang," yang merupakan fitur utama yang disediakan untuk memfasilitasi pengurusan administrasi kependudukan secara daring.

Dengan versi "New Generation," Klampid memperkenalkan beberapa peningkatan untuk mempermudah layanan penduduk, seperti layanan untuk pendaftaran akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, perubahan alamat, hingga pendaftaran kematian, tanpa perlu datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL. *Website* ini bertujuan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi warga Surabaya.



**Gambar 1.3** Menu Klampid New Generation

**Sumber :** <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

*Website* ini dirancang sebagai platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan adanya KNG, diharapkan masyarakat dapat menyelesaikan urusan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil, sehingga proses pengurusan administrasi menjadi lebih cepat, mudah, transparan, hemat waktu, dan biaya.



**Gambar 1.4** Antrian *DISDUKCAPIL* Surabaya

**Sumber :** <https://www.suarasurabaya.net>

Gambar di atas menunjukkan suasana di kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) pada tahun 2022, dengan antrian panjang masyarakat yang menunggu giliran pelayanan. Kondisi ini mencerminkan rendahnya tingkat pemanfaatan website Klampid New Generation yang seharusnya dapat membantu mengurangi antrian secara signifikan dengan layanan daring. Akibatnya, masyarakat masih cenderung mengandalkan layanan langsung di kantor, sehingga menghambat efektivitas pelayanan yang lebih cepat dan praktis.

Meskipun inovasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan telah diluncurkan melalui *website Klampid New Generation (KNG)*, pemanfaatan platform ini di kalangan masyarakat masih belum optimal. Banyak masyarakat yang masih belum memanfaatkan KNG atau bahkan belum mengetahui keberadaannya. Kurangnya pemanfaatan ini dapat disebabkan oleh beberapa

faktor, seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai keberadaan *Klampid New Generation* dan manfaat yang ditawarkannya dalam memudahkan pengurusan dokumen kependudukan (Katarina Meira Ivana Ranita, 2024). Meskipun telah dilakukan beberapa sosialisasi, tampaknya informasi mengenai platform ini belum tersebar secara merata di seluruh lapisan masyarakat. Banyak warga yang masih mengandalkan layanan langsung di kantor Dispendukcapil, kantor kecamatan, dan kantor kelurahan yang mengindikasikan kurangnya pemahaman mereka terhadap fungsi dan cara kerja layanan digital ini.

Selain itu, tingkat literasi digital yang beragam di masyarakat juga menjadi kendala dalam optimalisasi pemanfaatan website KNG. Beberapa warga, terutama mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital atau berasal dari kelompok usia yang lebih tua, mungkin merasa kesulitan dalam mengoperasikan platform ini. Hal ini menunjukkan bahwa selain sosialisasi mengenai keberadaan KNG, diperlukan juga pendekatan yang lebih edukatif untuk membantu masyarakat memahami dan mengakses layanan digital ini.

Strategi komunikasi yang efektif merupakan elemen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan digital oleh pemerintah. Agar masyarakat dapat memanfaatkan *website Klampid New Generation* (KNG) secara optimal, komunikasi yang tepat dan efisien sangat dibutuhkan. Nugroho juga menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang efektif tidak hanya bertujuan

menyebarkan informasi, tetapi juga meningkatkan pemahaman, kepercayaan, serta keterlibatan masyarakat. Efektivitas layanan publik berbasis digital sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat, serta menyediakan berbagai saluran komunikasi yang dapat diakses oleh beragam kelompok masyarakat (Nugroho, 2019).

Pentingnya komunikasi yang baik dalam meningkatkan pemanfaatan layanan publik, komunikasi yang interaktif melalui media sosial dan *website* pemerintah dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Keterlibatan langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam memberikan informasi yang mudah diakses akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital yang baru, seperti KNG (Widyani, 2020). Strategi komunikasi yang terarah dan sesuai dengan karakteristik masyarakat pengguna menjadi kunci dalam mengatasi hambatan yang sering terjadi dalam penggunaan teknologi baru. Misalnya, edukasi mengenai cara penggunaan *website*, panduan akses, dan interaksi melalui media sosial dapat membuat layanan seperti KNG menjadi lebih inklusif dan mudah diterima oleh masyarakat dari berbagai latar belakang (Susanto, 2021).

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, maka peneliti mengambil penelitian dengan judul “Implementasi Strategi Komunikasi untuk



Meningkatkan Pemanfaatan *Website Klampid New Generation* (KNG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya”. Dengan menggunakan Teori Model Komunikasi Berlo serta menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif data akan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Bagaimana implementasi strategi komunikasi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 MANFAAT TEORITIS**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih yang berarti bagi pengembangan teori komunikasi organisasi, terutama dalam hal penerapan strategi komunikasi yang optimal untuk memaksimalkan

penggunaan teknologi informasi. Hasilnya dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana strategi komunikasi yang tepat mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis *website* yang disediakan oleh institusi pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga menawarkan wawasan baru mengenai pentingnya strategi komunikasi digital dalam sektor publik, terutama di instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan masyarakat. Implementasi *website* sebagai media komunikasi diharapkan dapat menjadi referensi dalam merumuskan kebijakan atau strategi komunikasi yang lebih efisien dan inovatif, mendukung transparansi, serta mendorong partisipasi masyarakat.

Melalui analisis terhadap penggunaan *website Klampid New Generation*, penelitian ini juga memberikan gambaran lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan *website* sebagai sarana informasi dan pelayanan yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik. Lebih jauh, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan berharga bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada penerapan teknologi informasi, khususnya *website*, dalam organisasi pemerintah. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru dalam studi komunikasi di konteks

pelayanan publik, yang berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut di berbagai wilayah atau sektor lainnya.

#### **1.4.2 MANFAAT PRAKTIS**

Penelitian ini memberikan panduan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Dengan strategi yang tepat, masyarakat diharapkan dapat lebih mudah mengakses berbagai layanan administratif secara online, sehingga mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini menawarkan rekomendasi praktis mengenai cara meningkatkan penggunaan *website* sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini bertujuan memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui *website* dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat sekaligus mendorong interaksi yang lebih aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Melalui implementasi strategi komunikasi yang lebih tepat, penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang disediakan melalui *website*. Pemanfaatan

*website* yang lebih optimal tidak hanya mendukung kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, tetapi juga mempermudah mereka dalam memenuhi kebutuhan administratif. Selain itu, penelitian ini memberikan masukan langsung bagi pihak terkait dalam penyusunan kebijakan komunikasi yang lebih efisien dan efektif di instansi pemerintah. Dengan memahami strategi komunikasi yang sesuai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dapat mengembangkan kebijakan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan masyarakat.

## **1.5 DEFINISI KONSEP**

### **1.5.1 IMPLEMENTASI**

Menurut Nurdin Usman (2020), implementasi merujuk pada serangkaian tindakan atau kegiatan yang dijalankan setelah rencana dirasa telah selesai disusun. Tidak hanya sekadar kegiatan, implementasi adalah proses yang terstruktur dengan tujuan mencapai hasil yang telah ditetapkan, melibatkan kegiatan, tindakan, atau mekanisme sistem yang terencana. Guntur Setiawan (2019) menambahkan bahwa implementasi merupakan pengembangan dari aktivitas yang terkait satu sama lain dan disesuaikan untuk mencapai tujuan tertentu, yang membutuhkan jaringan pelaksanaan dan birokrasi

yang efektif. Konsep ini telah menjadi topik pembahasan yang semakin luas karena berbagai kontribusi pemikiran dari para ahli untuk memahami dan memperdalam aspek implementasi. Sementara itu, Purwanto dan Sulistyastuti (2019) mendefinisikan implementasi sebagai proses distribusi hasil kebijakan (*policy output*) yang dilaksanakan oleh pelaksana kepada kelompok sasaran dalam rangka mewujudkan tujuan dari kebijakan tersebut.

Berdasarkan berbagai pengertian implementasi dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan sebuah proses atau mekanisme yang bersifat dinamis, di mana pelaksana kebijakan melakukan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang pada akhirnya menghasilkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan tersebut.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, implementasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis dengan mengandalkan mekanisme tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Mengacu pada konsep pelaksanaan, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

- Mewujudkan perencanaan yang matang, baik secara individu maupun dalam kelompok kerja.

- Memverifikasi dan mendokumentasikan langkah-langkah pelaksanaan suatu rencana atau kebijakan.
- Mencapai target yang telah ditetapkan dalam rencana atau kebijakan yang dirancang.
- Menilai kapasitas masyarakat dalam melaksanakan rencana atau kebijakan yang telah dirancang.
- Mengukur tingkat keberhasilan rencana atau kebijakan dalam meningkatkan kualitas atau mencapai perbaikan tertentu.

### **1.5.2 STRATEGI KOMUNIKASI**

Strategi komunikasi adalah rencana yang dirancang secara sistematis untuk mengelola dan mengarahkan proses komunikasi guna mencapai tujuan tertentu dalam menyampaikan pesan kepada audiens. Strategi ini melibatkan penentuan tujuan komunikasi, identifikasi audiens target, pengembangan pesan yang sesuai, pemilihan saluran atau media yang tepat, serta perencanaan umpan balik. Dengan menggunakan strategi komunikasi yang efektif, diharapkan pesan dapat tersampaikan secara efisien, dipahami dengan benar oleh audiens, dan mampu mempengaruhi persepsi, pemahaman, atau perilaku audiens sesuai tujuan komunikasi (Arifin, 2021).

Effendy (2017) menekankan bahwa strategi komunikasi merupakan proses yang melibatkan perencanaan dan manajemen yang

efektif untuk menyampaikan pesan secara jelas kepada komunikan, dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap atau perilaku mereka. Salah satu tantangan krusial dalam strategi komunikasi adalah mengoptimalkan penggunaan sumber daya komunikasi yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini bermula dari keterbatasan sumber daya komunikasi yang ada, yang harus dikelola sebaik mungkin agar komunikasi dapat berjalan efektif. Dalam konteks ini, strategi komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mencapai efektivitas tersebut.

Middleton, seperti yang dikutip oleh Cangara (2017, hal. 64), mendefinisikan strategi komunikasi sebagai integrasi optimal dari semua elemen komunikasi, yang mencakup komunikator, pesan, media (saluran), penerima, dan efek yang ditimbulkannya, semuanya dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi secara maksimal. Ini menandakan bahwa strategi komunikasi memerlukan pengelolaan komprehensif dari semua aspek komunikasi, sebab komunikasi adalah proses yang dipengaruhi oleh semua komponen yang berpartisipasi dalamnya (Cangara, 2017).

Arni (2017, hal. 65) berpendapat bahwa strategi komunikasi mencakup semua aspek yang berkaitan dengan perencanaan dan taktik untuk mengatur komunikasi secara efektif, termasuk pengirim, isi pesan, dan penerima, untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, strategi ini tidak hanya melibatkan manajemen dan taktik

operasional, tetapi juga mempertimbangkan keseluruhan aktivitas dalam rangka mewujudkan komunikasi yang terpadu, yang melibatkan semua komponen komunikasi secara menyeluruh (Arni, 2017).

### 1.5.3 **WEBSITE**

*Website* Website merupakan sekumpulan halaman yang terdapat dalam suatu domain atau subdomain dan dapat diakses melalui *World Wide Web (WWW)* di internet. Konten yang tersedia di dalamnya menjadi alasan utama seseorang mengunjungi *website*. Beberapa contoh *website* terkenal adalah Google.com dan Facebook.com. Penyebaran informasi melalui *website* berlangsung sangat cepat, mencakup wilayah yang luas, dan tidak terbatas oleh jarak maupun waktu. Karena itu, *website* berfungsi sebagai sarana penting dalam memperoleh dan mengelola informasi. Fungsi utama *website* adalah menyediakan informasi. Dengan menyediakan informasi yang relevan dan menarik, *website* dapat dimanfaatkan untuk mengubah pengunjung menjadi prospek (Iftitah Nurul Laily, 2022).

Untuk mengonversi pengunjung situs web menjadi prospek, pengelola dapat menyediakan formulir yang memungkinkan pengunjung memasukkan alamat email dan informasi lainnya, sehingga menjadi prospek yang dapat diidentifikasi. Situs web yang memiliki fungsi komunikasi umumnya merupakan *website* dinamis. Jenis *website*



ini dikembangkan menggunakan pemrograman *server-side*, sehingga mampu menyediakan fitur komunikasi seperti web mail, formulir kontak, *chatting*, dan lain sebagainya. Di sisi lain, *website* yang berfokus pada penyediaan informasi menempatkan kualitas konten sebagai prioritas utama. Fungsi informasi pada website mencakup teks dan grafik yang dapat diakses dengan cepat. Salah satu contoh implementasi fungsi informasi ini adalah *website* berita, yang secara khusus dirancang untuk menyediakan informasi berkualitas tinggi kepada penggunanya (Fandi Fabriyan, 2022).

#### **1.5.4 KLAMPID NEW GENERATION**

*Klampid New Generation* (KNG) adalah *website* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Pemerintah Kota Surabaya. Nama Klampid merupakan singkatan dari "Kelahiran, Kematian, Pindah, dan Datang," yang merupakan fitur utama yang disediakan untuk memfasilitasi pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Dengan versi "*New Generation*," Klampid memperkenalkan beberapa peningkatan untuk mempermudah layanan penduduk, seperti layanan untuk pendaftaran akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, perubahan alamat, hingga pendaftaran kematian, tanpa perlu datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL. Aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi antrean,

mempercepat proses layanan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi warga Surabaya.

*Website* ini dirancang sebagai platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan adanya KNG, diharapkan masyarakat dapat menyelesaikan urusan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil, sehingga proses pengurusan administrasi menjadi lebih cepat, mudah, transparan, hemat waktu, dan biaya (Anggyelia Sari et al., 2024).

*Klampid New Generation* adalah bentuk penerapan *electronic government* yang merupakan pembaruan dari *website* sebelumnya, sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. *Website* ini menyediakan berbagai layanan permohonan administrasi kependudukan, seperti pengurusan akta kelahiran, akta kematian, layanan pindah datang dan keluar, perubahan biodata Kartu Keluarga (KK), pencetakan ulang e-KTP dan KK, serta permohonan Kartu Identitas Anak (KIA) (Fitria & Hariyoko, 2023a).

### **1.5.5 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

Terletak di Jalan Tunjungan nomor 1-3 Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang dikenal dengan singkatan DISDUKCAPIL, adalah salah satu lembaga penyedia layanan publik yang berfokus pada administrasi kependudukan. Visi dari DISDUKCAPIL Kota Surabaya adalah menciptakan data kependudukan yang akurat dan membina masyarakat yang berkesadaran serta tertib dalam administrasi kependudukan. Misi yang diemban oleh lembaga ini adalah menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak hanya prima, tetapi juga dinamis dan humanis. Amanda Zubaidah Aljarofi (2019) menyatakan bahwa DISDUKCAPIL Kota Surabaya membagi tugasnya ke dalam empat bidang utama sebagai strategi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat, yang mencerminkan komitmen mereka dalam menjalankan tugas sebagai penyedia layanan publik di bidang kependudukan, sebagai berikut:

Pertama, Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang ini bertugas menjalankan sebagian tugas dinas dalam pelayanan pendaftaran penduduk. Keegiatannya mencakup penyusunan dan pelaksanaan program serta petunjuk teknis, koordinasi dengan instansi

lain, pengawasan, pengendalian, evaluasi, pelaporan, dan tugas lain dari kepala dinas. Fungsi utamanya meliputi pendaftaran serta penerbitan dokumen kependudukan bagi WNI, orang asing, dan mereka yang terlantar, verifikasi data ganda, serta penerbitan dokumen pindah-datang antar wilayah, baik di dalam negeri maupun antar negara.

Kedua, Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, bidang ini bertugas mengelola informasi administrasi kependudukan, termasuk menyusun dan melaksanakan program serta panduan teknis. Fungsinya melibatkan fasilitasi, sosialisasi, pelatihan teknis, advokasi, dan supervisi dalam pengelolaan informasi kependudukan di tingkat daerah, pengolahan dan penyajian data indikator kependudukan, serta perlindungan data pribadi penduduk dalam database skala daerah.

Ketiga, Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, bidang ini bertugas memanfaatkan data serta menciptakan inovasi pelayanan. Tugasnya meliputi penyusunan dan pelaksanaan program serta panduan teknis untuk mengembangkan inovasi dalam mempercepat pelayanan kependudukan serta memanfaatkan data dan dokumen kependudukan untuk kebutuhan lembaga atau instansi lain.

Keempat, Bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang ini bertugas menjalankan pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan

program dan panduan teknis. Fungsinya meliputi pencatatan berbagai peristiwa penting, seperti kelahiran, pengangkatan anak, pengakuan atau pengesahan anak, lahir mati, perkawinan, perceraian, kematian, perubahan nama, status kewarganegaraan, dan peristiwa penting lainnya.

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Surabaya terus berinovasi, salah satunya melalui *website Klampid New Generation* (KNG), yang merupakan singkatan dari kelahiran, kematian, pindah, dan datang. Platform ini dirancang untuk mempermudah warga dalam mengurus dokumen, seperti akta kelahiran dan kematian, secara online, sehingga proses menjadi lebih cepat, efisien, dan hemat biaya.

## **1.6 METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam upaya meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Metode deskriptif kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata dan rinci terkait proses

perencanaan, penerapan, serta evaluasi strategi komunikasi yang digunakan.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan melibatkan staf dinas dan pengelola website yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi strategi komunikasi. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas komunikasi dan pemanfaatan website oleh pengguna secara langsung, sementara dokumentasi mencakup pengumpulan data dari dokumen-dokumen pendukung seperti laporan internal, materi promosi, dan statistik penggunaan website.

### **1.6.1 LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang beralamat di Jalan Tunjungan No 1 - 3, Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat operasional pengelolaan administrasi kependudukan di Surabaya, serta tempat pengembangan dan implementasi *website Klampid New Generation* (KNG) sebagai layanan digital bagi masyarakat. Dengan memilih lokasi ini, peneliti dapat melakukan observasi langsung serta berinteraksi dengan pihak-pihak yang berperan

penting dalam strategi komunikasi dan promosi penggunaan *website Klampid New Generation*.

## 1.6.2 SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi dan pemanfaatan *website Klampid New Generation*, yaitu staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya yang berperan dalam perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi komunikasi untuk meningkatkan penggunaan website, pengelola website yang bertanggung jawab atas konten dan fitur serta aktivitas komunikasi untuk menarik pengguna.

Objek penelitian ini adalah implementasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Objek penelitian mencakup proses perencanaan strategi komunikasi, termasuk pemilihan pesan, media komunikasi, dan sasaran pengguna, implementasi strategi komunikasi melalui berbagai media *online* dan *offline* yang bertujuan untuk mendorong penggunaan *website*, serta evaluasi dan dampak strategi komunikasi yang diukur berdasarkan tingkat pemanfaatan *website* oleh masyarakat serta umpan balik dari pengguna.

### **1.6.3 FOKUS PENELITIAN**

Fokus penelitian ini pada bagaimana implementasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*. Penelitian ini akan menggali bagaimana proses perencanaan strategi komunikasi dilakukan, termasuk penentuan sasaran, pemilihan pesan, dan media yang digunakan untuk menjangkau masyarakat. Selain itu, fokus penelitian juga mencakup pelaksanaan strategi komunikasi melalui berbagai langkah konkret, seperti kampanye, sosialisasi, dan penyebaran informasi melalui media yang dipilih.

### **1.6.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dan pengelola *website Klampid New Generation*, untuk memperoleh informasi mengenai implementasi dan evaluasi strategi komunikasi. Observasi digunakan untuk mengamati langsung pelaksanaan komunikasi dan interaksi pengguna dengan *website*. Selain itu, dokumentasi dikumpulkan dari laporan, materi promosi, dan data penggunaan *website* untuk mendukung analisis penelitian.



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 PENELITIAN TERDAHULU**

Dalam dunia penelitian, pemahaman yang mendalam terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya memegang peranan yang sangat penting, tidak hanya sebagai referensi teoritis tetapi juga sebagai dasar yang memperkaya perspektif dan wawasan peneliti terhadap fenomena yang dikaji. Melalui penelaahan terhadap studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya, seorang peneliti dapat memetakan berbagai sudut pandang yang telah diangkat serta berbagai temuan yang telah didapatkan (Yam, 2024). Hal ini sangat berguna bagi peneliti dalam menyusun kerangka berpikir yang lebih kokoh serta sebagai landasan dalam menentukan arah penelitian yang lebih terarah dan terukur. Dengan demikian, ulasan terhadap penelitian terdahulu bukan hanya sebagai tinjauan literatur semata, melainkan juga bagian integral dalam menyusun argumen yang solid dan metodologi yang relevan dengan tujuan penelitian.

