



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Berlayar Di Kabupaten Batubara

Communication Strategy of the Population and Civil Registry Office in Population Administration Services Through the Sailing Program in Batubara Regency

Riska Putri Nasution^{1*}, Irwan Syari Tanjung², Siti Hajar³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

*Corresponding Author: E-mail: riskaputrinst17@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 05 Apr, 2026

Revised: 30 May, 2026

Accepted: 25 Jun, 2026

Kata Kunci:

Strategi Komunikasi,
Administrasi Kependudukan,
Program Berlayar

Keywords:

*Communication Strategy,
Population Administration,
Sailing Program*

DOI: [10.56338/jks.v9i6.11726](https://doi.org/10.56338/jks.v9i6.11726)

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan masih mengalami kendala seperti keterbatasan akses layanan, kondisi geografis wilayah, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Sebagai solusi, Pemerintah Kabupaten Batu Bara meluncurkan Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat) untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Dalam perspektif komunikasi program ini memerlukan sebuah strategi agar informasi layanan tersampaikan dengan optimal. Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR. Jenis penelitian deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang melibatkan pejabat fungsional, pegawai lapangan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam Program BERLAYAR dilaksanakan melalui tahapan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Penyampaian informasi dilakukan melalui koordinasi antar instansi, pemanfaatan media sosial, serta komunikasi tatap muka langsung dengan masyarakat. Strategi komunikasi tersebut berkontribusi dalam mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

ABSTRACT

Population administration services still face challenges such as limited access, geographical conditions, and low public understanding of the importance of population documents. As a solution, the Batu Bara Regency Government launched the BERLAYAR (Regent Synergy Serving the Community) Program to bring services closer to the community. From a communications perspective, this program requires a strategy to optimally convey service information. This study examines the communication strategy of the Batu Bara Regency Population and Civil Registration Office in providing population administration services through

the BERLAYAR Program. This qualitative descriptive study used interviews, observations, and documentary studies involving functional officials, field staff, and the community as service recipients. Data analysis included data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the communication strategy in the BERLAYAR Program is implemented through research, planning, implementation, evaluation, and reporting. Information is delivered through inter-agency coordination, the use of social media, and direct face-to-face communication with the community. This communication strategy contributes to facilitating public access to population administration services and increasing public understanding of the importance of population documents.

PENDAHULUAN

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

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, serta penerbitan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2020, 2020). Administrasi kependudukan menjadi pondasi yang sangat penting dalam sistem tata kelola suatu daerah. Pentingnya administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, tetapi juga memberikan dasar untuk pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial, dan stabilitas nasional. Sebuah sistem administrasi kependudukan yang baik akan membantu negara dalam mencapai tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat (Junaedy & Suargita, 2024).

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

Secara nasional, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan keterjangkauan, kecepatan, dan transparansi. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk menjamin akurasi identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan (Hanyfa & Rustianingsih, 2024). Pelayanan administrasi kependudukan adalah dasar dari pelayanan- pelayanan yang ada. Dilihat dari sisi penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan seperti kurang responsif, kurang informatif, sulit dijangkau masyarakat, kurang koordinasi, birokratis, kurang mendengar aspirasi masyarakat, dan inefisien (Kholik et al., 2022). Pada hakikatnya,

perkembangan zaman menuntut pelayanan administrasi yang semakin profesional, cepat, tertib, dan tidak diskriminatif (Angkat et al., 2017).