<b>NO</b>	<b>JUDUL PENELITIAN</b>	<b>NAMA PENELITI DAN TAHUN PENELITIAN</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
1.	Implementasi Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan	Syerin Yulia, Mike Indarsih, M.I.Kom (2024) (Yulia et al., 2024)	Temuan peneliti menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif, seperti pelatihan rutin untuk staf, penggunaan teknologi informasi untuk

	Pelanggan di CV. Porta Citra Lestari		mempermudah interaksi dan pendekatan personal dalam menangani masalah pelanggan, berperan signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
2.	Implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran PT Bukalapak dalam Mengembangkan UMKM Melalui Online Marketplace	Husnul Hidayah (2020) (Khusnul Hidayah, 2020)	Meskipun aktivitas implementasi strategi komunikasi pemasaran PT Bukalapak telah berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, beberapa faktor masih menghambat keberhasilan penuh dari inisiatif ini. Di antara faktor-faktor tersebut, kurangnya kemampuan para pelaku UMKM dalam memanfaatkan teknologi internet secara efektif merupakan salah satu kendala utama. Selain itu, persaingan dengan platform e-commerce lain yang menerapkan strategi "bakar duit" juga memberikan tantangan tambahan yang harus dihadapi oleh PT Bukalapak dalam menjalankan strategi komunikasinya.
3.	Implementasi Strategi Komunikasi Kesehatan dalam Meyakinkan	Rika Apriany Sukmana, Muhamad Iwu Iyansyah, Bambang Adi	Diplomasi aktif terus dilakukan untuk memastikan kebutuhan vaksin Covid-19 terpenuhi melalui kerja sama yang erat antara negara-

	Masyarakat untuk Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 di Kabupaten Barito Kuala	Wijaya, Marhaeni Fajar Kurniawati (2021) (Sukmana et al., 2021)	negara dan lembaga internasional, baik secara bilateral maupun multilateral. Sementara itu, Kementerian Kesehatan telah mengatur peraturan yang tidak hanya menjamin tertib administrasi, tetapi juga akuntabilitas terhadap Sumber Daya Manusia (SDM), logistik, jaringan fasilitas kesehatan, dan sistem monitoring dan evaluasi (monev) untuk implementasi vaksinasi Covid-19. Selain itu, penting untuk menjaga perlindungan tenaga kesehatan. Meskipun program vaksinasi sudah berlangsung, tetap esensial bagi semua masyarakat dan tenaga kesehatan untuk melanjutkan penerapan protokol kesehatan. Masyarakat, khususnya di Barito Kuala, diimbau untuk mendapatkan vaksinasi Covid-19, karena vaksin tersebut telah terbukti aman dan ditujukan untuk kesehatan bersama mayoritas masyarakat.
4.	Strategi Komunikasi dalam membentuk Budaya Keselamatan kerja melalui Implementasi Observasi PEKA (Pengamatan	Bambang Sulisty P. (2020) (Sulisty et al., 2020)	Berdasarkan evaluasi dan pengamatan yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif di tempat kerja telah berhasil mengubah perilaku yang tidak aman menjadi aman, serta kondisi yang tidak aman menjadi aman. Komunikasi tersebut juga

	Keselamatan Kerja) di PT. X		memfasilitasi pembuatan dialog mengenai perilaku dan kondisi aman serta tidak aman. Selanjutnya, komunikasi ini efektif dalam memprioritaskan observasi berdasarkan tingkat risiko yang ada, yang memungkinkan penetapan tindakan koreksi yang tepat berdasarkan hasil observasi dalam konteks keselamatan kerja.
5.	Implementasi big data pada sosial media sebagai strategi Komunikasi krisis pemerintah	Olih Solihin (2021) (Solihin, 2021)	<p>Hasil penelitian menyoroti tiga aspek penting dalam mengelola krisis:</p> <p>1). Pentingnya definisi krisis oleh pemerintah: Untuk mengerti dan mengelola sebuah krisis dengan efektif, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendefinisikannya. Ini penting karena setiap krisis memiliki karakteristik unik yang membedakannya.</p> <p>2). Pemanfaatan Big Data oleh pemerintah: Dengan memanfaatkan sumber informasi Big Data, pemerintah dapat mempercepat pelaksanaan dan efektivitas program-programnya, sehingga respons terhadap berbagai situasi dapat lebih cepat dan tepat.</p> <p>3). Integrasi Big Data dengan media sosial untuk</p>

			<p>identifikasi masalah: Melakukan analisis tahapan-tahapan pada media sosial sebagai bagian dari strategi Big Data dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah secara lebih cepat dan akurat. Di era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, media sosial telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat global, menjadikannya alat yang vital dalam pengumpulan data dan analisis krisis.</p>
6	<p>Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya</p>	<p>Nisa Dwi Arini, Yusuf Hariyoko (2023) (Nisa Dwi Arini &amp; Yusuf Hariyoko, 2023)</p>	<p>Implementasi aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan contoh sukses dari penerapan Electronic Government di Kota Surabaya. Respon positif dari masyarakat menunjukkan keefektifan aplikasi ini, terutama di tengah kegemaran pemerintah Kota Surabaya dalam melaksanakan program kalimasada. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memperbarui dokumen kependudukan. Diharapkan, penerapan aplikasi KNG ini akan semakin memperkuat upaya pemerintah dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan yang tidak hanya efisien tetapi juga efektif, sehingga dapat memberikan manfaat</p>

			yang maksimal bagi masyarakat.
7.	Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Ardelia Nur Sinta, Diana Hertati (2023) (Ardelia Nur Sinta & Diana Hertati, 2023)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi yang dihadirkan oleh Aplikasi Klampid New Generation secara signifikan memudahkan masyarakat dalam mengelola dokumen kependudukan. Peningkatan ini juga berkontribusi pada perbaikan pelayanan kependudukan. Namun, terdapat beberapa kendala yang perlu ditangani lebih lanjut, seperti masalah pada mekanisme upload dokumen dan jam operasional pelayanan yang ditawarkan oleh aplikasi KNG. Meskipun ada kerumitan ini, kendala-kendala tersebut tidak menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi, yang tetap beroperasi efektif.
8.	Klampid New Generation Sebagai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Ujung	Laila Ainun Fitria, Yusuf Hariyoko (2023)	Penulis berharap bahwa dengan diterapkannya inovasi Klampid New Generation (KNG), pelayanan publik oleh Disdukcapil Surabaya menjadi lebih efektif. Khususnya di Kelurahan Ujung, penerapan aplikasi KNG telah terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan dibandingkan dengan model pelayanan sebelumnya.

9.	Inovasi Aplikatif Pemanfaatan Platform Klampid New Generation Dalam Menjamin Kualitas Layanan Adminduk Di Kota Surabaya	Roihatut Thoyyibah, Deby Febriyan Eprilianto (2024) (Thoyyibah & Febriyan Eprilianto, 2024)	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan terpenuhi cukup baik dengan struktur website yang sederhana dan mudah diingat, meskipun informasi persyaratan dokumen belum tersedia. Kepercayaan terpenuhi cukup baik dengan perlindungan privasi dan keamanan yang memadai, meski tanpa adanya persetujuan tertulis. Fungsi interaksi lingkungan menunjukkan bantuan pengisian formulir yang memadai, namun format respon online belum ada. Keandalan pelayanan terpenuhi dengan aksesibilitas dan ketepatan waktu pengiriman yang baik. Konten dan penampilan website cukup sederhana dan mudah digunakan, meski informasi persyaratan belum tersedia di setiap menu. Dukungan warga menunjukkan pegawai yang responsif dan berpengetahuan, namun informasi kontak perlu diperbaiki. Penelitian menyarankan menambahkan informasi persyaratan dokumen di setiap menu dan informasi kontak, mendaftarkan aplikasi di playstore dan appstore, menyediakan persetujuan tertulis bagi pengguna, serta</p>
----	---	---	---

			pembaruan tampilan aplikasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan KNG.
10.	Menuju Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi Pada Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya	Adine Venita Rizki, Nabila Sahda Brahmasta (2024) (Adine Venita Rizki & Nabila Sahda Brahmasta, 2024)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun aplikasi Klampid New Generation (KNG) dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri, masih banyak warga yang lebih memilih untuk menggunakan layanan kantor kelurahan. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai cara penggunaan KNG menjadi faktor utama di balik preferensi ini. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya keterbatasan sarana dan prasarana di kantor kelurahan yang berpotensi menghambat efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar dilakukan sosialisasi yang lebih intensif dan pendampingan bagi masyarakat, serta peningkatan fasilitas di kantor kelurahan, untuk mengoptimalkan penggunaan KNG dan menciptakan ketertiban administrasi kependudukan yang lebih efektif di Kota Surabaya.

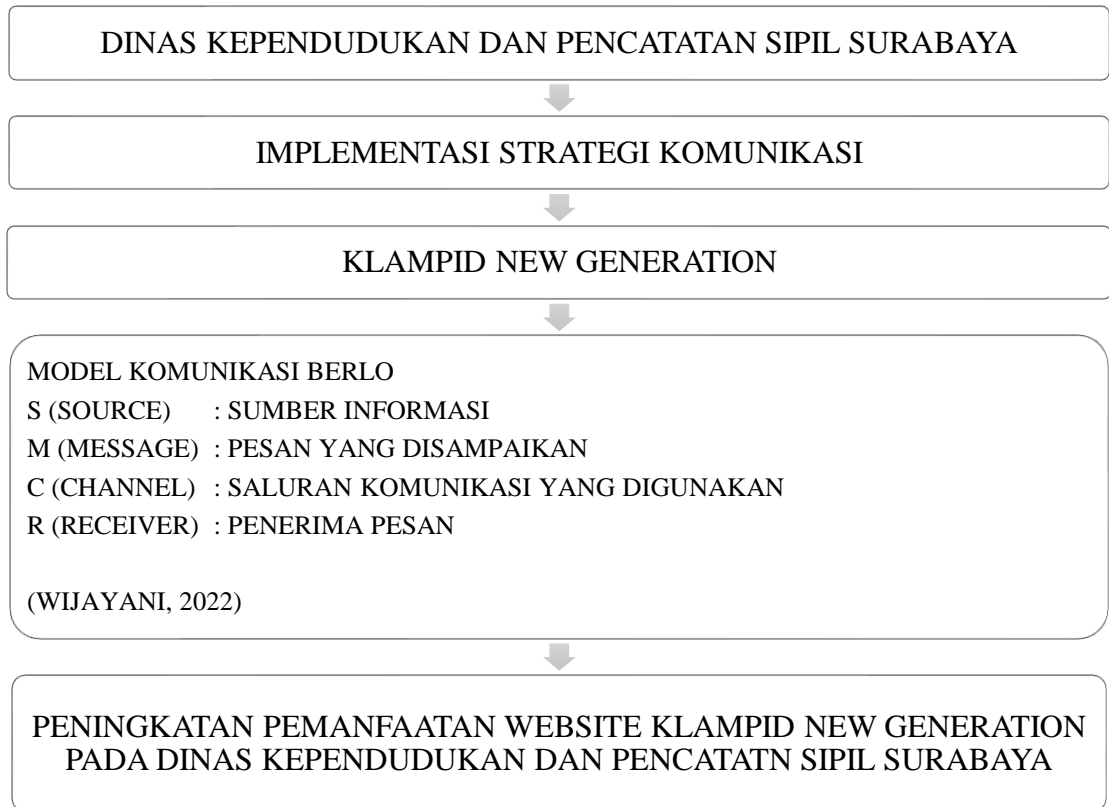
**Tabel 2.1** Penelitian terdahulu



***Sumber : Diolah peneliti***

Melalui tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa berbagai studi sebelumnya telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkaya pemahaman tentang topik yang dikaji. Penelitian-penelitian tersebut tidak hanya menawarkan perspektif teoretis yang beragam, tetapi juga menyajikan berbagai metode yang menjadi dasar dalam menyusun pendekatan untuk penelitian ini (Sowjanya Pedada, 2023). Namun, terdapat beberapa celah dan keterbatasan yang masih memerlukan kajian lebih lanjut, yang membuka peluang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi baru.

## 2.2 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN



**Bagan 2.1** Kerangka Konseptual  
*Sumber* : Diolah Peneliti

## 2.3 LANDASAN TEORI

### 2.3.1 IMPLEMENTASI

Implementasi adalah tahap penerapan yang dilakukan setelah tahap perencanaan dalam suatu proses atau siklus manajemen. Menurut (Wibowo, 2019), implementasi adalah fase kritis di mana suatu rencana, kebijakan, atau strategi yang telah disusun diterjemahkan menjadi tindakan nyata di lapangan. Implementasi ini tidak hanya melibatkan penempatan sumber daya sesuai

dengan rencana yang ada, tetapi juga membutuhkan adaptasi dan penyesuaian sesuai dengan kondisi lapangan yang sering kali tidak bisa sepenuhnya diprediksi sebelumnya (Wibowo, 2019).

Lebih lanjut, (Oetomo, 2020) menekankan bahwa implementasi bukan sekadar langkah teknis, tetapi juga mencakup upaya untuk mencapai tujuan akhir melalui pemanfaatan sumber daya yang ada, mulai dari tenaga manusia, teknologi, hingga anggaran yang dialokasikan. Dalam konteks organisasi, misalnya, implementasi berarti memastikan bahwa setiap elemen dari rencana strategis organisasi dijalankan oleh departemen-departemen terkait secara konsisten dan sinergis (Oetomo, 2020).

Implementasi yang efektif menuntut keselarasan antara tujuan organisasi dan kemampuan atau kapasitas internal untuk melaksanakan rencana tersebut. Dalam pandangan (Robbins, 2019), implementasi yang baik membutuhkan tidak hanya kepatuhan terhadap rencana, tetapi juga pemahaman dan komitmen dari pihak yang terlibat. Tanpa pemahaman yang baik tentang tujuan implementasi, pelaksanaan di lapangan mungkin menjadi kaku atau bahkan bertentangan dengan visi organisasi (Robbins, 2019).

Secara umum, proses implementasi mencakup beberapa tahap, seperti:

- **Persiapan:** Ini adalah tahap awal di mana semua kebutuhan untuk implementasi disiapkan, termasuk penyediaan anggaran, pelatihan tenaga kerja, dan pengaturan struktur atau sistem yang diperlukan.
- **Pelaksanaan:** Pada tahap ini, rencana mulai dijalankan, baik dalam bentuk program, kebijakan, atau teknologi baru yang diperkenalkan dalam organisasi atau komunitas.
- **Monitoring dan Evaluasi:** Setelah rencana diimplementasikan, dilakukan monitoring untuk memastikan pelaksanaan sesuai dengan tujuan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kendala atau masalah yang timbul dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.

(Wibowo, 2019) juga menyoroti bahwa kesuksesan implementasi sangat bergantung pada kemampuan manajemen untuk menyesuaikan strategi dalam menghadapi kondisi dinamis. Implementasi yang kaku tanpa adanya fleksibilitas sering kali mengalami hambatan, terutama ketika dihadapkan dengan perubahan eksternal yang cepat. Oleh karena itu, dalam proses implementasi diperlukan pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Implementasi pada dasarnya adalah jembatan antara perencanaan dan hasil akhir yang ingin dicapai. Sebuah rencana hanya akan menjadi konsep yang tidak memiliki dampak jika tidak dilakukan implementasi dengan baik. Inilah sebabnya mengapa tahap implementasi sangat menentukan apakah tujuan yang telah dirancang di awal bisa dicapai atau tidak (Wibowo, 2019).

Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu ketersediaan sumber daya, dukungan manajemen, keterampilan teknis, keterlibatan stakeholder, dan komunikasi efektif. Sumber daya yang mencukupi memastikan bahwa setiap tahap dapat berjalan sesuai kebutuhan (Soemirat, 2020). Dukungan manajemen memberikan arahan dan motivasi, sedangkan keterampilan teknis membantu tim menjalankan tugas dengan efektif. Keterlibatan stakeholder mengurangi resistensi dan meningkatkan kesesuaian implementasi dengan kebutuhan di lapangan, sementara komunikasi yang baik memastikan koordinasi dan mencegah miskomunikasi. Setiap faktor ini berperan penting dalam memastikan bahwa implementasi berjalan lancar dan mencapai hasil yang diharapkan.

Proses implementasi melibatkan beberapa langkah utama yang harus dilakukan secara sistematis agar tujuan dan rencana tercapai dengan efektif. Pertama, perencanaan implementasi menyusun langkah-langkah detail, termasuk alokasi sumber daya dan strategi mitigasi risiko. Setelah itu, pelatihan memastikan tim memiliki keterampilan yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Sumber daya pun dialokasikan dengan cermat untuk mendukung setiap tahapan. Selanjutnya, tahap pelaksanaan menjadi inti dari proses ini, di mana rencana dioperasikan di lapangan dengan koordinasi dan komunikasi yang baik (Ghozali, 2021). Monitoring dilakukan agar implementasi tetap berjalan sesuai rencana, memungkinkan penanganan cepat

jika terjadi kendala. Di akhir, evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan dan memberikan feedback yang bermanfaat untuk perbaikan di masa depan.

Evaluasi implementasi bertujuan menilai keberhasilan proses berdasarkan efektivitas, efisiensi, relevansi, dan keberlanjutannya. Melalui evaluasi, organisasi dapat melihat apakah tujuan tercapai, sumber daya digunakan optimal, metode tetap sesuai kebutuhan, dan hasil implementasi bisa dipertahankan jangka panjang. Feedback dari evaluasi juga menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan di masa depan (Sari, 2020).

### **2.3.2 STRATEGI KOMUNIKASI**

Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan komunikasi, para perencana komunikasi perlu menavigasi isu-isu terkait dengan pengelolaan sumber daya komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seperti dijelaskan oleh Nurrachmah (2024). Middleton, seorang ahli dalam bidang perencanaan komunikasi pada tahun 1980, mendefinisikan strategi komunikasi sebagai kombinasi yang ideal dari semua elemen komunikasi, yang meliputi komunikator, pesan, media (saluran), penerima, serta efek yang dihasilkan, semuanya dirancang secara strategis untuk mencapai hasil maksimal dalam komunikasi (Nurrachmah, 2024).

Keberhasilan komunikasi yang efektif sangat bergantung pada penentuan strategi komunikasi yang tepat. Tanpa adanya strategi komunikasi yang baik, efek dari proses komunikasi dapat berpotensi menghasilkan dampak

negatif. Oleh karena itu, makna dari sebuah strategi komunikasi mencakup bagaimana seluruh aktivitas yang dilakukan dapat diterjemahkan dengan efektif untuk mewujudkan ide, pemikiran, serta cara-cara yang telah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam komunikasi (Ida Suryani Wijaya, 2020).

Quinn dan Mintzberg (1991:23) berpendapat bahwa strategi berkaitan dengan lima hal, yaitu :

- a. *Strategy as a plan*. Strategi merupakan suatu rencana yang menjadi pedoman bagi organisasi untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. *Strategy as a pattern*. Strategi merupakan pola tindakan konsisten yang dijalankan organisasi dalam jangka waktu lama.
- c. *Strategy as a position*. Strategi merupakan cara organisasi dalam menempatkan atau mengalokasikan sesuatu pada posisi yang tepat.
- d. *Strategy as a perspective*. Strategi merupakan cara pandang organisasi dalam menjalankan kebijakan. Cara pandang ini berkaitan dengan visi dan budaya organisasi.
- e. *Strategy as a play*. Strategi merupakan cara bermain atau manuver spesifik yang dilakukan organisasi dengan tujuan untuk mengalahkan rival atau kompetitor.

Strategi komunikasi merupakan serangkaian langkah strategis yang diambil oleh sebuah organisasi agar setiap aktivitas komunikasinya dapat

mencapai sasaran secara efektif. Sifat strategi komunikasi ini pada dasarnya melekat pada semua pelaku komunikasi, namun proses awalnya dimulai dengan pemikiran strategis yang dimiliki oleh pimpinan atau pengambil keputusan dalam sebuah organisasi. Pemikiran strategis ini menjadi landasan dalam merancang dan melaksanakan komunikasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi secara maksimal (Zainal Abidin et al., 2021).

Mohamed Hassan (2023) mengemukakan bahwa untuk mengimplementasikan sebuah strategi komunikasi, penting untuk memilih taktik atau metode yang tepat dalam perancangannya. Ada hubungan yang erat antara strategi dan taktik, yang menyatakan bahwa jika strategi yang telah disusun dengan hati-hati ternyata tepat, maka perubahan dapat lebih dulu dilakukan pada taktik sebelum strategi. Sebaliknya, jika ada kesalahan yang terdeteksi pada tingkat taktik, maka perlu dilakukan penyesuaian pada strategi tersebut.

Dalam kajian komunikasi, pemahaman tentang bagaimana informasi disampaikan dan diterima menjadi sangat penting. Salah satu kerangka teoritis yang sering digunakan untuk menganalisis proses ini adalah teori komunikasi Berlo. Teori ini, yang dikenal dengan model SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*), menjelaskan bahwa setiap elemen dalam proses komunikasi memiliki peran penting yang saling berinteraksi. Pengirim (*source*) bertanggung jawab untuk menghasilkan dan menyampaikan pesan yang jelas



dan tepat. Pesan (*message*) itu sendiri harus dirancang dengan baik agar relevan dan menarik bagi penerima. Saluran (*channel*) menjadi media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, dan pemilihan saluran yang tepat sangat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Sementara itu, penerima (*receiver*) harus memiliki pemahaman dan latar belakang yang sesuai untuk dapat menerima dan menginterpretasikan pesan tersebut dengan baik (Saud et al., 2020).

Dalam konteks strategi komunikasi, pemahaman mendalam tentang setiap elemen dalam model Berlo menjadi krusial. Strategi komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan penyampaian informasi, tetapi juga memerlukan analisis dan penyesuaian yang cermat terhadap karakteristik audiens. Hal ini mencakup memahami kebutuhan, harapan, dan kebiasaan audiens dalam mengakses informasi. Dengan demikian, strategi komunikasi harus disusun sedemikian rupa sehingga pesan yang disampaikan mampu menjangkau dan mempengaruhi penerima secara positif (Bambang Warsita, 2019). Bambang Warsita juga menjelaskan bahwa keterkaitan antara strategi komunikasi dan teori Berlo menyoroti pentingnya pendekatan sistematis dalam merancang komunikasi. Setiap elemen dalam model SMCR memberikan kerangka kerja untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai aspek yang mempengaruhi proses komunikasi. Oleh karena itu, penerapan teori Berlo dalam strategi komunikasi dapat membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak

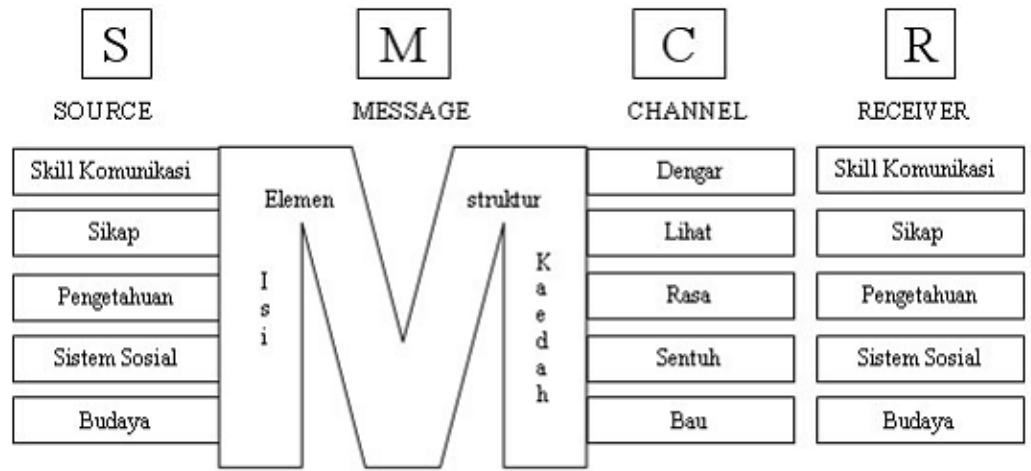
hanya diterima, tetapi juga dipahami dan direspon secara aktif oleh penerima. Dengan demikian, integrasi antara teori dan praktik komunikasi menjadi sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan antara pengirim dan penerima dalam berbagai konteks (Bambang Warsita, 2019).

### **2.3.3 MODEL KOMUNIKASI**

Model komunikasi adalah gambaran visual yang menggambarkan bagaimana proses komunikasi berlangsung. Dengan kata lain, model komunikasi adalah representasi dari alur komunikasi yang terjadi, mulai dari penyampaian pesan hingga penerimaan pesan. Para ahli membagi model komunikasi ke dalam tiga kategori, yaitu model komunikasi linear, model komunikasi transaksional, dan model komunikasi interaksional (Farizqa Ayuluqyana Putri, 2021).

Pada tahun 1960, David Kenneth Berlo, seorang peneliti di bidang komunikasi, memperkenalkan model komunikasi linear yang disebut SMCR. Model ini memaparkan proses komunikasi melalui empat komponen utama: sumber atau pengirim pesan (*source/sender*), pesan itu sendiri (*message*), saluran transmisi (*channel*), dan penerima pesan (*receiver*). Dalam pengembangan model ini, Berlo menekankan pentingnya proses encoding dan decoding, yang terjadi sebelum pengiriman pesan oleh pengirim dan penerimaan pesan oleh penerima. Dengan menggunakan model SMCR, Berlo

berusaha memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi komunikasi di setiap elemen yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut (Wijayani, 2022).



**Gambar 2.1** Teori Berlo

*Sumber : Internet*

David Kenneth Berlo memperkenalkan istilah SMCR untuk menggambarkan model komunikasi linier. Linier artinya searah. Linier artinya pesan dikirim dan kemudian diterima oleh penerima. Oleh karena itu, proses komunikasi pada model komunikasi Berlo tidak terjadi secara terus menerus, melainkan berubah secara terus menerus dari pengirim pesan ke penerima pesan. Berlo lebih menekankan bahwa komunikasi merupakan suatu proses yang melibatkan banyak komponen. David K. Berlo menekankan empat komponen penting dalam model komunikasinya, yaitu sumber, pesan, saluran, dan penerima. Karena keempat komponen tersebut, model komunikasi Berlo dikenal juga dengan model komunikasi SMCR (Suryanto, 2015).

a. *Source* (sumber)

*Sender/source* atau pengirim pesan adalah sumber pesan, yang juga dikenal sebagai komunikator, adalah pihak yang mengirimkan pesan. Sumber komunikasi bisa terdiri dari individu atau kelompok, seperti organisasi, partai politik, atau lembaga tertentu. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut sumber komunikasi termasuk *source*, *sender*, atau *encoder*. Beberapa faktor yang mempengaruhi peran sumber atau pengirim pesan antara lain keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan budaya.

- Keterampilan komunikasi (*communication skills*): Ini adalah keterampilan komunikasi seseorang seperti kemampuan membaca, menulis, berbicara, mendengarkan, dll. Keterampilan komunikasi yang dimiliki pengirim/sumber merupakan faktor yang mempengaruhi proses komunikasi. Pesan akan tersampaikan dengan lebih baik jika pengirim/sumber memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan sebaliknya.
- Sikap (*attitudes*): adalah sikap *sender/source* terhadap dirinya sendiri, khalayaknya, dan lingkungannya, yang dapat mengubah makna dan efek pesan.
- Pengetahuan (*knowledge*) merupakan pengetahuan yang dimiliki pengirim/sumber tentang subjek pesan yang menjadikan pesan yang disampaikan mempunyai dampak yang lebih besar terhadap khalayak.

Dengan memiliki pemahaman yang kuat tentang pokok bahasan, komunikator dapat menyampaikan pesannya dengan lebih efektif. Perlu dipahami bahwa pengetahuan di sini adalah pengetahuan tentang mata pelajaran dan bukan pengetahuan umum.

- Sistem sosial (*social systems*) Sistem sosial mencakup beberapa aspek sistem sosial seperti nilai, kepercayaan, budaya, agama dan pemahaman umum masyarakat. Aspek-aspek ini mempengaruhi cara *sender/source* menyampaikan pesan.
- Budaya (*culture*) Merupakan bagian dari masyarakat dan bagian dari institusi sosial. Latar belakang budaya seseorang mempengaruhi pembentukan dan penerimaan informasi. Dengan kata lain, perbedaan budaya mempengaruhi penerimaan informasi.

b. *Message* (pesan)

Yang dimaksud Unsur pesan dalam model komunikasi Berlo merujuk pada isi atau materi yang dikirimkan oleh pengirim (*sender*) kepada penerima pesan. Pesan tersebut dapat berupa suara, teks, video, atau bentuk media lainnya. Pesan merupakan informasi penting yang disampaikan oleh komunikator, yang bisa bersifat menghibur, informatif, mendidik, persuasif, atau promosi. Informasi dapat disampaikan melalui dua cara, yaitu verbal dan non-verbal, baik secara langsung (*tatap muka*) maupun melalui media komunikasi. Dalam

hal ini, pesan juga sering disebut sebagai Message, Content, atau Information.

Faktor-faktor yang mempengaruhi elemen pesan adalah:

- Isi (*content*) Mengacu pada materi pesan yang dipilih oleh pengirim untuk menyampaikan tujuan tertentu. Isi ini terdiri atas elemen-elemen tertentu dan diatur dalam sebuah struktur.
- Elemen (*elements*) Berkaitan dengan aspek nonverbal seperti bahasa, gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan lain sebagainya. Elemen-elemen ini menjadi pelengkap dalam sebuah pesan yang membangun content.
- Perlakuan (*treatment*) Berkaitan dengan cara pesan disajikan, termasuk bagaimana pesan tersebut disampaikan kepada penerima, yang berpotensi memengaruhi umpan balik dari penerima. Namun, perlakuan yang berlebihan justru dapat mengganggu proses komunikasi.
- Struktur (*structure*) Berhubungan dengan susunan pesan yang memengaruhi tingkat keefektifannya. Pesan yang sama bisa tidak diterima dengan baik jika strukturnya kurang tersusun secara tepat.
- Kode (*code*) Merujuk pada format atau bentuk pesan yang digunakan, seperti bahasa, gestur, musik, budaya, atau alat komunikasi lainnya. Pesan akan lebih mudah dipahami jika kodenya jelas dan tepat, sedangkan kode yang tidak tepat dapat menyebabkan kesalahpahaman.

c. *Channel* (Media dan Saluran Komunikasi)

Dalam proses komunikasi, pengirim pesan *sender/source* perlu menentukan saluran komunikasi yang akan digunakan untuk mengirimkan pesan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi elemen saluran komunikasi *channel*, yaitu:

- *Hearing*: Menggunakan indra pendengaran, seperti telinga, untuk menerima pesan.
- *Seeing*: Melibatkan saluran komunikasi visual, seperti televisi, di mana informasi dapat diterima melalui pandangan mata.
- *Touching*: Indra peraba digunakan sebagai saluran komunikasi. Contohnya, saat menyentuh gorengan untuk memeriksa apakah masih hangat atau tidak.
- *Smelling*: Bau juga dapat berperan dalam menyampaikan pesan. Contohnya, mencium aroma bawang goreng yang mengisyaratkan seseorang sedang memasak.
- *Tasting*: Indra pengecap, seperti lidah, digunakan dalam komunikasi. Misalnya, mencicipi makanan bisa menjadi bentuk penyampaian informasi.

d. *Receiver* (Penerima Pesan)

*Receiver* atau penerima pesan merujuk pada individu yang menerima pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan. Sebagaimana *sender/source* atau sumber

atau pengirim pesan, maka *receiver* atau penerima pesan juga memiliki berbagai elemen yang dipengaruhi oleh beberapa faktor :

- Keterampilan komunikasi (*communication skills*) merupakan kemampuan individu sebagai penerima pesan dalam memproses informasi yang diterima. Keterampilan ini mencakup mendengarkan, menulis, berbicara, membaca, dan lainnya.
- Sikap (*attitudes*) Merujuk pada respons yang diberikan oleh penerima pesan, baik sebelum maupun setelah menerima pesan.
- Pengetahuan (*knowlwdge*) Merupakan pengetahuan yang dimiliki oleh penerima pesan untuk memastikan pesan yang diterima dapat dipahami dengan baik.
- Sistem sosial (*social systems*) Meliputi nilai-nilai, kepercayaan, agama, dan lain-lain mempengaruhi *receiver* atau penerima pesan dalam menerima pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan.
- Budaya (*culture*) Bagian dari sistem sosial mempengaruhi cara *receiver* atau penerima pesan dalam menerima pesan (Wijayani, 2022).



## **BAB III**

### **GAMBARAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

#### **3.1 GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

##### **3.1.1 PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya alamatnya berada di Jl. Tunjungan No.1-3 (Gedung Siola Lantai 3), Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur. DISDUKCAPIL Kota Surabaya memiliki nomor telepon (031) 99245444, Email [dis\\_dukcapil@surabaya.go.id](mailto:dis_dukcapil@surabaya.go.id), Website <http://dispendukcapil.surabaya.go.id>, Instagram @dispendukcapil.sby, Twitter @dispendukcapilS, dan Youtube Disdukcapil Kota Surabaya.

Melansir [dpr.go.id](http://dpr.go.id), administrasi kependudukan (adminduk) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan meliputi masalah penduduk seperti pembuatan dokumen yang menjadi identitas

penduduk yaitu Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP, Catatan Sipil, yang patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Dengan adanya Adminduk dapat memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk. Oleh karena itu DISDUKCAPIL berperan penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan memastikan data penduduk di wilayahnya tercatat dengan benar dan akurat.

### **3.1.2 MOTTO, VISI DAN MISI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

- Motto Pelayanan: Humanis Berintegritas.
- Visi Pelayanan: Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan.
- Misi Pelayanan: Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis dan Humanis.

### **3.1.3 LOGO DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**



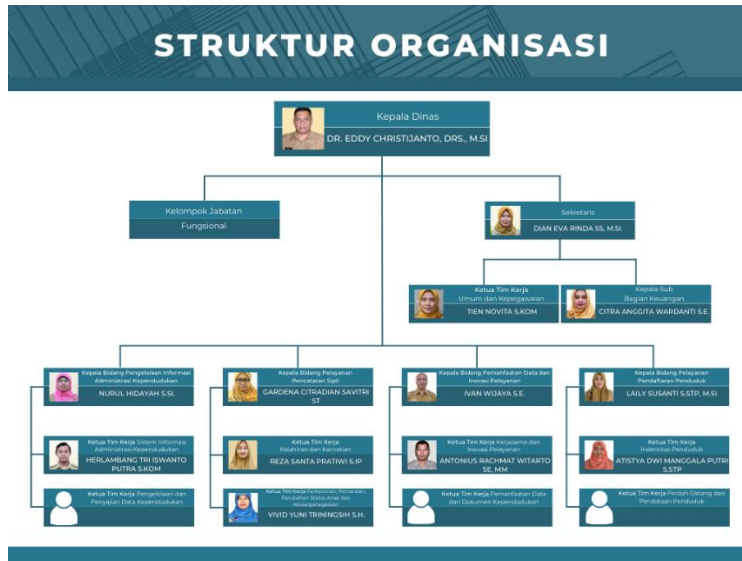
**Gambar 3.1** Logo DISDUKCAPIL Surabaya

**Sumber :** <https://jendelasurabaya.blogspot.com>

**3.1.4 ARTI LOGO DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

- Lambang berbentuk perisai segi enam yang distilir (*gesty leerd*) melambangkan perlindungan bagi Kota Surabaya.
- Gambar Tugu Pahlawan mewakili semangat kepahlawanan warga Surabaya dalam mempertahankan kemerdekaan dari penjajah.
- Gambar ikan Sura dan Baya, yang diartikan sebagai *Sura ing Baya*, mencerminkan keberanian masyarakat Surabaya dalam menghadapi berbagai bahaya tanpa rasa takut.
- Penggunaan warna biru, hitam, perak (putih), dan emas (kuning) dirancang dengan kejernihan dan kecerlangan optimal untuk menciptakan lambang yang memancarkan kepuasan visual.

### 3.1.5 STRUKTUR ORGANISASI DAN KEPEGAWAIAN



Gambar 3.2 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Surabaya

Sumber : <https://disdukcabil.surabaya.go.id>

Gambar 3.3 Pegawai DISDUKCAPIL Surabaya

Sumber : <https://disdukcabil.surabaya.go.id>

Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Susunan Organisasi Dinas terdiri atas :

- Dinas;
- Sekretariat, membawahi Sub Bagian Keuangan;
- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- UPTD;
- Kelompok Jabatan Fungsional.

### **3.1.6 TUGAS DAN FUNGSI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

Peraturan Walikota Surabaya nomor 80 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Bagian Kesatu

Dinas

#### Pasal 4

1. Dinas sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 3 ayat (1), dinas menjalankan fungsi sebagai berikut :
  - Merumuskan kebijakan sesuai dengan cakupan tugasnya;
  - Melaksanakan kebijakan berdasarkan ruang lingkup tugasnya;
  - Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait bidang tugasnya;
  - Mengelola administrasi dinas sesuai lingkup tugasnya;
  - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai fungsi dan kewenangan dinas.

#### Bagian Kedua

#### Sekretariat

#### Pasal 5

1. Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang kesekretariatan yang meliputi Menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan

pelaporan, dan melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- Penyusunan rencana program kerja dan pedoman teknis bidang Sekretariat;
- Pelaksanaan rencana dan panduan kerja bidang Sekretariat;
- Koordinasi dengan lembaga atau instansi lain;
- Koordinasi dalam pelaksanaan tugas antar bidang di dinas;
- Penyusunan regulasi dan penyelesaian persoalan hukum;
- Penyusunan dokumen perencanaan yang berbasis gender dan risiko;
- Penyelesaian rekomendasi hasil pengawasan;
- Pengelolaan administrasi kepegawaian;
- Pengelolaan arsip dan perpustakaan;
- Pengelolaan Barang Milik Daerah;
- Pelaksanaan fungsi kehumasan dan protokoler;
- Pembinaan organisasi dan tata kelola administrasi;
- Pengelolaan keuangan dinas;
- Pengolahan data dan informasi;
- Pelaporan indikator kinerja perangkat daerah;
- Pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas di Sekretariat;

- Monitoring, evaluasi, dan pelaporan kinerja berdasarkan dokumen rencana strategis;
  - Tugas tambahan lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas.
3. Sekretariat dalam menjalankan tugas dan fungsi umum dan kepegawaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibantu oleh pejabat fungsional yang diberi tugas tambahan sebagai sub koordinator.

#### Pasal 6

- 1) Sub Bagian Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas :

- Menyusun bahan untuk perencanaan program kerja dan panduan teknis di Sub Bagian Keuangan;
- Menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja serta panduan teknis di Sub Bagian Keuangan;
- Menyediakan bahan untuk mendukung koordinasi dan kerja sama dengan lembaga serta instansi lain;
- Melaksanakan koordinasi dalam penyusunan anggaran atau perubahan anggaran;
- Mengontrol proses pembayaran dan penerimaan keuangan;
- Menyusun laporan keuangan secara terperinci;
- Melaksanakan pengawasan dan pengendalian aktivitas di Sub Bagian Keuangan;



- Menyiapkan bahan untuk monitoring, evaluasi, serta pelaporan kinerja yang tercantum dalam dokumen perencanaan strategis;
- Menjalankan tugas tambahan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya.

### Bagian Ketiga

#### Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

##### Pasal 7

1. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :
  - Melakukan penyusunan rencana program kerja dan pedoman teknis di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
  - Melaksanakan program kerja serta pedoman teknis di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

- Berkoordinasi dan bekerja sama dengan lembaga atau instansi lain;
- Mengelola dan memberikan pelayanan administrasi umum serta administrasi kependudukan;
- Menyediakan bahan untuk penetapan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- Melakukan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- Memelihara dan mengembangkan sistem informasi administrasi kependudukan tingkat daerah;
- Memberikan pembinaan serta pengembangan sumber daya manusia yang mengelola sistem informasi administrasi kependudukan daerah;
- Mengamankan akses aplikasi atau sistem informasi administrasi kependudukan;
- Mengawasi pengelolaan sistem serta data informasi administrasi kependudukan di tingkat daerah;
- Menyusun bahan kebijakan untuk pengelolaan informasi administrasi kependudukan daerah;
- Melaksanakan kebijakan dalam pengolahan serta penyajian data kependudukan;

- Melakukan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi terkait pengelolaan informasi administrasi kependudukan daerah;
- Melakukan pengolahan database kependudukan daerah;
- Mengelola data kependudukan daerah secara efektif;
- Melindungi data pribadi penduduk yang terdapat dalam database kependudukan daerah;
- Memantau serta mengevaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat daerah;
- Mengolah dan menyajikan data berdasarkan indikator kependudukan daerah;
- Melayani pengaduan dan permintaan terkait data atau informasi administrasi kependudukan;
- Mengawasi dan mengendalikan aktivitas di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- Melakukan monitoring, evaluasi, serta pelaporan kinerja sesuai dokumen perencanaan strategis;
- Menjalankan tugas tambahan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai fungsi dan tanggung jawabnya.

3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana disebutkan pada ayat (1) dan ayat

(2), dibantu pejabat fungsional yang diberi tugas tambahan sebagai Sub Koordinator.

#### Bagian Keempat

#### Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

#### Pasal 8

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :
  - Menyusun rencana program kerja dan pedoman teknis di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
  - Melaksanakan program kerja serta pedoman teknis di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
  - Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan lembaga serta instansi lain;

- Memproses administrasi kependudukan secara teknis;
- Menyusun bahan untuk penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil tingkat daerah;
- Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi dalam pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil di tingkat daerah;
- Memantau, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil di tingkat daerah;
- Berkoordinasi dalam pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil tingkat daerah;
- Melaksanakan pembinaan serta pengembangan sumber daya manusia yang mengelola pelayanan dan pencatatan sipil tingkat daerah;
- Menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil yang meliputi:
  - Kelahiran;
  - Lahir mati;
  - Kematian;
  - Perkawinan;
  - Pembatalan perkawinan;
  - Perceraian;
  - Pembatalan perceraian;
  - Pengangkatan anak;

- Pengakuan anak;
  - Pengesahan anak;
  - Perubahan nama;
  - Perubahan status kewarganegaraan;
  - Peristiwa penting lainnya;
  - Pembetulan akta pencatatan sipil; dan
  - Pembatalan akta pencatatan sipil.
- Menatausahakan dokumen akta pencatatan sipil dengan baik;
  - Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
  - Melakukan monitoring, evaluasi, serta pelaporan kinerja sesuai dengan dokumen perencanaan strategis;
  - Menjalankan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibantu oleh pejabat fungsional yang diberi tugas tambahan sebagai Sub Koordinator.

#### Bagian Kelima

#### Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

#### Pasal 9

1. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :
  - Menyusun rencana program kerja dan pedoman teknis di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
  - Melaksanakan program kerja dan pedoman teknis di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
  - Melakukan koordinasi serta kerja sama dengan lembaga dan instansi lain;
  - Menyiapkan bahan untuk pengembangan langkah-langkah inovatif dalam pelayanan kependudukan dan percepatan layanan kependudukan;
  - Melakukan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi terkait pemanfaatan data serta inovasi pelayanan di tingkat daerah;

- Memproses administrasi kependudukan secara teknis;
- Menyusun evaluasi, petunjuk teknis, dan pelaporan terkait pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- Memanfaatkan data kependudukan untuk menyusun indikator dan analisis kependudukan guna perencanaan pembangunan berbasis penduduk di tingkat daerah;
- Memberikan pelayanan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan kepada lembaga atau instansi lain;
- Melakukan analisis, kajian, serta memberikan rekomendasi terkait dampak perkembangan kependudukan;
- Menyajikan serta menyebarluaskan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan;
- Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- Melakukan monitoring, evaluasi, serta pelaporan kinerja yang tercantum dalam dokumen perencanaan strategis;
- Menjalankan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai fungsi dan tanggung jawabnya.

3. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibantu oleh pejabat fungsional yang diberi tugas tambahan sebagai Sub Koordinator.



## Bagian Keenam

### Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

#### Pasal 10

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan Lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :
  - Menyusun rencana program kerja dan pedoman teknis di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
  - Melaksanakan program kerja dan pedoman teknis di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
  - Melakukan koordinasi serta bekerja sama dengan lembaga dan instansi terkait;
  - Memproses administrasi kependudukan secara teknis;
  - Menyusun bahan untuk penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;

- Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi dalam pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- Berkoordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran serta penerbitan dokumen pendaftaran penduduk sebagai identitas penduduk;
- Memantau, mengevaluasi, serta melaporkan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk;
- Mengawasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- Melakukan pembinaan serta pengembangan sumber daya manusia yang mengelola pendaftaran penduduk;
- Menyenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk yang mencakup:
  - Pencatatan biodata Penduduk;
  - Penerbitan KK;
  - Penerbitan KTP-el;
  - Penerbitan KIA;
  - Penerbitan surat keterangan kependudukan terhadap pendaftaran Peristiwa Kependudukan;
  - Pendataan Penduduk rentan administrasi kependudukan; dan
  - Pendataan penduduk non permanen.
- Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

- Melakukan monitoring, evaluasi, serta pelaporan kinerja yang tercantum dalam dokumen perencanaan strategis;
  - Menjalankan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibantu oleh pejabat fungsional yang diberi tugas tambahan sebagai Sub Koordinator.