Hambatan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara tepat waktu. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan berbagai permasalahan hukum dan sosial, seperti kesulitan mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta perlindungan hukum yang layak (Hidayat et al., 2025). Kondisi ini juga dapat dilihat dari tingkat kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat di Kabupaten Batu Bara. Berdasarkan Data Agregat yang dicetak langsung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara pada semester pertama tahun 2025, tercatat bahwa kepemilikan KTP-el telah mencapai 95,52% dari total wajib KTP. Selanjutnya, sebanyak 99,07% penduduk telah memiliki Kartu Keluarga (KK). Namun demikian, kepemilikan dokumen kependudukan lainnya masih tergolong belum optimal, seperti akta kelahiran yang baru mencapai 53,28%, akta perkawinan sebesar 63,17% dari total wajib akta kawin, akta perceraian sebesar 61,74% dari total wajib akta cerai, serta Kartu Identitas Anak (KIA) yang baru dimiliki oleh 25,63% dari total wajib KIA (Disdukcapil Batu Bara, 2025). Data tersebut menunjukkan, meskipun sebagian masyarakat memiliki dokumen kependudukan dasar, masih terdapat dokumen yang tingkat kepemilikannya relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

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

Sebagai upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Batu Bara menghadirkan Program BERLAYAR (Bupati Sinergi Melayani Masyarakat). Program ini merupakan inovasi baru dalam pendekatan pelayanan publik kepada masyarakat yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Batu Bara. Program ini pertama kali dilaksanakan pada tanggal 22 April 2025 di Kecamatan Medang Deras. Program ini dilaksanakan secara rutin dengan frekuensi dua minggu sekali dengan target kunjungan ke seluruh kecamatan dan desa yang tersebar di seluruh Kabupaten Batu Bara. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi dengan cepat, mudah dan efisien tanpa harus datang ke dinas terkait di Kabupaten Batu Bara. Sejatinnya inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah semestinya memberikan dampak yang positif pada peningkatan kualitas layanan (Yulanda & Frinaldi, 2023).

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

Namun, kehadiran berbagai program seperti Program BERLAYAR tidak hanya bergantung pada hadirnya layanan fisik. Suatu program dan kebijakan dinilai efektif apabila diukur dari partisipasi masyarakat, ketersediaan sumber daya, serta dampak nyata yang dirasakan masyarakat (Wardana &

Prabawati, 2024). Minimnya penyebaran informasi layanan dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam setiap program yang dilaksanakan pemerintah (Ali & Saputra, 2020). Pada titik inilah strategi komunikasi memegang peran penting dan menjadi kunci utama keberhasilan dalam sebuah program (Juarsa & Azhar, 2025).

Tanpa strategi komunikasi yang efektif, informasi mengenai jadwal layanan, jenis layanan, persyaratan administrasi, hingga manfaat program berpotensi tidak tersampaikan secara optimal kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu

Bara sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam Program BERLAYAR perlu memastikan bahwa pesan-pesan terkait layanan dapat diterima secara jelas oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat di wilayah pesisir. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga mencakup proses membangun pemahaman, membentuk persepsi positif, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam implementasinya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara memerlukan perencanaan komunikasi yang matang, mulai dari pemilihan media yang mudah dijangkau masyarakat, penyusunan pesan yang sederhana dan mudah dipahami hingga penyesuaian dengan karakteristik sosial budaya masyarakat lokal. Dalam pelaksanaan Program BERLAYAR, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara menggunakan beberapa kanal komunikasi untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, meliputi media sosial Instagram, Facebook, dan Website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. Selain itu, media yang digunakan yaitu media cetak seperti surat pemberitahuan pengumuman melalui perangkat kecamatan atau desa, serta pesan singkat WhatsApp. Implementasi kebijakan menjadi lebih efektif ketika informasi kebijakan dikomunikasikan secara jelas kepada pelaksana dan kelompok sasaran (Posangi et al., 2020).

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

URAIAN TEORITIS

Strategi Komunikasi

Strategi adalah salah satu tindakan yang memiliki sifat incremental (senantiasa meningkat) serta terus menerus, yang dilakukan dengan berdasarkan sudut pandang dengan tujuan yang diharapkan (Mandagi et al., 2022). Strategi adalah perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu, yang tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan arah umum, melainkan juga menunjukkan taktik operasional secara teknis (Kasuma et al., 2022), namun untuk mencapai tujuan ini, strategi berfungsi lebih dari sekedar instruksi manual, strategi juga menunjukkan metode (Aida et al., 2024).