#### Bagian Ketujuh

#### Unit Pelaksana Teknis Dinas

#### Pasal 11

1. Dalam struktur Dinas, dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) untuk menjalankan kegiatan teknis operasional atau mendukung kegiatan teknis tertentu.
2. Pembentukan serta susunan organisasi UPTD diatur lebih lanjut melalui Peraturan Wali Kota yang terpisah.

#### Bagian Kedelapan

#### Kelompok Jabatan Fungsional

#### Pasal 12

1. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga profesional yang menempati jabatan fungsional berbasis keahlian maupun keterampilan.

2. Jenis, jenjang dan jumlah jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Walikota berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pejabat fungsional yang diberikan tugas tambahan sebagai sub-koordinator untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat maupun Bidang diangkat berdasarkan keputusan Wali Kota.
4. Nomenklatur dan tugas sub koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

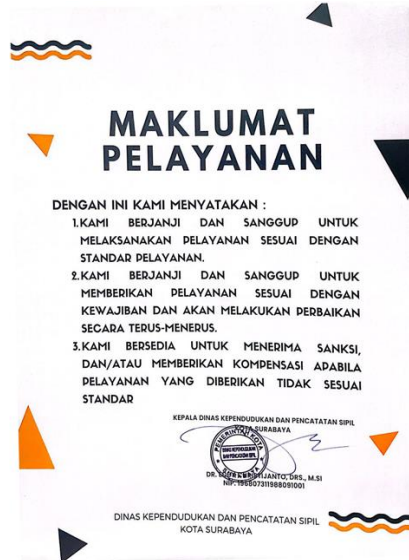
### 3.1.7 INOVASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA



**Gambar 3.4** Inovasi Pelayanan DISDUKCAPIL Surabaya

*Sumber* : <https://disdukcabil.surabaya.go.id>

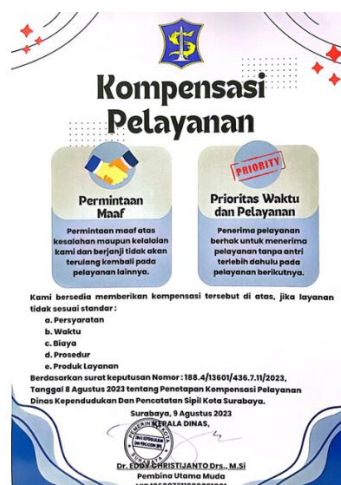
### 3.1.8 MAKLUMAT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA



Gambar 3.5 Maklumat Pelayan DISDUKCAPIL Surabaya

Sumber : <https://disdukcapii.surabaya.go.id>

### 3.1.9 KOMPENSASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA

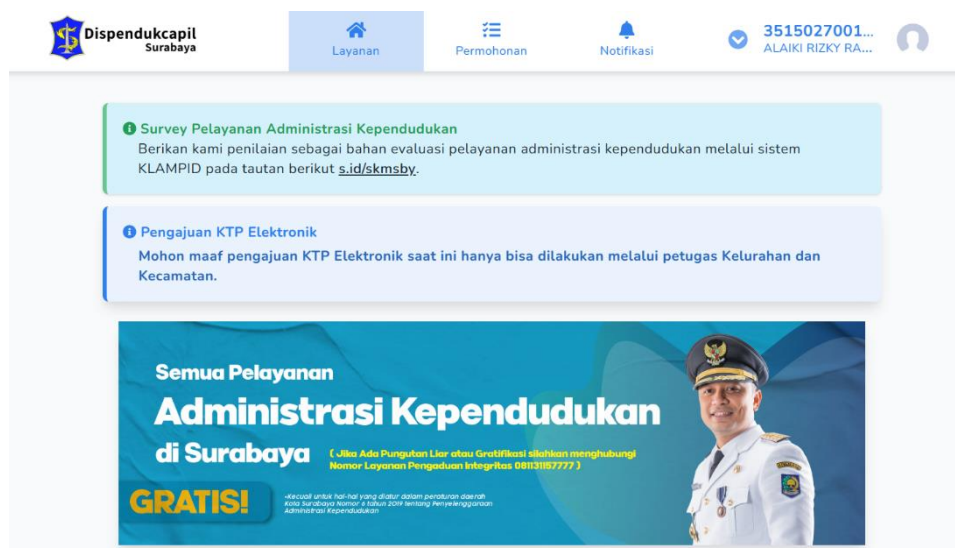


**Gambar 3.6** Kompensasi Pelayanan DISDUKCAPIL Surabaya

**Sumber :** <https://disdukcopil.surabaya.go.id>

## 3.2 GAMBARAN UMUM *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION*

### 3.2.1. PROFIL *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION*



**Gambar 3.7** Halama Utama *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcopilsurabaya.id>

*Klampid New Generation* (KNG) adalah *website* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Pemerintah Kota Surabaya. Nama *Klampid* merupakan singkatan dari "Kelahiran, Kematian, Pindah, dan Datang," yang merupakan fitur utama yang disediakan untuk memfasilitasi pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Dengan versi "*New Generation*," *Klampid* memperkenalkan beberapa peningkatan untuk mempermudah layanan penduduk, seperti layanan untuk

pendaftaran akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, perubahan alamat, hingga pendaftaran kematian, tanpa perlu datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL. Aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi warga Surabaya.

*Website* ini dirancang sebagai platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan adanya KNG, diharapkan masyarakat dapat menyelesaikan urusan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL, sehingga proses pengurusan administrasi menjadi lebih cepat, mudah, transparan, hemat waktu, dan biaya (Anggyelia Sari et al., 2024). Aplikasi *Klappid New Generation* ialah upaya yang dicoba oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk tingkatkan kemakmuran masyarakat kota lewat kenaikan kepedulian warga terhadap dokumen kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi.

*Klappid New Generation* merupakan bentuk dari perapana *electronic government* sebagai pembaruan dari *website* yang lama sebagai upaya dalam pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. *Website* ini memuat berbagai permohonan administrasi kependudukan mulai dari permohonan kepengurusan akta kelahiran, kematian, layanan pindah datang dan keluar, perubahan biodata KK, pencetakan ulang E KTP dan KK, permohonan Kartu Identitas Anak (KIA) (Fitria & Hariyoko, 2023).

### 3.2.2. SEJARAH WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION

## METAMORFOSA LAYANAN ADMINDUK



**Gambar 3.8** Metamorfosa Layanan Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Surabaya

**Sumber :** <https://disdukcakil.surabaya.go.id>

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah meluncurkan sebuah inovasi bernama *Klampid New Generation* atau KNG guna mengatasi masalah tersebut sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DISDUKCAPIL Surabaya. *Klampid New Generation* (KNG) ini merupakan wujud pembaruan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Klampid dan *E-Lampid*. *E-Lampid*, yakni kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Program *e-Lampid* merupakan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi. Program *E-Lampid* pada awalnya bergabung pada program e-Kios yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini di Balai Kota pada tahun 2014 lalu. *E-Lampid* dapat diakses oleh warga dengan menggunakan mesin *e-Kios*,

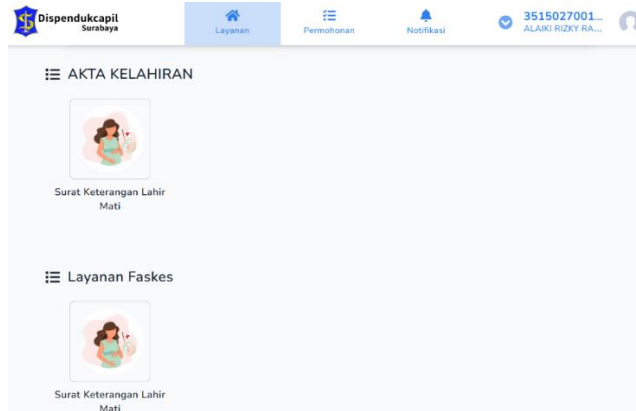


mengakses melalui *website*, dan aplikasi *mobile* Surabaya *Single Windows* (Dinda Aryani et al., 2021).

Sedangkan *Klampid* adalah singkatan dari Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang. Layanan perkawinan dan perceraian diperkenalkan pada tahun 2016. Sejak tahun 2017, masyarakat dapat memperoleh akta kelahiran dan perubahan Kartu Keluarga (KK) untuk bayi baru lahir langsung dari rumah sakit/fasilitas kesehatan/bidan yang sudah bekerjasama dengan Disdukcapil. Pembaruan *Klampid New Generation* (KNG) bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dengan disediakan jenis layanan yang lebih beragam(Duhita, 2019).

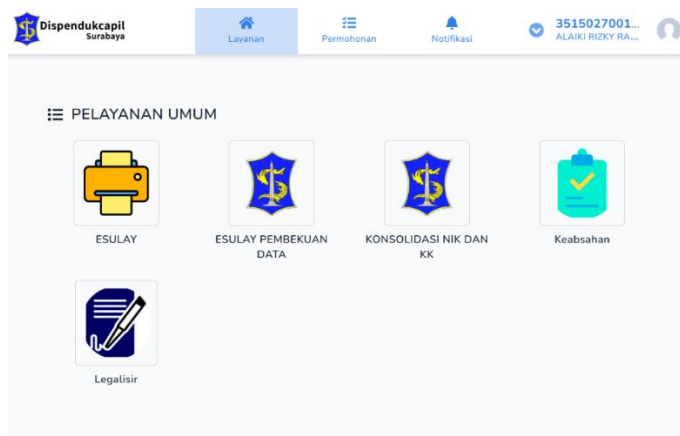
*Klampid New Generation* adalah aplikasi layanan Administrasi Kependudukan, dimana aplikasi tersebut terdapat fitur registrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Aplikasi KNG diluncurkan pada 1 Juli 2022 lalu. *Mobile klampid* ini bisa diunduh dari *Playstore* untuk *smartphone* android. Aplikasi ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan tokoh virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon. Fitur ini mirip dengan Whatsapp yang akan memandu pengguna aplikasi saat membutuhkan bantuan. Cak Takon itu membantu pengguna atau pemohon yang kesulitan mengunggah dokumen pendukung di kolom aplikasi. Secara otomatis, petugas Cak Takon akan memberikan petunjuk tata cara unggah dokumen dan apa saja yang perlu diunggah(Fitria & Hariyoko, 2023).

### 3.2.3. LAYANAN *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION*



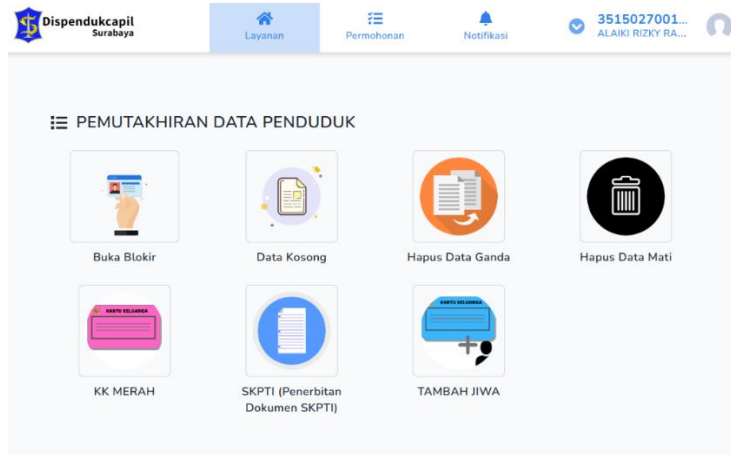
**Gambar 3.9** Menu Layanan *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>



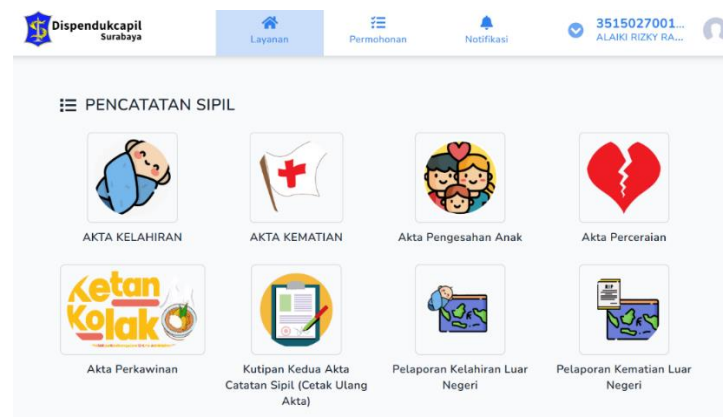
**Gambar 3.10** Menu Layanan *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>



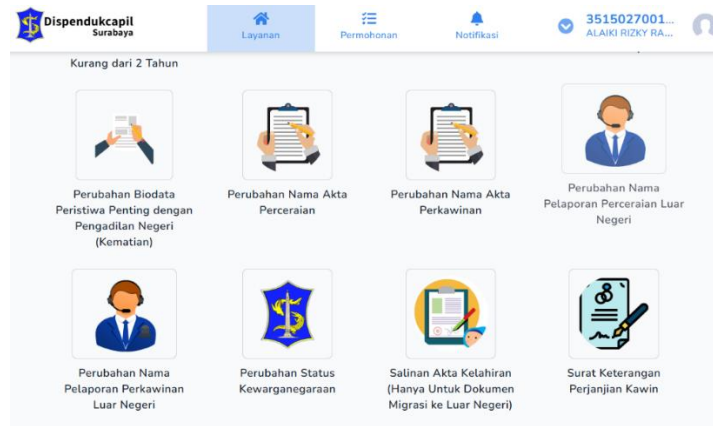
**Gambar 3.11** Menu Layanan *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapil-surabaya.id>



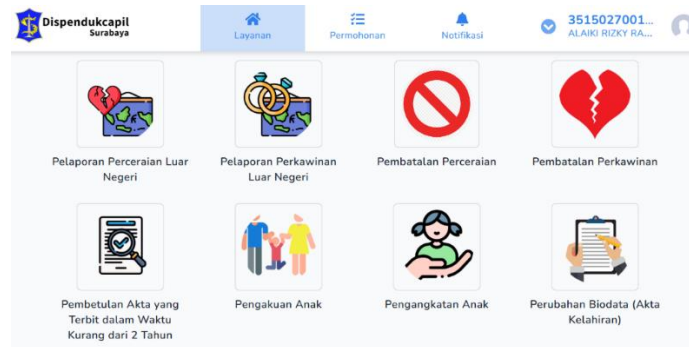
**Gambar 3.12** Menu Layanan *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapil-surabaya.id>



**Gambar 3.13** Menu Layanan *Klampid New Generation*

*Sumber : <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>*



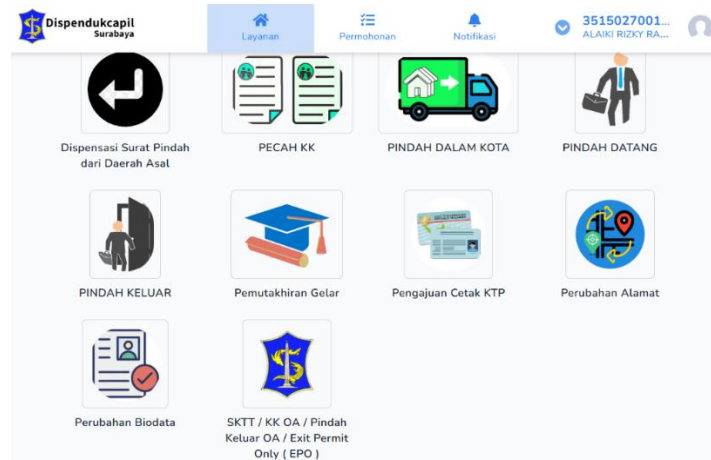
**Gambar 3.14** Menu Layanan *Klampid New Generation*

*Sumber : <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>*



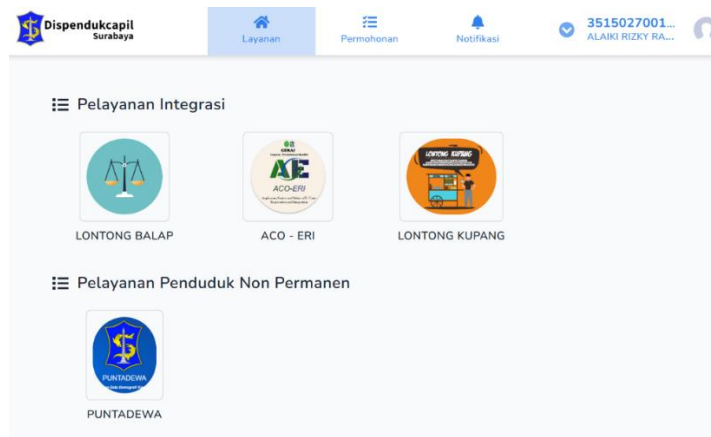
**Gambar 3.15** Menu Layanan *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>



**Gambar 3.16** Menu Layanan *Klampid New Generation*

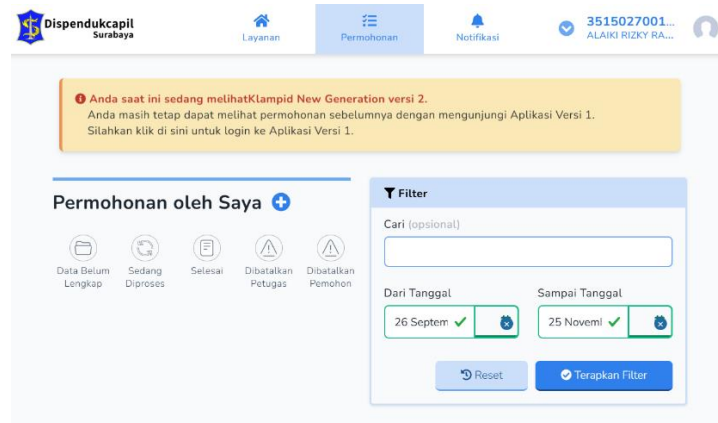
**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>



**Gambar 3.17** Menu Layanan *Klampid New Generation*

**Sumber :** <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>

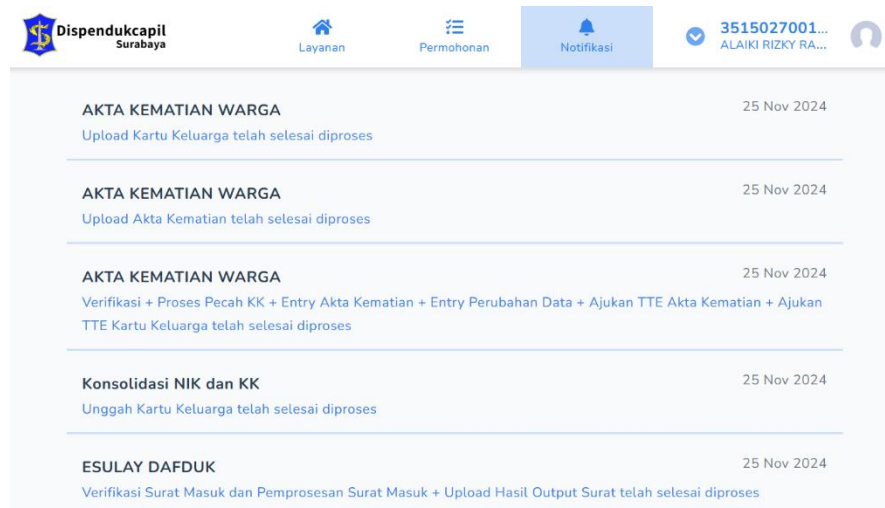
### 3.2.4. PERMOHONAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION



Gambar 3.18 Menu Permohonan Klampid New Generation

Sumber : <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>

### 3.2.5. NOTIFIKASI WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION



Gambar 3.19 Menu Notifikasi Klampid New Generation

Sumber : <https://kelurahan.klampid.disdukcapilsurabaya.id>

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait implementasi strategi komunikasi untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Surabaya. Hasil penelitian ini dirumuskan berdasarkan informasi yang dihimpun dari narasumber yaitu Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya. Beliau memberikan wawasan mendalam mengenai langkah-langkah yang telah dilakukan, tantangan yang dihadapi, serta inisiatif inovatif yang dirancang untuk mendorong pemanfaatan website ini secara lebih optimal oleh masyarakat.

Hasil yang diperoleh dianalisis menggunakan teori komunikasi Berlo, yang meliputi empat elemen utama, yaitu pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran (*channel*), dan penerima (*receiver*). Melalui teori ini, peneliti berupaya memahami sejauh mana elemen-elemen komunikasi tersebut diterapkan secara efektif dalam strategi yang dilaksanakan oleh DISDUKCAPIL.

Pembahasan pada bab ini disusun secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, yakni bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan website tersebut oleh masyarakat. Penulis juga

mengaitkan temuan-temuan yang diperoleh dengan teori dan konsep yang relevan guna memberikan analisis yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diamati. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya menggambarkan keberhasilan dari strategi komunikasi yang dilakukan, tetapi juga mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan pengembangan lebih lanjut demi meningkatkan pengalaman dan partisipasi pengguna website *Klampid New Generation*.

#### **4.1 IMPLEMENTASI PEMANFAATAN *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION***

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan *website Klampid New Generation* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara online. *Website* ini merupakan upaya modernisasi dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Melalui *Klampid New Generation*, masyarakat dapat dengan mudah mengurus berbagai keperluan administrasi, seperti pendaftaran, perubahan data kependudukan, hingga permohonan dokumen sipil. Dengan adanya platform ini, diharapkan dapat mengurangi antrean panjang serta mempercepat proses administrasi yang sebelumnya cenderung memakan waktu.



Implementasi pemanfaatan *website Klampid New Generation* melibatkan serangkaian tahap yang cukup komprehensif untuk memastikan keberhasilan penggunaan platform ini. Dimulai dari tahap persiapan yang mencakup perencanaan infrastruktur teknis dan pelatihan bagi petugas terkait. Setelah itu, dilakukan tahap pelaksanaan berupa peluncuran *website* kepada publik dengan mengenalkan fitur-fitur yang ada di dalamnya. Proses implementasi ini juga diikuti dengan mentoring oleh tim ahli guna meminimalisir kendala teknis yang dapat menghambat kinerja *website*. Untuk memastikan layanan yang optimal, evaluasi berkala pun dilakukan, termasuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna, sehingga pengembangan lebih lanjut dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas sistem tersebut.

#### **4.1.1 PERSIAPAN PEMANFAATAN *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION***

Implementasi pemanfaatan *website Klampid New Generation* dimulai dengan tahap persiapan yang sangat penting untuk memastikan keberhasilan dan kelancaran operasional platform. Pada tahap persiapan ini, berbagai langkah perencanaan dilakukan, mulai dari pemetaan kebutuhan teknis hingga penentuan sumber daya yang diperlukan, baik sumber daya manusia maupun infrastruktur teknologi. Pemetaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa

platform yang dibangun dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penentuan tujuan utama *website* yang berfokus pada pemudahan proses administrasi menjadi bagian integral dalam menyusun strategi pengembangan dan implementasinya. Tidak hanya itu, tahap persiapan ini juga mencakup pelatihan awal yang diberikan kepada seluruh tim terkait, agar mereka memiliki pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan dan pengelolaan platform. Untuk mendukung operasional *website* secara optimal, dilakukan juga persiapan infrastruktur teknologi yang mendukung kelancaran operasional.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menjelaskan pentingnya program pelatihan bagi para staff terkait implementasi *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan,

“Biasanya setiap hari kamis ada SEMUT IRENG (semua staff sinau bareng) melalui zoom itu diikuti oleh semua KASIEPEM (kasie pemerintahan) dari semua kelurahan dan kecamatan yang ada di Surabaya, lalu ada juga petugas DISDUKCAPIL yang ditempatkan di kelurahan, termasuk juga teman-teman MSIB yang berada di kelurahan maupun di kecamatam, selain membahas tentang KNG di dalam zoom itu membahas kesulitan di berbagai masyarakat. Serta adanya himbauan di setiap pelatihan yang ditujukan kepada temen-temen yang sudah dilatih untuk menerapkannya hasil selama pelatihan agar masyarakat bisa semakin paham dan mengerti, yang tadinya masyarakat tidak mengerti diharapkan mengerti dengan bantuan staff pelayanan di Siola, temen-temen kelurahan, teman-teman kecamatan, teman-teman msib, jadi mengerti, walaupun nanti ada yang masih belum paham, kembali lagi ketangkap daya masing-masing orang, nanti kita kasih

pelatihan sendiri, dan kita juga ada nomer pengaduan (call center) atau lewat pesan pada media sosial (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Persiapan implementasi pemanfaatan *website Klampid New Generation* melibatkan lebih dari sekadar pengembangan teknis atau pelatihan dasar bagi tim internal. Program seperti SEMUT IRENG, yang diadakan setiap Kamis melalui Zoom, berfungsi sebagai wadah komunikasi yang efektif antara berbagai pihak, mulai dari kasipem kelurahan, petugas Disdukcapil, hingga teman-teman Magang yang terlibat langsung di tingkat kelurahan dan kecamatan. Forum ini memberikan ruang bagi mereka untuk berdiskusi tentang kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan online, serta saling bertukar solusi dan informasi. Tidak hanya membahas teknis seputar *website*, tetapi juga memberikan wawasan tentang bagaimana staf dapat memberikan sosialisasi atau bimbingan langsung kepada masyarakat yang mungkin belum paham cara menggunakan platform tersebut. Melalui kolaborasi ini, DISDUKCAPIL berusaha untuk memastikan seluruh elemen masyarakat, dari petugas hingga pengguna layanan, dapat saling mendukung dalam proses pemahaman dan penggunaan teknologi.



**Gambar 4.1** Kegiatan SEMUT IRENG (Semua Staff Sinau Bareng)

*Sumber : Diolah Peneliti*

Selain itu, pendekatan yang diterapkan oleh DISDUKCAPIL juga menekankan pentingnya pendidikan berkelanjutan untuk staf serta penyediaan saluran komunikasi terbuka seperti call center dan media sosial. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan ruang bagi masyarakat yang masih merasa kesulitan atau kurang memahami layanan yang tersedia di *website*. DISDUKCAPIL juga mengingatkan bahwa proses pelatihan akan terus berlangsung sesuai dengan kebutuhan, agar setiap individu yang terlibat, baik staff maupun masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik, serta dapat menggunakan platform dengan maksimal. Dengan langkah-langkah ini, Disdukcapil tidak hanya memastikan kelancaran teknis implementasi pemanfaatan *website*, tetapi juga menjamin agar masyarakat tetap mendapatkan akses mudah dan memahami setiap fungsi layanan yang disediakan, meskipun

mereka tidak langsung terampil menggunakannya pada awalnya. Pendekatan menyeluruh ini menjadi kunci keberhasilan dalam mempermudah akses layanan administrasi kependudukan melalui platform *Klampid New Generation*.

#### **4.1.2 PELAKSANAAN PEMANFAATAN *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION***

Pelaksanaan implementasi pemanfaatan *website Klampid New Generation* memasuki tahap yang sangat penting, di mana segala perencanaan dan persiapan yang telah dilakukan mulai diterapkan secara konkret. Setelah aspek teknis dan pelatihan dipersiapkan dengan matang, langkah selanjutnya adalah penggunaan *website* oleh masyarakat, dengan memperkenalkan berbagai fitur seperti pendaftaran online, pengecekan data kependudukan, dan pengajuan administrasi kependudukan secara daring. Pemberian informasi terkait cara penggunaan juga dilakukan melalui berbagai kanal komunikasi, seperti situs resmi dan media sosial, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami manfaat platform ini. Dalam pelaksanaannya, DISDUKCAPIL juga mengadakan sosialisasi dan memberikan bimbingan langsung kepada masyarakat, baik melalui pertemuan di tingkat kelurahan maupun pendampingan langsung oleh petugas di lapangan, sehingga warga yang masih belum memahami teknologi ini tetap dapat memanfaatkannya.

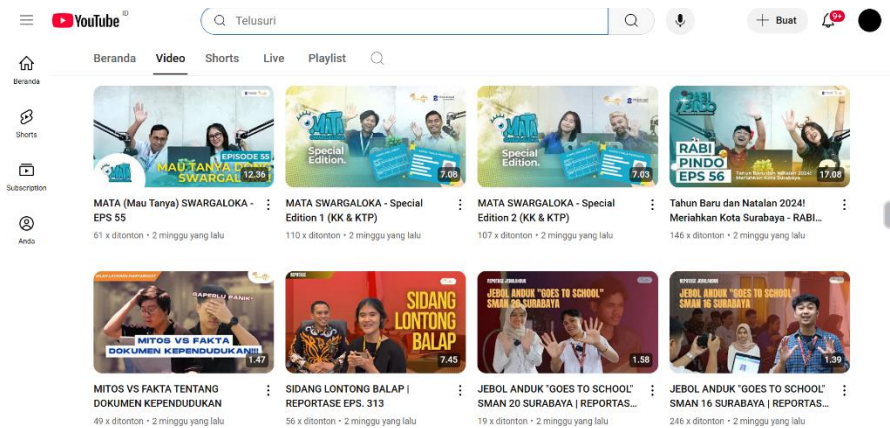
Selama tahap pelaksanaan, penting untuk memastikan *website* berjalan lancar dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pemantauan teknis dilakukan secara berkala, mencakup server, sistem keamanan, dan kualitas interaksi pengguna. Staf kecamatan, staf kelurahan, dan petugas di Siola, turut berperan penting dalam memberikan bantuan teknis, menjawab pertanyaan, dan menyelesaikan kendala yang dihadapi masyarakat. Fokus utama dalam tahap ini adalah memastikan *website* berfungsi optimal, memberikan pengalaman pengguna yang baik, serta meminimalkan hambatan teknis. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah, meningkatkan pemahaman mereka terhadap cara penggunaan *website*, dan memanfaatkan platform ini untuk mendukung kebutuhan mereka secara efektif.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menyoroti efektivitas penggunaan *website Klampid New Generation* pada masyarakat Surabaya, beliau mengatakan

“50% belum dan 50% sudah, kalo dibilang sudah efektif buktinya masih ada yang belum tahu KNG. Kita sudah membuat konten tentang edukasi pembuatan akun KNG, lupa password KNG, pengajuan mandiri kependudukan melalui KNG, buktinya masih ada yang belum mengerti, itu tidak ngertinya karena tidak paham atau tidak pernah melihat konten kita. Jadi jika sudah efektif sebetulnya sudah, bagi yang belum kemungkinannya belum pernah lihat konten dispendukcapil, dia sudah melihat tapi belum pernah mempraktekkan.

Ini adalah tugas dari tim Swargaloka untuk terus melakukan edukasi itu melalui konten-konten yang mudah dicerna warga Surabaya, karena daya tangkap setiap orang berbeda-beda ada yang dikasih penjelasan sekali langsung mengerti ada yang berkali-kali tapi belum mengerti (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Efektivitas penggunaan *website Klampid New Generation* masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal penyebaran informasi dan pemahaman masyarakat terhadap platform ini. Meski berbagai upaya telah dilakukan, seperti pembuatan konten edukasi dan sosialisasi, keberhasilan implementasi tetap bergantung pada kemampuan masyarakat dalam menyerap informasi serta kesadaran mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi komunikasi yang lebih intensif dan terfokus, dengan pendekatan yang beragam untuk menjangkau semua lapisan masyarakat.



**Gambar 4.2** Edukasi dokumen kependudukan melalui sosial media

*Sumber : Swargaloka Surabaya - YouTube*

Melalui peran tim Swargaloka dan upaya berkelanjutan dalam menghasilkan konten yang informatif dan mudah dipahami, DISDUKCAPIL diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada, sehingga tingkat pemahaman masyarakat dapat terus meningkat. Dengan demikian, *website Klampid New Generation* tidak hanya berfungsi sebagai platform digital, tetapi juga sebagai wujud transformasi pelayanan publik yang inklusif, mendukung efisiensi, dan memberdayakan seluruh warga Surabaya untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri dan lebih mudah.

#### **4.1.3 MONITORING DAN EVALUASI *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION***

Tahap terakhir dalam implementasi pemanfaatan *website Klampid New Generation* adalah mentoring dan evaluasi, yang bertujuan memastikan platform berjalan sesuai dengan tujuan awal serta memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Mentoring dilakukan oleh pihak yang memiliki keahlian di bidang teknologi dan pelayanan untuk memberikan panduan dan bimbingan kepada petugas terkait *troubleshooting* atau penanganan masalah teknis, termasuk pelatihan tambahan agar mereka dapat mengatasi kendala secara efektif. Di sisi lain, evaluasi dilakukan melalui pemantauan kinerja teknis dan operasional *website* secara berkala, mencakup analisis data pengguna, kecepatan akses, dan tingkat keamanan sistem. Selain itu, masukan



dari masyarakat yang menggunakan platform menjadi elemen penting untuk memahami kendala yang dihadapi serta mencari solusi guna meningkatkan kepuasan pengguna. Evaluasi juga mencakup identifikasi terhadap aspek teknis maupun layanan yang memerlukan perbaikan agar kualitas *website* terus berkembang. Melalui kolaborasi mentoring dan evaluasi yang terintegrasi, Dispendukcapil memastikan *website Klampid New Generation* dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang efisien, responsif, dan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan publik secara keseluruhan.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menanggapi adanya tantangan yang dihadapi DISDUKCAPIL Surabaya dalam mengimplementasikan pemanfaatan *website Klampid New Generation*, beliau mengatakan

“Tantangan yang dialami, ketidaktahuan masyarakat tentang penggunaan *smartphone*, karena tidak semua orang bisa menggunakan *smartphone*, ada golongan orang-orang apatis (“meskipun online tetap saja ribet apa bedanya dengan datang langsung”), ada juga golongan orang-orang yang memanfaatkan ketidaktahuan warga (MAKELAR) dengan adanya KNG mereka menjadikan sebagai sumber uang dengan memungut uang warga yang ingin mengurus dokumen kependudukannya, mereka juga menyebarkan isu-isu negatif terhadap KNG seperti (“KNG itu sulit mangkannya saya uruskan saja nggak usah repot-repot bayar 200 ribu rupiah langsung jadi.”) Dahulu MAKELAR masih bisa memanfaatkan

KNG dengan membuat akun karena dahulu belum adanya fitur foto dan ttd warga tetapi pihak dispendukcapil Surabaya terus memperbarui fitur-fitur yang ada sebagai keamanan yang ketat agar tidak ada lagi adanya MAKELAR kepengurusan dokumen kependudukan. Respon masyarakat Ketika ditanyai mengenai adanya KNG bermacam-macam ada yang merasa terbantu, ada yang merasa bingung, ada yang marah dan mempertanyakan untuk apa jika tidak penting seperti makelar pasti sangat marah karena penghasilan mereka udah nggak ada lagi, sebageian besar warga terbantu teapi masih ada yang gaptek, apatis, jadi sebaik apapun usaha pasti diremehkan. Tugas dari staff kecamatan dan kelurahan yang harus turun langsung ke lapangan untuk menjakau seluruh warga Surabaya, atau bisa menghubungi call center dan pesan melalui media sosial jadi orang yang mungkin tidak mengerti tadi atau ada hambatan seperti ditipu itu bisa lapor (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Ketidaktahuan sebagian warga mengenai penggunaan *smartphone* dan sistem daring menyebabkan mereka merasa kesulitan, sehingga lebih memilih cara konvensional, yaitu mendatangi kantor secara langsung untuk mengurus administrasi, meskipun layanan online menawarkan kenyamanan yang lebih baik. Sebagian masyarakat juga masih bersikap apatis terhadap teknologi, menganggap bahwa platform online seperti *Klampid New Generation* tidak memberikan perbedaan berarti dengan cara manual yang lebih mereka pahami. Selain itu, tantangan lain datang dari individu atau kelompok seperti makelar, yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat untuk menawarkan jasa pengurusan dokumen dengan biaya tinggi dan sering menyebarkan informasi negatif tentang KNG. Pada awal implementasi, makelar sempat memanfaatkan

celah dari sistem yang belum memiliki fitur keamanan lengkap seperti verifikasi foto dan tanda tangan elektronik.


← Data Pelapor

**Data Penduduk Digunakan:**  
NIK:   
Nama: HENY


Nomor Telepon Pelapor  
 ✓

E-mail Pelapor  
 ✓

Lokasi Pengajuan Permohonan  
 ▼ ✓

Tanda Tangan Pelapor  


[Klik di sini untuk membubuhkan tanda tangan](#)

Foto Selfie Pemohon  


[Klik di sini untuk menangkap foto diri](#)

**Gambar 4.3** Keamanan lanjutan *website* untuk kepengurusan dokumen kependudukan

*Sumber : Diolah Peneliti*

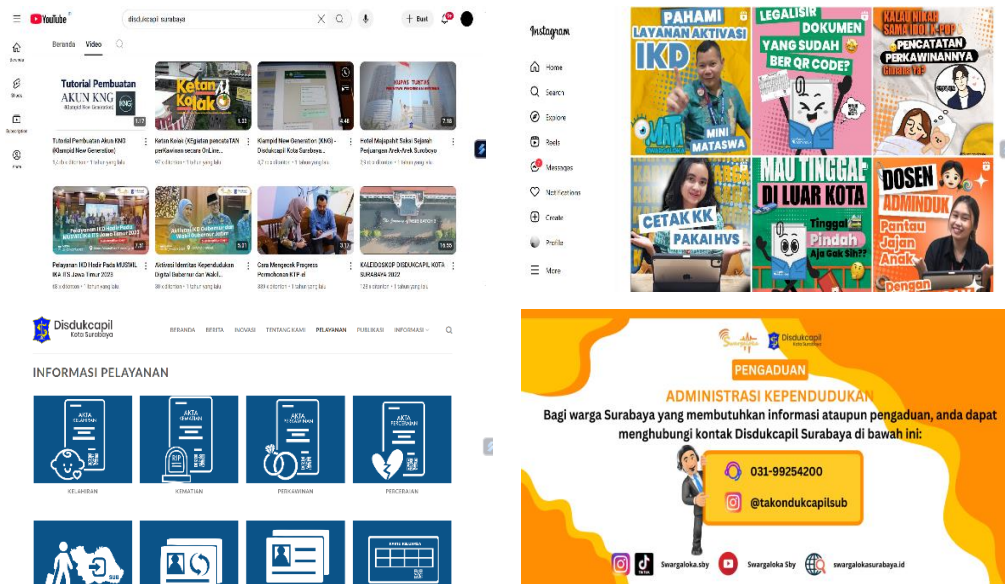
Namun, pihak DISDUKCAPIL Surabaya terus bekerja keras untuk memperbaiki dan memperkuat keamanan sistem ini, salah satunya dengan memperkenalkan fitur foto dan tanda tangan elektronik untuk memastikan identitas pengguna yang valid dan menghindari adanya manipulasi data. Upaya pembaruan fitur ini menjadi kunci utama dalam mencegah praktik makelar dan memastikan bahwa hanya masyarakat yang benar-benar membutuhkan layanan

yang bisa mengaksesnya secara sah dan aman. Dengan berfokus pada penguatan sistem keamanan dan peningkatan pemahaman masyarakat melalui berbagai program sosialisasi dan pelatihan, DISDUKCAPIL Surabaya berkomitmen untuk mengatasi tantangan ini, memastikan bahwa penggunaan *website Klampid New Generation* dapat berjalan dengan aman, transparan, dan memberi manfaat maksimal bagi seluruh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain pembaruan fitur untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi sistem, upaya edukasi yang berkelanjutan kepada masyarakat tetap diperlukan. Peran staf kecamatan, kelurahan, dan call center menjadi sangat penting untuk menjangkau berbagai kelompok masyarakat dan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi, baik melalui bimbingan langsung, komunikasi jarak jauh, maupun pengaduan melalui media sosial.

#### **4.2 STRATEGI KOMUNIKASI PEMANFAATAN *WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION***

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya merancang strategi komunikasi yang terstruktur dengan menyusun rencana sosialisasi melalui berbagai saluran, seperti media sosial dan program pelatihan langsung kepada masyarakat. Sosialisasi melalui media sosial dilakukan dengan memanfaatkan platform populer seperti Instagram, Tiktok, Youtube, website DISDUKCAPILOFFICIAL dan Website SWARGALOKA, di mana

DISDUKCAPIL secara rutin membagikan konten edukatif berupa video tutorial, infografis, dan panduan penggunaan *website Klampid New Generation*. Kampanye digital ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara luas, terutama generasi muda dan pengguna aktif media sosial. Selain itu, DISDUKCAPIL mengadakan pelatihan langsung di tingkat kelurahan dan kecamatan untuk memberikan edukasi lebih mendalam kepada warga yang kurang familiar dengan teknologi atau tidak memiliki akses internet yang memadai.



**Gambar 4.4** Media Sosial DISDUKCAPIL Surabaya

*Sumber : Internet*

Pelatihan tatap muka ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang berdaya secara digital, dapat memahami cara menggunakan platform secara mudah. Masyarakat diberi

panduan langkah demi langkah mengenai cara membuat akun, menggunakan fitur *website*, dan menyelesaikan pengajuan administrasi secara mandiri. Pendampingan oleh petugas lapangan juga dilaksanakan, dengan memberikan bantuan langsung kepada warga yang membutuhkan, baik secara individu maupun kelompok, untuk memastikan mereka mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul. Hal ini mencerminkan komitmen Dispendukcapil dalam memastikan pelayanan publik yang inklusif, terjangkau bagi seluruh warga Surabaya, tanpa ada yang tertinggal.

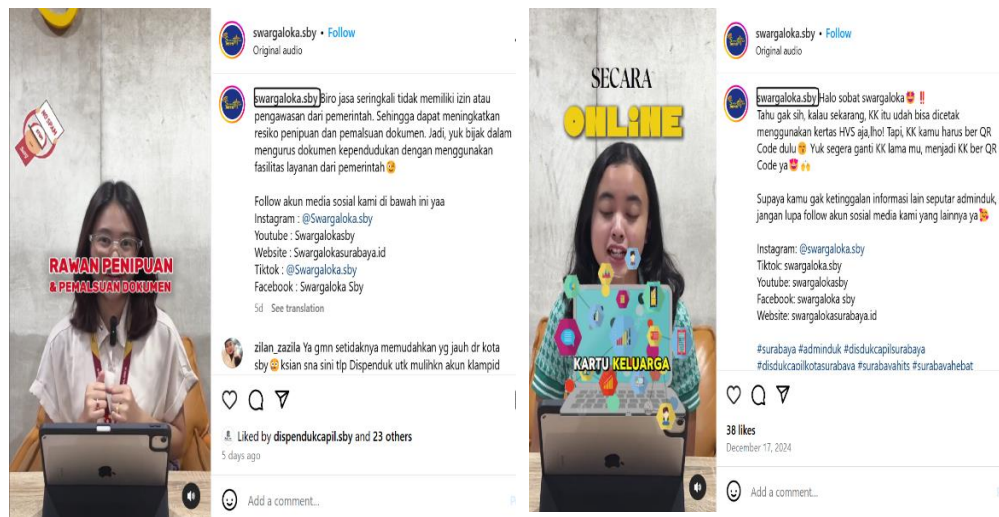


**Gambar 4.5** Sosialisasi penggunaan *website Klampid New Generation*

**Sumber :** *Diolah Peneliti*

Untuk mendukung pemahaman yang lebih dalam, DISDUKCAPIL juga menyediakan materi edukasi dalam bentuk yang mudah dipahami oleh semua

orang, termasuk video tutorial, brosur, dan leaflet yang disebarluaskan di kantor kelurahan dan tempat umum lainnya. Tim petugas dilatih untuk dapat berinteraksi dengan sabar dan membantu masyarakat yang kesulitan atau belum terbiasa dengan teknologi. Pendekatan komunikasi yang lebih personal, seperti bimbingan langsung, memungkinkan DISDUKCAPIL untuk mengatasi tantangan literasi digital di kalangan masyarakat, serta memastikan semua warga mendapatkan pemahaman yang sama terkait penggunaan *website Klampid New Generation*.



**Gambar 4.6** Video edukasi kepengurusan dokumen kependudukan

*Sumber : Internet*

Untuk melawan misinformasi yang disebarkan oleh makelar, DISDUKCAPIL aktif membuat konten edukasi yang menarik dan mudah dipahami di media sosial, seperti video tutorial dan infografis yang menjelaskan manfaat serta kemudahan sistem *Klampid New Generation*. DISDUKCAPIL

juga membagikan cerita sukses dari pengguna yang telah merasakan manfaat langsung dari penggunaan *website*, menghilangkan keraguan dan membangun kepercayaan terhadap platform ini. DISDUKCAPIL juga berkomunikasi secara aktif dengan masyarakat melalui media sosial, memberikan klarifikasi dan mendorong masyarakat untuk melaporkan jika mereka mengalami praktik penipuan oleh makelar. Upaya-upaya ini bertujuan untuk membangun kepercayaan terhadap teknologi dan memastikan bahwa layanan ini lebih mudah, aman, dan efisien untuk seluruh masyarakat Surabaya.

#### **4.3 MODEL KOMUNIKASI BERLO**

Teori komunikasi Berlo, atau dikenal juga sebagai Model SMCR (*Source-Message-Channel-Receiver*), merupakan salah satu model komunikasi yang menganggap komunikasi sebagai suatu proses yang melibatkan empat elemen utama: sumber (*Source*), pesan (*Message*), saluran (*Channel*), dan penerima (*Receiver*). Sumber adalah pihak yang menyampaikan pesan, yang dalam konteks ini adalah DISDUKCAPIL Surabaya. Pesan merujuk pada informasi yang ingin disampaikan, seperti penjelasan mengenai cara penggunaan *website Klampid New Generation (KNG)*. Saluran adalah media atau platform yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut, seperti media sosial, pelatihan langsung, dan komunikasi melalui petugas lapangan.



Sedangkan penerima adalah audiens atau masyarakat yang menjadi sasaran komunikasi.

Model SMCR ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap audiens atau penerima pesan. Dalam komunikasi, penerima pesan membawa latar belakang, pengetahuan, dan keterampilan yang berbeda-beda, yang mempengaruhi cara mereka menerima dan menginterpretasikan pesan yang diberikan. Oleh karena itu, dalam kasus pemanfaatan KNG oleh masyarakat Surabaya, DISDUKCAPIL perlu menyesuaikan pesan dan saluran yang digunakan agar pesan dapat diterima dengan efektif oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Dengan kata lain, strategi komunikasi harus mempertimbangkan berbagai faktor internal penerima pesan, seperti tingkat pemahaman dan akses terhadap teknologi, untuk memastikan komunikasi berlangsung dengan sukses.

#### **4.3.1 SUMBER (*SOURCE*)**

*Source* (Sumber) merujuk pada pihak yang mengirimkan pesan, yang dalam hal ini adalah Dispendukcapil Surabaya. Sebagai sumber pesan, DISDUKCAPIL bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan informasi yang relevan dan penting mengenai penggunaan *website Klampid New Generation* (KNG) kepada masyarakat Surabaya. Sebagai instansi pemerintah yang berperan dalam pengelolaan administrasi kependudukan, Dispendukcapil

memiliki peran penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan mudah dipahami agar masyarakat dapat memanfaatkan platform KNG untuk berbagai keperluan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran, pengecekan data, dan pengajuan administrasi kependudukan secara online.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menyoroti sasaran orang yang ingin dituju dalam pemanfaatan *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan

“Sasarannya adalah orang-orang yang belum paham dengan KNG, belum paham memakai KNG itu seperti apa, belum paham output KNG. (tidak mengerti internet atau gptek). Biasanya sudah didelegasikan kepada teman kelurahan dan kecamatan (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

DISDUKCAPIL Surabaya berfokus pada individu yang kurang familiar dengan teknologi atau yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan platform digital, seperti masyarakat yang memiliki keterbatasan akses internet atau yang biasa disebut dengan "gptek". Oleh karena itu, untuk memastikan penyebaran informasi dan pemahaman yang lebih merata, DISDUKCAPIL melakukan delegasi kepada pihak eksternal, seperti petugas kelurahan dan kecamatan. Mereka bertugas untuk menjembatani komunikasi antara DISDUKCAPIL dan masyarakat dengan memberikan panduan praktis dan

edukasi langsung kepada warga mengenai cara pemanfaatan *website Klampid New Generation*.



**Gambar 4.7** Sosialisasi KNG di Kelurahan

*Sumber : Diolah peneliti*

Dengan pendekatan ini, DISDUKCAPIL berusaha memastikan bahwa sasaran yang lebih luas, terutama mereka yang kurang familiar dengan dunia digital, bisa merasakan manfaat dari pemanfaatan website KNG secara efektif dan tanpa hambatan. Kerjasama dengan petugas kelurahan dan kecamatan ini menunjukkan bahwa DISDUKCAPIL menggunakan saluran komunikasi yang lebih personal dan langsung untuk memastikan bahwa layanan ini inklusif dan bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pendekatan ini mencerminkan pemahaman DISDUKCAPIL terhadap pentingnya pendidikan digital sebagai

bagian dari strategi komunikasi untuk mendukung peningkatan pelayanan publik yang lebih efisien dan modern.

Tidak hanya mencakup pihak internal yang mengirim pesan, tetapi juga melibatkan peran eksternal yang dapat membantu menyampaikan informasi kepada audiens yang lebih luas. Dalam konteks pemanfaatan *website Klampid New Generation*, DISDUKCAPIL Surabaya berkolaborasi dengan pihak eksternal untuk memperluas jangkauan komunikasi.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menanggapi tentang adanya kolaborasi yang dilakukan dengan pihak eksternal untuk melakukan sosialisasi ataupun promosi untuk penggunaan *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan

“Untuk pihak eksternal tentunya ada seperti teman-teman kelurahan yang menyampaikan kepada warga atau teman-teman kecamatan yang menginformasikan kepada warga langsung. Selain itu ada DISKOMINFO, mereka punya tim media jadi mereka membuat konten tentang adminduk, KNG dan sebagainya, sebelum mereka posting menanyakan dulu ke DISDUKCAPIL. Penting adanya peran eksternal walaupun follower DISDUKCAPIL sudah lumayan banyak tapi kalo kolaborasi dengan media sosial pihak lain ataupun pihak lain, otomatis ini gabungan antar follower jadi lebih banyak lagi edukasi dan video” yang dilihat warga (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Kolaborasi antara DISDUKCAPIL Surabaya dan pihak eksternal, seperti teman-teman kelurahan, kecamatan, serta tim media Diskominfo,

memainkan peran strategis dalam memperluas komunikasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai *website Klampid New Generation* (KNG). Dengan memanfaatkan jaringan dan pengikut media sosial yang lebih luas, kerja sama ini membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya terbatas pada jangkauan DISDUKCAPIL, tetapi juga merambah lebih banyak segmen warga. Kolaborasi ini memungkinkan konten edukatif, seperti video tutorial dan infografis mengenai KNG, dapat dijangkau oleh audiens yang lebih beragam, sehingga meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap manfaat penggunaan KNG untuk layanan administrasi kependudukan.

Secara keseluruhan, sinergi antara pihak internal dan eksternal dalam mendistribusikan pesan ini mencerminkan pentingnya pendekatan komunikasi terpadu dan kolaboratif. Meskipun DISDUKCAPIL sudah memiliki jumlah pengikut yang cukup banyak, keterlibatan pihak eksternal dengan saluran media sosial mereka menambah lapisan pengaruh yang lebih besar. Hal ini memperkuat efektivitas sosialisasi, terutama di tengah masyarakat yang mungkin belum sepenuhnya paham teknologi atau belum familiar dengan layanan administrasi digital. Sebagai hasilnya, masyarakat Surabaya memiliki kesempatan lebih besar untuk memahami, memanfaatkan, dan memperoleh manfaat dari platform Klampid New Generation secara maksimal.

#### 4.3.2 PESAN (*MESSAGE*)

*Message* (Pesan) adalah informasi yang disampaikan oleh sumber kepada penerima dengan tujuan tertentu. Pesan yang ingin disampaikan oleh DISDUKCAPIL Surabaya mencakup berbagai aspek, seperti manfaat, kemudahan, dan transparansi layanan yang dapat diakses melalui platform KNG. Pesan ini dirancang dengan bahasa yang jelas, sederhana, dan sesuai dengan latar belakang audiens untuk memastikan mereka dapat memahami isi dan tujuan dari informasi tersebut.

DISDUKCAPIL menyesuaikan pesan sesuai dengan kebutuhan audiens yang beragam, termasuk masyarakat yang sudah melek teknologi maupun yang masih awam atau memiliki keterbatasan akses internet. Pesan-pesan edukatif disampaikan melalui berbagai format, seperti video tutorial, infografis, dan cerita sukses pengguna yang diunggah secara rutin di media sosial. Konten ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai cara penggunaan KNG, langkah-langkah registrasi, serta keunggulannya dibandingkan dengan metode manual.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menjelaskan mengenai cara penyampaian pesan atau informasi dengan menyesuaikan karakteristik masyarakat, beliau menyatakan

“Ada pasti penyesuaian pesan dengan melihat karakteristik masyarakat, kronologi dibuatnya swargaloka adalah selama ini warga kalo diberitahu bersifat formal seperti ada kop dan ditempel di mading kelurahan atau pengumuman bersifat langsung dari pegawai kelurahan itu warga cuma iya-iya aja, tapi kalo dibuat bikin konten yang fun yang aktif dan ceria presepsi orang pasti akan senang karena menarik dibandingkan pemberitahuan bersifat formal, harapannya semua informasi diterima warga (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Penyampaian pesan yang efektif membutuhkan penyesuaian dengan karakteristik dan preferensi audiens. Dalam konteks pemanfaatan KNG, strategi penyampaian pesan yang lebih kreatif dan interaktif, seperti konten yang menarik, aktif, dan ceria, diharapkan mampu menarik perhatian masyarakat dibandingkan pengumuman formal yang cenderung kaku dan kurang engaging. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya penggunaan gaya komunikasi yang lebih personal dan relevan, yang tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mampu menciptakan respons positif dari masyarakat.

DISDUKCAPIL memahami bahwa keberhasilan implementasi KNG tidak hanya bergantung pada kualitas pesan tetapi juga bagaimana pesan tersebut disampaikan. Dengan mengadaptasi metode komunikasi yang lebih inovatif dan humanis, pesan mengenai manfaat dan penggunaan KNG dapat diterima lebih baik oleh masyarakat. Strategi ini tidak hanya meningkatkan pemahaman tetapi juga membangun antusiasme warga untuk menggunakan platform KNG secara aktif. Keseluruhan pesan dirancang untuk bersifat inklusif, memastikan bahwa semua masyarakat, baik mereka yang terbiasa

dengan teknologi maupun yang belum, dapat memahami dan mendapatkan manfaat dari KNG. Hal ini menunjukkan pentingnya penyusunan pesan yang adaptif dalam implementasi strategi komunikasi agar tercapai tujuan meningkatkan penggunaan layanan berbasis digital oleh masyarakat Surabaya.



**Gambar 4.8** Pengumuman ketersediaan blangko KTP yang semakin sedikit dan penggunaan IKD

*Sumber : Internet*

Penyampaian pesan yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat sangat penting, karena persepsi audiens terhadap sebuah pesan sangat dipengaruhi oleh bagaimana informasi tersebut disampaikan. Misalnya, menggunakan media sosial untuk menyampaikan konten edukatif yang interaktif dapat lebih efektif untuk menjangkau generasi muda atau pengguna teknologi aktif. Sebaliknya, untuk audiens yang lebih tradisional atau kurang



melek teknologi, pendekatan tatap muka atau distribusi brosur sederhana lebih efektif. Dengan mempertimbangkan latar belakang audiens, pesan yang disampaikan tidak hanya menjadi lebih mudah dipahami tetapi juga lebih dapat diterima, sehingga peluang keberhasilan implementasi strategi komunikasi meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian pesan bukan hanya soal apa yang disampaikan, tetapi juga bagaimana, di mana, dan kepada siapa pesan itu disampaikan.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menyoroti tentang latar belakang dan kompetensi penyampaian pesan mempengaruhi keberhasilan sebuah pesan, beliau menyatakan

“Latar belakang dan kompetensi sangat berpengaruh sebagai sarana komunikasi (media sosial atau langsung) tentu staff yang membuat pesan atau yang sekarang bisa dibidang konten paling tidak dia paham cara berkomunikasi, di DISDUKCAPIL atau di Swargaloka ini mewajibkan untuk menggunakan kaidah jurnalistik 5W1H, tidak hanya itu desain juga diperlukan dalam pembuatan konten, jadi gabungan antara latar belakang dan kompetensi sangat berpengaruh (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Keberhasilan penyampaian pesan tidak hanya bergantung pada media yang digunakan, tetapi juga pada kompetensi individu yang terlibat dalam proses komunikasi. Pemahaman terhadap kaidah jurnalistik seperti *5W1H* (*Who, What, Where, When, Why, dan How*) menjadi pedoman utama dalam merancang konten yang informatif dan mudah dipahami. Selain itu, aspek

desain visual turut diperhatikan untuk menarik minat audiens dan membuat pesan lebih efektif diserap oleh masyarakat.



**Gambar 4.9** Perbedaan KTP dan IKD

*Sumber : Internet*

Hal ini menunjukkan pentingnya kombinasi antara pengetahuan komunikasi dan kreativitas dalam penyampaian pesan, sehingga informasi dapat disampaikan secara akurat, menarik, dan relevan dengan kebutuhan audiens. Dengan menerapkan pendekatan ini, DISDUKCAPIL mampu memastikan bahwa strategi komunikasi mereka berjalan secara efektif, menciptakan dampak yang signifikan dalam meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation* oleh masyarakat.

### 4.3.3 SALURAN (*CHANNEL*)

*Channel* (Saluran) merujuk pada media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima. Saluran komunikasi yang

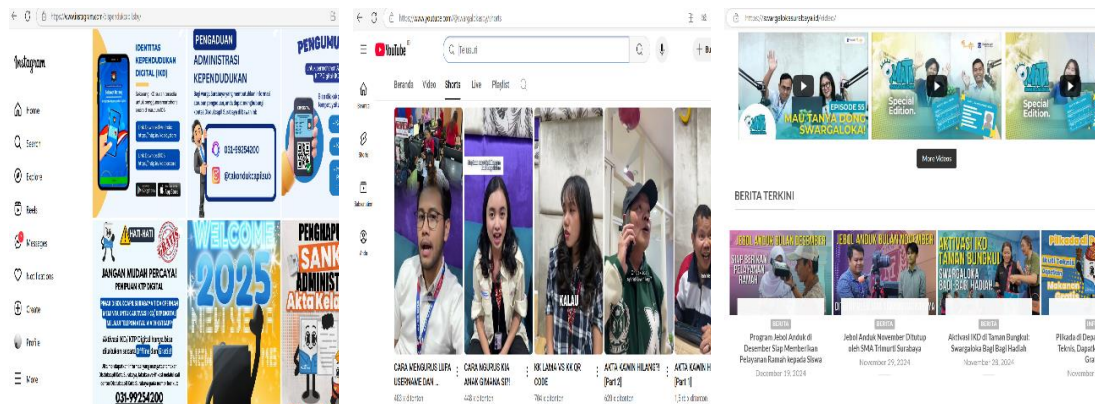
dipilih oleh DISDUKCAPIL Surabaya memainkan peran penting dalam menjangkau berbagai segmen masyarakat. Pemilihan saluran yang tepat disesuaikan dengan karakteristik dan kebiasaan audiens, sehingga pesan dapat tersampaikan secara efektif. DISDUKCAPIL memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, baik digital maupun tatap muka. Di ranah digital, media sosial seperti Instagram, Tiktok, Youtube, Website DISDUKCAPIL dan *Website Swargaloka* menjadi saluran utama untuk menyampaikan pesan-pesan edukatif dalam bentuk video tutorial, serta panduan penggunaan KNG. Platform ini dipilih karena popularitasnya di kalangan masyarakat dan kemampuan untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menjelaskan tentang teknologi dan media yang digunakan untuk mendukung proses penyampaian pesan atau media yang digunakan untuk melakukan sosialisasi pemanfaatan *website Klampid New Generation*, beliau menyatakan

“Menggunakan media sosial hampir semua platform, Instagram, Tiktok, Youtube, Website (DisdukcapiOfficial/Swargaloka), dilakukan melalui media sosial kerana, momentnya bersamaan dengan pandemi covid-19 dimana kita tidak mungkin bertatap muka. Dari sisi swargaloka penting, untuk mensupport pelaksanaan membuat konten-konten kreatif, missal kita memakai hp jadul dan computer jadul itu akan lemot dan tidak mengikuti perkembangan, tetapi jika memakai

smartphone yang terkini kamera bagus memori besar pasti akan lebih enak apalagi hasil kualitas yang lebih jernih. Teknologi sangat berperan penting dalam pembuatan konten di media sosial (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

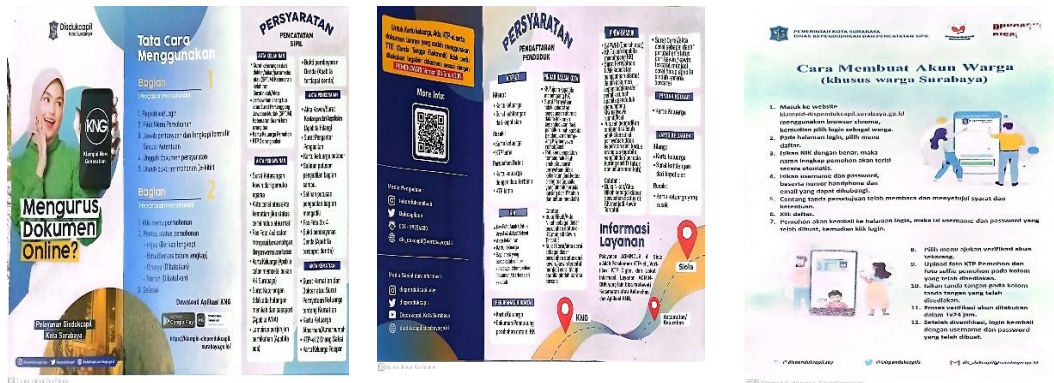
Penggunaan teknologi terkini dan media sosial sebagai saluran komunikasi telah menjadi solusi strategis dalam mengatasi tantangan penyampaian informasi. Dengan memanfaatkan perangkat yang canggih, seperti *smartphone* modern dengan kamera berkualitas tinggi, proses pembuatan konten menjadi lebih efisien dan hasilnya lebih menarik secara visual. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pesan edukatif yang disampaikan melalui platform seperti Instagram, TikTok, dan YouTube dapat memikat perhatian audiens, terutama generasi muda yang cenderung lebih aktif di media sosial.



Gambar 4.10 Media promosi KNG

Sumber : Internet

Pendekatan ini juga menunjukkan bahwa kemampuan teknis dan inovasi dalam penggunaan teknologi berperan penting dalam keberhasilan strategi komunikasi. DISDUKCAPIL Surabaya tidak hanya berhasil menjangkau lebih banyak masyarakat melalui saluran digital tetapi juga menciptakan pesan yang relevan dan menarik. Kolaborasi antara teknologi modern dan pemanfaatan saluran digital yang tepat telah mendukung misi untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation*, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan memudahkan akses layanan kependudukan secara online.



**Gambar 4.11** Brosur tentang KNG yang berada di kantor kecamatan dan kantor kelurahan

*Sumber : Internet*

Selain itu, DISDUKCAPIL juga mengadakan pelatihan langsung di kelurahan dan kecamatan sebagai saluran tatap muka yang lebih personal. Melalui pertemuan ini, masyarakat mendapatkan penjelasan langsung serta pendampingan untuk memahami cara menggunakan KNG, terutama bagi

kelompok masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi. Kombinasi saluran digital dan tatap muka ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap masyarakat, tanpa terkecuali, dapat menerima dan memahami informasi mengenai platform KNG.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya juga menjelaskan tentang penyampaian informasi kepada masyarakat yang belum memahami teknologi dan akses internet, serta menyoroti tentang efektivitas saluran yang menggunakan audio visual dalam menjangkau masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda, beliau menyatakan

“Ada brosur dan tempelan di kelurahan dan kecamatan, kita membagikan kepada orang-orang yang jarang pegang media sosial, jika datang ke DISDUKCAPIL Surabaya atau di Kantor Siola kita akan membagikan brosur, di balai RW ada beberapa brosur dan poster tentang KNG, ada beberapa penyebaran offline maupun online. Dari tampilan website, kita lebih ke media sosial, dari media sosial, kalau audio visual dari semua platform online lebih efektif, seperti Tiktok lebih ringan video tidak terlalu panjang, di Youtube dikemas lebih pendek tapi on point dan lebih panjang dari tiktok, ada juga Instagram feeds dan story, dalam bentuk feeds jarang menjelaskan KNG lebih ke informasi lengkapnya KNG, seperti pembuatan KNG dll. Jadi video audio visual lebih ke Tiktok dan Youtube. Platform Swargaloka ada semua informasi mengenai KNG, untuk di Youtube ada tutorial KNG untuk memudahkan warga. Di swargaloka lebih fun daripada DISDUKCAPIL, DISDUKCAPIL lebih ke formal dan jarang upload (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Pendekatan multi-saluran yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Surabaya menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif membutuhkan

fleksibilitas dalam menyesuaikan media dengan preferensi audiens. Untuk masyarakat yang jarang menggunakan media sosial atau memiliki keterbatasan akses internet, brosur, poster, dan media cetak lainnya menjadi saluran informasi yang relevan. Penyebaran materi ini dilakukan secara langsung di kelurahan, kecamatan, balai RW, serta Kantor Dispendukcapil di Siola, memastikan bahwa kelompok masyarakat ini tetap mendapatkan akses informasi yang sama dengan pengguna media digital.

Di sisi lain, untuk menjangkau audiens yang lebih muda atau yang aktif menggunakan media sosial, Dispendukcapil mengoptimalkan penggunaan audio-visual melalui platform seperti TikTok, YouTube, dan Instagram. Video tutorial dan konten yang dikemas secara menarik di Swargaloka memberikan nilai tambah karena menyajikan informasi dengan cara yang lebih ringan, fun, namun tetap informatif. Kombinasi ini menunjukkan pentingnya memilih saluran komunikasi yang tidak hanya menjangkau audiens dengan efektif tetapi juga relevan dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Hal ini memberikan kontribusi besar terhadap upaya penyampaian pesan yang inklusif dan menyeluruh, mendukung keberhasilan implementasi website Klampid New Generation.

#### 4.3.4 PENERIMA (*RECEIVER*)

*Receiver* (Penerima) merujuk pada audiens atau pihak yang menerima pesan yang dikirimkan oleh sumber. Penerima utama pesan adalah masyarakat Surabaya dengan beragam karakteristik. DISDUKCAPIL Surabaya memahami pentingnya mengidentifikasi audiens yang menjadi sasaran strategi komunikasi mereka, terutama mengingat variasi latar belakang, tingkat literasi digital, dan akses terhadap teknologi di kalangan masyarakat. Strategi komunikasi yang diterapkan berfokus pada pemahaman kebutuhan penerima pesan, baik mereka yang sudah akrab dengan teknologi maupun yang masih awam. Kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah atau tidak memiliki akses yang memadai terhadap internet diberikan perhatian khusus. Pendekatan personal seperti sosialisasi langsung di kelurahan, pelatihan, dan pendampingan diimplementasikan untuk memastikan kelompok ini dapat memahami dan memanfaatkan platform KNG secara efektif. Selain itu, audiens yang sudah familiar dengan teknologi diarahkan untuk menggunakan media sosial sebagai saluran informasi utama. Pesan-pesan edukatif disampaikan melalui platform digital, seperti video tutorial di YouTube dan Tiktok.

Dalam hal ini, Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M., selaku Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Layanan DISDUKCAPIL Surabaya menanggapi tantangan menjangkau seluruh lapisan masyarakat untuk



memanfaatkan *website Klampid New Generation*, terutama dalam konteks penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi, beliau menyatakan

“Susah menjangkaunya dikarenakan berdasarkan survei dan telah analisis dari online dan offline dari 100% kita hanya menjangkau 67% sedangkan target online 70%, tidak menjangkau 30% sisanya karena kesenjangan sosial pada gen era baby boomers, gen X, tidak mungkin untuk mengerti media sosial, jadi lebih memilih untuk door to door dari pihak kelurahan, dihitung dari sisi usia pengguna (Antonius Rachmat Witarto, 2024).”

Pendekatan DISDUKCAPIL untuk menjangkau seluruh masyarakat mencerminkan tantangan yang kompleks dalam menyelaraskan strategi komunikasi dengan keragaman demografi dan tingkat literasi teknologi. Kesenjangan sosial antara generasi, terutama generasi baby boomers dan generasi X, menjadi faktor signifikan dalam keberhasilan penyampaian pesan. Kelompok-kelompok ini cenderung kurang familiar dengan media sosial sebagai saluran informasi utama. Oleh karena itu, pendekatan alternatif seperti kunjungan langsung (door-to-door) oleh pihak kelurahan menjadi solusi yang efektif untuk menjangkau segmen masyarakat tersebut.



**Gambar 4.12** Kunjungan ke rumah warga untuk sosialisasi

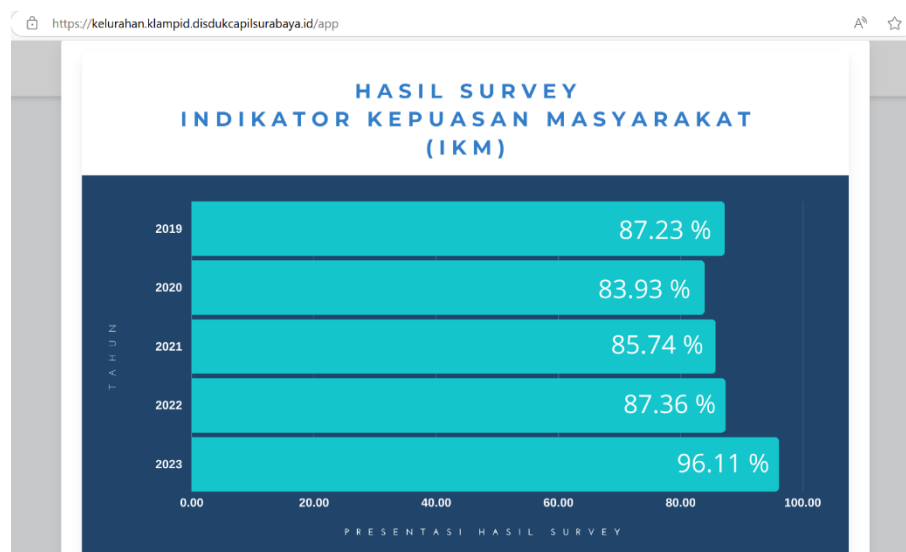
**Sumber : Diolah Peneliti**

Kombinasi antara pendekatan digital dan tradisional menunjukkan komitmen Dispendukcapil untuk memastikan inklusivitas dalam penyampaian informasi mengenai *Klampid New Generation*. Meskipun hasil survei menunjukkan bahwa hanya 67% masyarakat berhasil dijangkau melalui strategi komunikasi digital, upaya integrasi berbagai saluran tetap memungkinkan peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat. Strategi ini menekankan pentingnya fleksibilitas dalam menyesuaikan pendekatan komunikasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan audiens, sehingga tujuan optimalisasi pemanfaatan website KNG dapat tercapai secara lebih menyeluruh.

Dengan implementasi strategi komunikasi yang komprehensif, DISDUKCAPIL Surabaya telah berhasil menjembatani kebutuhan masyarakat dengan layanan digital yang inovatif melalui platform *Klampid New Generation* (KNG). Melalui pendekatan berbasis teori komunikasi, Dispendukcapil memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan tidak hanya informatif tetapi juga dirancang untuk menarik perhatian dan relevan bagi masyarakat Surabaya dari berbagai latar belakang. Pemanfaatan sumber-sumber komunikasi yang kredibel, seperti dokumentasi resmi dan sosialisasi langsung, memberikan kepercayaan tambahan terhadap informasi yang disampaikan. Selain itu, strategi ini dilengkapi dengan penyusunan pesan yang

kreatif dan mudah dipahami, baik melalui konten visual maupun narasi yang menggambarkan langkah-langkah penggunaan KNG secara rinci.

Saluran komunikasi yang digunakan juga beragam, mulai dari media sosial, website resmi, hingga penyuluhan langsung oleh petugas di tingkat kecamatan dan kelurahan. Keberagaman ini memungkinkan penyebaran informasi lebih efektif karena disesuaikan dengan preferensi dan karakteristik masyarakat. Tidak hanya itu, DISDUKCAPIL Surabaya juga melakukan pelatihan bagi para petugas dan staf yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga mereka mampu memberikan informasi yang konsisten dan responsif terhadap pertanyaan atau kendala yang dihadapi. Kolaborasi internal dan eksternal, seperti melibatkan media lokal dan komunitas masyarakat, juga berperan penting dalam meningkatkan jangkauan pesan serta menguatkan sinergi antar pemangku kepentingan.



**Gambar 4.13** Survey kepuasan masyarakat pada *website Klampid New Generation* tahun 2019 hingga 2023

*Sumber : Internet*

Grafik tersebut menunjukkan hasil survei Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019 angka IKM berada di 87,23%, menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi. Hal ini bisa jadi karena pelayanan publik atau layanan tertentu berjalan cukup optimal di tahun tersebut. Pada tahun 2020 IKM menurun menjadi 83,93%. Penurunan ini kemungkinan besar disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19, yang memengaruhi berbagai sektor pelayanan masyarakat, seperti kesehatan, administrasi publik, dan layanan lainnya. Penurunan ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh pandemi, yang memengaruhi efektivitas pelayanan masyarakat akibat pembatasan sosial, krisis kesehatan, dan transisi yang belum optimal ke layanan berbasis digital. Pada tahun 2021 IKM meningkat sedikit menjadi 85,74%, menunjukkan adanya upaya perbaikan dari instansi atau lembaga terkait. Namun, peningkatan ini belum signifikan, kemungkinan karena sisa dampak pandemi masih terasa, baik dari sisi ekonomi maupun sistem pelayanan.

Pada tahun 2022 angka IKM kembali naik ke 87,36%, hampir menyamai tingkat kepuasan tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai merasakan perbaikan layanan setelah pandemi, seperti adaptasi pada teknologi layanan digital atau peningkatan efektivitas pelayanan.

Pemulihan setelah pandemi membutuhkan waktu, sehingga peningkatan hanya terjadi secara bertahap. Kemungkinan penyebabnya adalah adanya hambatan adaptasi pada sistem layanan baru atau keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaannya. Pada tahun 2023 IKM mencapai 96,11%, sebuah lonjakan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat disebabkan oleh reformasi pelayanan publik yang berhasil, peningkatan profesionalisme, dan mungkin pula karena kondisi sosial-ekonomi masyarakat yang lebih stabil. Peningkatan drastis ini dapat dikaitkan dengan stabilitas sistem pelayanan publik yang telah diperbaiki, dukungan teknologi, atau meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga terkait.

Data survei kepuasan masyarakat pada *website Klampid New Generation* dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam penggunaan dan kepuasan layanan. Hasil ini mencerminkan keberhasilan strategi komunikasi yang diterapkan oleh DISDUKCAPIL Surabaya. Peningkatan tersebut tidak hanya menjadi indikator keberhasilan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat, tetapi juga sebagai bukti bahwa platform KNG mampu menjawab kebutuhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan secara digital. Dengan meningkatnya aksesibilitas dan pengalaman pengguna yang lebih baik, masyarakat merasa terbantu dalam proses pengurusan dokumen secara efisien tanpa harus melalui prosedur manual yang memakan waktu.

Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa pengembangan platform KNG yang didukung oleh komunikasi yang tepat sasaran dan inklusif berperan besar dalam membangun kepercayaan dan antusiasme masyarakat. Kolaborasi yang baik antara berbagai pihak, pemanfaatan media yang strategis, serta penyusunan pesan yang informatif adalah faktor utama yang mendukung pencapaian ini. Strategi ini menjadi contoh bagaimana transformasi digital, ketika disertai pendekatan komunikasi yang efektif, dapat mendorong inovasi pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil dari implementasi strategi komunikasi ini dapat dilihat dari meningkatnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan KNG. Hambatan digital, seperti minimnya literasi teknologi pada sebagian kelompok masyarakat, diatasi melalui pendekatan yang adaptif dan inklusif, misalnya menyediakan tutorial berbasis gambar atau panduan dalam bahasa yang sederhana. Dengan demikian, platform ini menjadi solusi yang mudah diakses oleh berbagai kelompok masyarakat, baik di perkotaan maupun di daerah pinggiran. Pendekatan ini membuktikan bahwa komunikasi yang direncanakan dengan baik mampu menjadi salah satu faktor utama yang mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan administrasi online serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan DISDUKCAPIL.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Website Klampid New Generation* (KNG) yang diinisiasi oleh Dispendukcapil Surabaya menjadi contoh sukses transformasi digital dalam sektor pelayanan publik. Dengan tujuan utama untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan, KNG menghadirkan kemudahan yang berfokus pada kecepatan, efisiensi, dan transparansi. Inovasi ini tidak hanya memberikan solusi praktis bagi pengurusan dokumen administrasi, tetapi juga mempercepat adaptasi masyarakat terhadap era digital. Melalui fitur yang *user-friendly* dan aksesibilitas yang luas, platform ini mampu menjangkau masyarakat dengan latar belakang yang beragam, menjadikannya layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan KNG tidak terlepas dari penerapan strategi komunikasi yang dirancang dengan baik. DISDUKCAPIL Surabaya menggunakan pendekatan komunikasi multichannel untuk menyebarkan informasi mengenai manfaat dan cara penggunaan KNG. Beragam saluran komunikasi, termasuk media sosial, website resmi, hingga penyuluhan langsung di tingkat kelurahan, digunakan untuk memastikan penyebaran informasi yang merata. Pendekatan ini memungkinkan

penetrasi pesan yang lebih luas dan adaptif terhadap tingkat literasi digital masyarakat. Dengan demikian, strategi ini tidak hanya meningkatkan pemahaman, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang baru.

Pemanfaatan teori komunikasi Berlo oleh DISDUKCAPIL menjadi landasan penting dalam merancang strategi komunikasi KNG. Dengan fokus pada empat elemen utama sumber, pesan, saluran, dan penerima Dispendukcapil memastikan bahwa semua aspek komunikasi berjalan efektif. Pesan disusun dengan kreatif, informatif, dan relevan, disampaikan melalui saluran yang sesuai dengan kebiasaan dan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pelibatan petugas di tingkat kelurahan sebagai komunikator terlatih menjamin pesan diterima dengan baik dan mampu menjawab langsung pertanyaan masyarakat. Proses ini menunjukkan bagaimana pendekatan yang sistematis dapat menjembatani teknologi dengan masyarakat secara optimal.

Hasil implementasi KNG terlihat jelas melalui data survei kepuasan masyarakat dari tahun 2019 hingga 2023 yang menunjukkan peningkatan signifikan. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa pendekatan komunikasi yang adaptif dan berpusat pada kebutuhan masyarakat dapat mendorong partisipasi serta meningkatkan pengalaman pengguna. Pendampingan langsung, pelatihan petugas, serta penggunaan teknologi digital secara progresif menjadi elemen kunci dalam menciptakan keberhasilan ini. Dengan komunikasi yang inklusif dan responsif,



hambatan seperti kurangnya literasi digital dan keterbatasan akses teknologi dapat diatasi secara efektif.

Secara keseluruhan, implementasi KNG menjadi ilustrasi bagaimana inovasi teknologi harus dilengkapi dengan strategi komunikasi yang baik untuk menciptakan transformasi digital yang berhasil. Dengan memastikan bahwa masyarakat benar-benar memahami dan merasa terbantu oleh layanan digital ini, DISDUKCAPIL Surabaya tidak hanya menciptakan efisiensi pelayanan publik tetapi juga mempercepat inklusi digital dalam masyarakat. Keberhasilan ini memberikan pelajaran bahwa kolaborasi antara teknologi, komunikasi, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat adalah kunci untuk membangun layanan publik yang berkelanjutan dan relevan di masa depan.

## **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, berikut adalah saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi *Klampid New Generation* (KNG) dan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Surabaya:

### **1. Saran untuk DISDUKCAPIL Surabaya**

DISDUKCAPIL harus terus meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Pelatihan atau pendampingan digital bagi masyarakat di tingkat kelurahan dan kecamatan

dapat menjadi program berkelanjutan untuk memperkenalkan dan membantu mereka memahami cara menggunakan KNG. Dispendukcapil perlu lebih memanfaatkan saluran media sosial dan website resmi sebagai alat untuk memberikan informasi yang jelas, interaktif, dan menarik. Penggunaan konten visual, video tutorial, dan *live sessions* untuk berinteraksi dengan masyarakat secara langsung dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi. Dispendukcapil harus melaksanakan evaluasi berkala terhadap penggunaan dan efektivitas platform KNG, termasuk mengumpulkan feedback pengguna serta menganalisis kesulitan yang dihadapi. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk membuat perbaikan pada sistem, fitur, atau pelayanan agar lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 2. Saran untuk Pengguna dan Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih aktif dalam mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh DISDUKCAPIL, baik melalui penyuluhan langsung maupun informasi digital. Dengan meningkatkan partisipasi, mereka akan lebih mudah memahami prosedur layanan dan manfaat menggunakan platform KNG. Masyarakat harus diberi pemahaman bahwa penggunaan platform digital, seperti KNG, bukanlah hal yang sulit dan dapat mempermudah proses administrasi kependudukan. Kepercayaan ini perlu terus ditumbuhkan untuk memastikan penggunaan yang lebih luas dan efektif.

## 3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Melakukan penelitian lanjutan tentang hambatan teknis dan sosial penelitian lebih lanjut dapat difokuskan pada analisis hambatan teknis dan sosial yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan platform digital untuk administrasi publik. Dengan memahami lebih dalam hambatan yang ada, solusi yang lebih tepat sasaran bisa ditemukan untuk memperluas pemanfaatan sistem KNG. Kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat penelitian selanjutnya bisa melakukan kajian lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan KNG, seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, atau bahkan status sosial masyarakat yang mungkin menjadi penghalang dalam penggunaan teknologi.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan implementasi strategi komunikasi untuk meningkatkan pemanfaatan *website Klampid New Generation* dapat terus berkembang sebagai platform layanan digital yang inklusif, responsif, dan mendukung transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adine Venita Rizki, & Nabila Sahda Brahmasta. (2024). Menuju Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi Pada Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya. *Terang : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 1(3), 112–123. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i3.383>
- Amanda Zubaidah Aljarofi. (2019). *ANALISIS YURIDIS TERHADAP DIJADIKANNYA KATEGORI PERKAWINAN BELUM TERCATAT SEBAGAI SALAH SATU STATUS PERKAWINAN DALAM BLANGKO KARTU KELUARGA*.
- Amirullah Bandu. (2024, March 6). *Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*.
- Anggyelia Sari, P., Dwi Susanti, E., Bisnis, A., & Timur, J. (2024). PENERAPAN KNG DALAM PENGEMBANGAN PENDAMPING LAYANAN KEPENDUDUKAN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROGRAM KALIMASADA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. In *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 4, Issue 2). [https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya\\_jpm/index](https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index)
- Ardelia Nur Sinta, & Diana Hertati. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Arifin, A. (2021, September 14). *Strategi Komunikasi (Pengertian, Teknik, Langkah dan Hambatan)*.
- Arni, M. (2017). *Komunikasi Organisasi, Jakarta; Bumi Aksara, Cet ke 14, 2015*. Bumi Aksara.
- Bambang Warsita. (2019). KONTRIBUSI TEORI DAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM TE. *Jurnal KWANGSAN*, 2.
- Cangara, H. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).

- Dinda Aryani, F., Arum, ;, Hastuti, K., Rohmawati, ; Wahyu, Aulia, ;, Kasiwi, N., Atik, ;, Winarsih, S., & Yogyakarta, U. M. (2021). Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi New Public Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 178–192. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/NeoRespublica>
- Duhita, A. S. (2019). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Remaja Rosdakarya.
- Fandi Fabriyan. (2022, October 19). *Pengertian Website*.
- Farizqa Ayuluqyana Putri. (2021, January 12). *Mengenal SMCR, Model Komunikasi yang Dipelopori David Kenneth Berlo*.
- Fitria, L. A., & Hariyoko, Y. (2023a). *KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN UJUNG KLAMPID NEW GENERATION AS THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN UJUNG VILLAGE*.
- Fitria, L. A., & Hariyoko, Y. (2023b). *KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN UJUNG KLAMPID NEW GENERATION AS THE EFFECTIVENESS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN UJUNG VILLAGE*.
- Ghozali, I. , & R. A. (2021). *Manajemen Sumber Daya dan Implementasi Kebijakan Publik*. Prenada Media.
- Guntur Setiawan. (2019). *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Balai Pustaka.
- Ida Suryani Wijaya. (2020). PERENCANAAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI DALAM KEGIATAN PEMBANGUNAN. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*.
- Iftitah Nurul Laily. (2022). *Pengertian Website Menurut Para Ahli, Beserta Jenis dan Fungsinya*.
- Katarina Meira Ivana Ranita, N. P. A. P. (2024). EFEKTIVITAS PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WONOREJO KECAMATAN TEGALSARI KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11.

- Khusnul Hidayah. (2020). IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PT BUKALAPAK DALAM MENGEMBANGKAN UMKM MELALUI ONLINE MARKERPLACE. *JURNAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA*.
- Mohamed hassan. (2023, September 6). *Strategi Komunikasi Efektif: Meningkatkan Kinerja dan Kolaborasi*.
- Nisa Dwi Arini, & Yusuf Hariyoko. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2.
- Nugroho, Y. , P. D. A. , & J. A. (2019). Layanan Publik Digital dan Strategi Komunikasi Efektif dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal Internasional Administrasi Publik*, 42(10), 840–854.
- Nurdin Usman. (2020). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Grasindo: Jakarta.
- Nurrachmah, S. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 265–275. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i2.60>
- Oetomo, R. (2020). *Manajemen Implementasi dalam Bisnis dan Organisasi*. Pustaka Baru.
- Pemerintah Pusat. (2018). UU Nomor 25 Tahun 2009. *Undang-Undang (UU)*.
- Purwanto dan Sulistyatuti. (2019). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Bumi Aksara.
- Rachmawati, E. , & A. F. (2019). *Digitalisasi dalam Pelayanan Publik: Kunci Peningkatan Kepuasan Publik di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 15–28.
- Robbins, S. P. , & J. T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Salsabila Safitri, A. K. (2023). PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN. *Jurnal Sosiohumaniora Sasanti*, 4.
- Sari, R. , & P. M. (2020). Analisis Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik. . . *Jurnal Manajemen Kebijakan Publik*, 5(1), 45-57.

- Saud, S., Usman, M., & Saleh, N. (2020). *EFEKTIVITAS MODEL KOMUNIKASI SMCR BERLO DALAM PENGAJARAN WORTSCHATZ*.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., Purwaningsih, M., & Korespondensi, P. (2023). ANALISIS FAKTOR TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DI ERA PANDEMI. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 10, 883–892. <https://doi.org/10.25126/jtiik2023107059>
- Soemirat, M. (2020). *Implementasi Strategis dalam Manajemen Organisasi*. Penerbit ITB.
- Solihin, O. (2021). IMPLEMENTASI BIG DATA PADA SOSIAL MEDIA SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH. *Jurnal Common* |, 5(1). <https://doi.org/10.34010/common>
- Sowjanya Pedada. (2023, December 22). *Membangun Masa Lalu: Bagaimana Menulis Studi Terdahulu Dalam Penelitian*.
- Sukmana, R. A., Iyansyah, I., Wijaya, A., Kurniawati, M. F., Arsyad, M., & Banjari, A. (2021). Implementasi Strategi Komunikasi Kesehatan dalam Meyakinkan Masyarakat untuk Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 di Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Sains Sosio Humaniora P-ISSN*, 5, 2580–1244.
- Sulistyo, B., Hukum, F., Bhayangkara, U., Raya, J., Raya Perjuangan, J., Mulya, M., Utara, B., & Barat, J. (2020). *Strategi Komunikasi dalam membentuk Budaya Keselamatan kerja melalui Implementasi Observasi PEKA (Pengamatan Keselamatan Kerja) di PT. X* (Vol. 20, Issue 1). <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pustaka Setia Bandung.
- Susanto, S. , & N. I. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Pengembangan Layanan Publik Digital di Indonesia: Studi Kasus Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 45–59.
- Thoyyibah, R., & Febriyan Eprilianto, D. (2024). *INOVASI APLIKATIF PEMANFAATAN PLATFORM KLAMPID NEW GENERATION DALAM MENJAMIN KUALITAS LAYANAN ADMINDUK DI KOTA SURABAYA*.
- Wibowo, A. (2019). *Manajemen Implementasi Kebijakan Publik*. Gramedia.
- Widyani, D. A. , & D. C. (2020). *Peran Komunikasi Interaktif dalam Membangun Kepercayaan Publik terhadap Layanan E-Government*.

- Wijayani, Q. N. (2022a). Komunikasi Aplikasi Model Komunikasi Berlo dalam Komunikasi Pemasaran PT. Lion Wings Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 101–120. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.17080>
- Wijayani, Q. N. (2022b). Komunikasi Aplikasi Model Komunikasi Berlo dalam Komunikasi Pemasaran PT. Lion Wings Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 101–120. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.17080>
- Yam, J. H. (2024). *Kajian Penelitian: Tinjauan Literatur Sebagai Metode Penelitian*.
- Yulia, S., Indarsih, M., Kamal Raya no, J., Tim, C., Cengkareng, K., & Jakarta Barat, K. (2024). *Implementasi Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di CV. Porta Citra Lestari*.
- Zainal Abidin, M. Z. bin, Firdaus, A., & Md Syed, M. A. (2021). Komunikasi Strategik dalam Pengurusan Komunikasi Organisasi: Definisi, Pendekatan dan Pelaksanaan. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 23(1), 49–64. <https://doi.org/10.22452/jpmm.vol23no1.4>



## **LAMPIRAN I**

### **PPEDOMAN WAWANCARA**

#### **PEDOMAN WAWANCARA DALAM PENELITIAN**

### **IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA**

#### **DRAFT PERTANYAAN**

1. Melalui cara apa DISDUKCAPIL Surabaya melakukan sosialisasi Klampid New Generation?
2. Sasaran seperti apa yang ingin dituju oleh DISDUKCAPIL Surabaya dalam sosialisasi?
3. Apakah sosialisasi website KNG sudah efektif? Jika sudah apa yang telah dilakukan?
4. Apakah selama ini DISDUKCAPIL Surabaya melibatkan pihak eksternal dalam melakukan sosialisasi?
5. Seberapa penting peran kolaborasi eksternal untuk promosi website KNG?
6. Apa saja tantangan yang dihadapi DISDUKCAPIL Surabaya dalam mengimplementasikan strategi komunikasi, dan apakah Dinas telah melakukan evaluasi terhadap strategi yang pernah dijalankan?
7. Apakah ada program pelatihan bagi para staff terkait penggunaan media sosial dalam melakukan sosialisasi?
8. Bagaimana Langkah yang dilakukan oleh dinas agar pesan yang disosialisasikan sudah sampai di masyarakat?

9. Apakah ada upaya untuk menyesuaikan cara penyampaian informasi sesuai dengan karakteristik masyarakat?
10. Bagaimana teknologi dan media yang digunakan mendukung proses penyampaian pesan?
11. Apakah latar belakang dan kompetensi penyampai pesan memengaruhi keberhasilan strategi komunikasi ini?
12. Bagaimana respon masyarakat terhadap adanya KNG?
13. Apa elemen utama dan isi pesan yang disampaikan terkait website Klampid New Generation, serta bagaimana pesan tersebut dirancang agar relevan, menarik perhatian, dan membangun kepercayaan masyarakat?
14. Bagaimana DISDUKCAPIL Surabaya memastikan bahwa format dan kode pesan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk menyediakan pesan dalam berbagai format untuk menjangkau audiens yang berbeda?
15. Bagaimana DISDUKCAPIL Surabaya mengatasi kesenjangan kemampuan komunikasi dan pengetahuan teknologi di masyarakat Surabaya untuk memastikan semua kelompok dapat memahami dan menerima informasi tentang website Klampid New Generation?

### **DRAFT JAWABAN**

1. Menggunakan media sosial hampir semua platform, Instagram, Tiktok, Youtube, Website (DisdukcapiOfficial/Swargaloka), dilakukan melalui media sosial karena, momentnya bersamaan dengan pandemi covid-19 dimana kita tidak mungkin bertatap muka.
2. Sasarannya adalah orang-orang yang belum paham dengan KNG, belum paham memakai KNG itu seperti apa, belum paham output KNG. (tidak

mengerti internet atau gaptex). Biasanya sudah didelegasikan kepada teman kelurahan dan kecamatan.

3. 50% belum dan 50% sudah, kalo dibilang sudah efektif buktinya masih ada yang belum tahu KNG. Kita sudah membuat konten tentang edukasi pembuatan akun KNG, lupa password KNG, pengajuan mandiri kependudukan melalui KNG, buktinya masih ada yang belum mengerti, itu tidak ngertinya karena tidak paham atau tidak pernah melihat konten kita. Jadi jika sudah efektif sebetulnya sudah, bagi yang belum kemungkinannya belum pernah lihat konten dispendukcapil, dia sudah melihat tapi belum pernah mempraktekkan. Ini adalah tugas dari tim Swargaloka untuk terus melakukan edukasi itu melalui konten-konten yang mudah dicerna warga Surabaya, karena daya tangkap setiap orang berbeda-beda ada yang dikasih penjelasan sekali langsung mengerti ada yang berkali-kali tapi belum mengerti.
4. Untuk pihak eksternal tentunya ada seperti temen-teman kelurahan yang menyampaikan kepada warga atau teman-teman kecamatan yang menginformasikan kepada warga langsung. Selain itu ada DISKOMINFO, mereka punya tim media jadi mereka membuat konten tentang adminduk, KNG dan sebagainya, sebelum mereka posting menanyakan dulu ke DISDUKCAPIL
5. Penting adanya peran eksternal walaupun follower DISDUKCAPIL sudah lumayan banyak tapi kalo kolaborasi dengan media sosial pihak lain ataupun pihak lain, otomatis ini gabungan antar follower jadi lebih banyak lagi edukasi dan video” yang dilihat warga.
6. Tantangan yang dialami, ketidaktahuan masyarakat tentang penggunaan smartphone, karena tidak semua orang bisa menggunakan smartphone, ada golongan orang-orang apatis (“meskipun online tetap saja ribet apa bedanya dengan datang langsung”), ada juga golongan orang-orang yang

memanfaatkan ketidaktahuan warga (MAKELAR) dengan adanya KNG mereka menjadikan sebagai sumber uang dengan memungut uang warga yang ingin menguruskan dokumen kependudukannya, mereka juga menyebarkan isu-isu negatif terhadap KNG seperti (“KNG itu sulit mangkannya saya uruskan saja nggak usah repot-repot bayar 200 ribu rupiah langsung jadi.”) Dahulu MAKELAR masih bisa memanfaatkan KNG dengan membuatkan akun karena dahulu belum adanya fitur foto dan ttd warga tetapi pihak disdukcapil Surabaya terus memperbarui fitur-fitur yang ada sebagai keamanan yang ketat agar tidak ada lagi adanya MAKELAR kepengurusan dokumen kependudukan.

7. Biasanya setiap hari kamis ada SEMUT IRENG (semua staff sinau bareng) melalui zoom itu diikuti oleh semua KASIEPEM (kasie pemerintahan) dari semua kelurahan dan kecamatan yang ada di Surabaya, lalu ada juga petugas DISDUKCAPIL yang ditempatkan di kelurahan, termasuk juga teman-teman MSIB yang berada di kelurahan maupun di kecamatan, selain membahas tentang KNG di dalam zoom itu membahas kesulitan di berbagai masyarakat.
8. Serta adanya himbauan di setiap pelatihan yang ditujukan kepada temen-teman yang sudah dilatih untuk menerapkannya hasil selama pelatihan agar masyarakat bisa semakin paham dan mengerti, yang tadinya masyarakat tidak mengerti diharapkan mengerti dengan bantuan staff pelayanan di Siola, temen-teman kelurahan, teman-teman kecamatan, teman-teman msib, jadi mengerti, walaupun nanti ada yang masih belum paham, kembali lagi ketangkap daya masing-masing orang, nanti kita kasih pelatihan sendiri, dan kita juga ada nomer pengaduan (call center) atau lewat pesan pada media sosial.
9. Ada pasti penyesuaian pesan dengan melihat karakteristik masyarakat, kronologi dibuatnya swargaloka adalah selama ini warga kalo diberitahu bersifat formal seperti ada kop dan ditempel di mading kelurahan atau

pengumuman bersifat langsung dari pegawai kelurahan itu warga cuma iya-  
iya aja, tapi kalo dibuat bikin konten yang fun yang aktif dan ceria presepsi  
orang pasti akan senang karena menarik dibandingkan pemberitahuan  
bersifat formal, harapannya semua informasi diterima warga.

10. Dari sisi swargaloka penting, untuk mensupport pelaksanaan membuat  
konten-konten kreatif, missal kita memakai hp jadul dan computer jadul itu  
akan lemot dan tidak mengikuti perkembangan, tetapi jika memakai  
smartphone yang terkini kamera bagus memori besar pasti akan lebih enak  
apalagi hasil kualitas yang lebih jernih. Teknologi sangat berperan penting  
dalam pembuatan konten di media sosial.
11. Latar belakang dan kompetensi sangat berpengaruh sebagai sarana  
komunikasi (media sosial atau langsung) tentu staff yang membuat pesan  
atau yang sekarang bisa dibidang konten paling tidak dia paham cara  
berkomunikasi, di DISDUKCAPIL atau di Swargaloka ini mewajibkan untuk  
meggunakan kaidah jurnalistik 5W1H, tidak hanya itu desain juga diperlukan  
dalam pembuatan konten, jadi gabungan anatara latar belakang dan  
kompetensi sangat berpengaruh.
12. Respon masyarakat Ketika ditanyai mengaenai adanya KNG bermacam-  
macam ada yang merasa terbantu, ada yang merasa bingung, ada yang marah  
dan mempertanyakan untuk apa jika tidak penting seperti makelar pasti  
sangat marah karena penghasilan mereka udah nggak ada lagi, sebagaian  
besar warga terbantu teapi masih ada yang gaptেক, apatis, jadi sebaik apapun  
usaha pasti diremehkan. Tugas dari staff kecamatan dan kelurahan yang harus  
turun langsung ke lapangan untuk menjakau seluruh warga Surabaya, atau  
bisa menghubungi call center dan pesan melalui media sosial jadi orang yang  
mungkin tidak mengerti tadi atau ada hambatan seperti ditipu itu bisa lapor.
13. Ada brosur dan tempelan di kelurahan dan kecamatan, kita membagikan  
kepada orang-orang yang jarang pegang media sosial, jika datang ke

DISDUKCAPIL Surabaya atau di Kantor Siola kita akan membagikan brosur, di balai RW ada beberapa brosur dan poster tentang KNG, ada beberapa penyebaran offline maupun online.

14. Dari tampilan website, kita lebih ke media sosial, dari media sosial, kalau audio visual dari semua platform online lebih efektif, seperti Tiktok lebih ringan video tidak terlalu panjang, di Youtube dikemas lebih pendek tapi on point dan lebih panjang dari tiktok, ada juga Instagram feeds dan story, dalam bentuk feeds jarang menjelaskan KNG lebih ke informasi lengkapnya KNG, seperti pembuatan KNG dll. Jadi video audio visual lebih ke Tiktok dan Youtube. Platform Swargaloka ada semua informasi mengenai KNG, untuk di Youtube ada tutorial KNG untuk memudahkan warga. Di swargaloka lebih fun daripada DISDUKCAPIL, DISDUKCAPIL lebih ke formal dan jarang upload.
15. Susah menjangkaunya dikarenakan berdasarkan survei dan telah analisis dari online dan offline dari 100% kita hanya menjangkau 67% sedangkan target online 70%, tidak menjangkau 30% sisanya karena kesenjangan sosial pada era baby boomers, gen X, tidak mungkin untuk mengerti media sosial, jadi lebih memilih untuk door to door dari pihak kelurahan, dihitung dari sisi usia pengguna.

## LAMPIRAN II

### SURAT PERIZINAN PENELITIAN

#### 1. SURAT PERIZINAN DARI UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA KEPADA BADAN PERSATUAN DAN POLITIK (BANGKESBANGPOL) PROVINSI JAWA TIMUR

**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI**

Administrasi Publik : 4119/SK/BAN-PT/Akred-PMT/S/VII/2022  
Ilmu Komunikasi : 2949/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/VII/2023  
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

---


Nomor : 144 /XI/2024/FSP/UBHARA  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian & Survey

Surabaya, 26 November 2024

Kepada  
Yth. Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BAKESBANGPOL) Provinsi Jawa Timur  
Jl. Putat Indah Kelurahan No.1, Putat Gede, Kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur  
di Tempat

Dengan Hormat,

- Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
- Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:  
Nama : ALAIKI RIZKY RAHMATIA  
NIM : 2113211065  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Implementasi Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Pemanfaatan Website Klampid New Generation (KNG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya  
Tempat Penelitian : - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya  
Lama Penelitian : 1 - 2 Bulan
- Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.

  
Dr. H. Pujiastuti, M.Si.

TEMBUSAN : Yth.  
- Kepala LPPM UBHARA

2. SURAT PERIZINAN DARI BADAN KESATUAN DAN POLITIK (BANGKESBANGPOL) PROVINSI JAWA TIMUR SERTA SURAT PERIZINAN DARI UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA KEPADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) SURABAYA

  
**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493  
 SURABAYA – (60189)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor : 000.9/ 15546 /209/2024

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bhayangkara Surabaya Nomor: 144/XU/2024/FSP/UBHARA Tanggal: 28 Nopember 2024

Nama : **ALAIKI RIZKY RAHMATIA**  
 Alamat : BENDOTRETEK 01/01, PRAMBON, SIDOARJO  
 Nomor Telepon : 085606085868  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Judul Penelitian : **"IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PEMANFAATAN WEBSITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA"**

Bidang Penelitian : ILMU KOMUNIKASI  
 Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA  
 Waktu Penelitian : 28 Nopember 2024 – 26 Januari 2025  
 Status Penelitian : Baru  
 Anggota Tim Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperfunya

Dikeluarkan di : Surabaya  
 Pada Tanggal : 29 November 2024


An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 PROVINSI JAWA TIMUR  
 Sekretaris

  
**MURIL ANSORI S.P.A.M.Kes**  
 Pejabat (Via)  
 NIP. 19780204 200012 1 006



**Tembusan :**  
 Yth. Walikota Surabaya  
 Cq Dinas Penanaman Modal dan PTSP

CS Dipindai dengan CamScanner

  
**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Administrasi Publik : 4119/SK/BAN-PT/Akred-PMTS/VII/2022  
 Ilmu Komunikasi : 2949/SK/BAN-PT/Ak.Fp/IS/VII/2023  
 Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Nomor : 143 /XI/2024/FSP/UBHARA  
 Lampiran : -  
 Perihal : Pemohonan Ijin Penelitian & Survey

Surabaya, 26 November 2024

Kepada  
 Yth. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) Jl. Tanjung No. 1-3 Mal Pelayanan Publik L3 Genteng - Surabaya di Tempat

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:  
 Nama : ALAIKI RIZKY RAHMATIA  
 NIM : 2113211065  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Judul : Implementasi Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Pemanfaatan Website Klampid New Generation (KNG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya  
 Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya  
 Lama Penelitian : 1 - 2 bulan

3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.

  
 M. Sidiqotuljowi, M.Si.

**TEMBUSAN - Yth.**  
 - Kepala LPPM UBHARA

CS Dipindai dengan CamScanner



3. SURAT PERIZINAN DARI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) SURABAYA SERTA SURAT PERIZINAN DARI UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA KEPADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) SURABAYA

**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Tunjungan No. 1-3 (L.3) Surabaya (60275)  
 Telp. (031) 95001785 Fax. (031) 95001785

Surabaya, 26 November 2024

Nomor : 300.167.4 / 0118 / S / RPH / 436.719 / 2024  
 Lampiran : -  
 Hal : Surat Keterangan Penelitian

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Disur : 1. Surat dari Badan Krida dan Publik Protes Jawa Timur nomor 0703/143/2024/0222 tanggal 14/11/2024  
 2. Peraturan Walikota Surabaya nomor 24 tahun 2024 tentang Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya Nomor 32 Tahun 2023 tentang Peraturan dan Tata Tertib di Kota Surabaya  
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 3 tahun 2018 tentang Peraturan Surat Keterangan Penelitian

Mengembangkan : Surat dari Pj. Aka-Adibaya memberikan rekomendasi berupa :

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 a. Nama : ALI RIZKY RAHMATA  
 b. Alamat : BERSERIKUL KEDIRI, PONDOK, KEDIRI  
 c. Pekerjaan/Jabatan : MANAJER  
 d. Pendidikan/latihan : SARJANA SAINS KOMUNIKASI SURABAYA  
 e. Keanggotaan : INDOnesia

Untuk melakukan penelitian/menyusun skripsi dengan :

a. Judul/Tema : IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN PENYERTAAN WEB SITE KLAMPID NEW GENERATION (KNG) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA  
 b. Tujuan : Penelitian  
 c. Bidang Penelitian : KAJIAN KOMUNIKASI  
 d. Peringkat/tingkat : DR. FERDIA WICAKA INDRIANITA, S. LOG, M. Ed  
 e. Tanggal Penyelesaian : 29 November 2024 s.d. 24 Januari 2025  
 f. Waktu : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
 g. Lokasi : -

Dengan penyusunan :

1. Pokok Penelitian/tema/latihan yang akan dilakukan sebagai salah satu publikasi kegiatan penelitian.  
 2. Pokok Penelitian/tema/latihan yang akan menjadi pengembangan yang berkaitan di laboratorium dilakukan Penelitian yang akan dilakukan melalui KNG, C-Net, Lurah, dan sebagainya yang akan primer dan sekunder.  
 3. Pelaksanaan Penelitian/latihan/latihan yang akan dilakukan penelitian di lingkungan, disamping tempat atau lingkungan penelitian.  
 4. Pelaksanaan Penelitian/latihan/latihan yang akan dilakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian.  
 5. Penelitian/latihan/latihan yang akan dilakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penelitian.  
 6. Penelitian/latihan/latihan yang akan dilakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penelitian.  
 7. Penelitian/latihan/latihan yang akan dilakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penelitian.

Ditandatangani dan ditandatangani oleh :

Pj. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 ALI RIZKY RAHMATA  
 Manajer  
 NIP. 198202200901001013

28/11/24

**YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 STATUS TERAKREDITASI  
 Administrasi Publik : 4119/SK/BAN-PT/Akred-PMT/S/VIU/2022  
 Ilmu Komunikasi : 2949/SK/BAN-PT/Akred-PMT/S/VIU/2023  
 Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Surabaya, 28 November 2024

Nomor : 148 / XI/2024/FSP/UBHARA  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian & Survei

Kepada  
 Yth. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya  
 Jl. Tunjungan No.1-3,  
 Genteng, Kec. Genteng,  
 Surabaya  
 di Tempat

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

2. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:

Nama : Alibi Rizky Rahmatia  
 NIM : 2113211095  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Judul : Implementasi Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Penanfaatan Website Klampid New Generation (KNG) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya  
 Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya  
 Lama Penelitian : 1-2 Bulan

3. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.

**TEMBUSAN : Yth.**  
 - Kepala LPPM UBHARA

## **DOKUMENTASI**

### **1. DOKUMENTASI SAAT WAWANCARA**



### **2. DOKUMENTASI BERSAMA NARASUMBER**



### **3. DOKUMENTASI SAAT OBSERVASI PENGGUNAAN WEBSITE KNG**



### **4. DOKUMENTASI SAAT OBSERVASI DENGAN KELURAHAN**