Harold D Lasswell mengatakan komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dan dengan akibat apa (who says what in which channel to whom and with what effect) (Kustiawan et al., 2022). Lasswell berpendapat bahwa di dalam komunikasi terdapat tiga fungsi dan tiga kelompok spesialis yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi-fungsi tersebut. Paradigma Lasswell menjelaskan bahwa komunikasi terdapat 5 (lima) elemen komunikasi. Kelima elemen tersebut adalah Who yaitu komunikator (Communicate, sender, source) merupakan pengirim pesan atau informasi. Says what

yaitu pesan yang ingin disampaikan menggunakan lambang, bahasa, gambar, dan sejenisnya. In which channel yaitu channel atau media yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan yang dapat menjangkau akurasi pesan. To whom yaitu komunikan (communicant, communicate, receiver) merupakan penerima pesan atau informasi dari komunikator. What effect yaitu efek (impact, effect, influence) merupakan dampak yang dirasakan oleh penerima pesan (Kustiawan et al., 2022).

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki tujuan yang harus dicapai untuk melaksanakan amanat UUD RI Tahun 1945, yaitu memberikan keabsahan identitas warga negara/masyarakat, memberikan perlindungan status hak-hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait lainnya (Nugroho et al., 2022). Administrasi kependudukan menghasilkan data penduduk memberikan manfaat utama berupa data akurat untuk perencanaan pembangunan, kepastian hukum identitas penduduk, serta peningkatan efisiensi pelayanan publik seperti kesehatan dan jaminan sosial (Agustina & Hariyoko, 2024).

Program BERLAYAR

Program BERLAYAR adalah kepanjangan dari Bupati Sinergi Melayani Masyarakat.

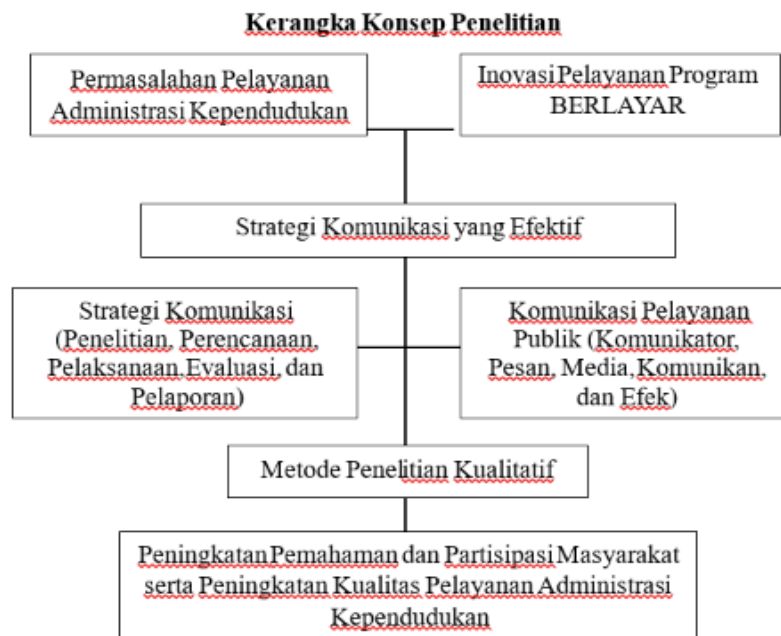
Program BERLAYAR ini merupakan program dari pemerintah Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara, yang membawa layanan publik langsung ke desa-desa atau kecamatan yang ada di Kabupaten Batu Bara seperti administrasi kependudukan, izin usaha, Samsat keliling, perpustakaan keliling, hingga kesehatan) agar masyarakat lebih mudah mengaksesnya tanpa harus ke pusat kabupaten, menghemat waktu dan biaya, serta wujud nyata kehadiran pemerintah di tengah warga. Program ini menjadi pelayanan jemput bola yang menjadi bukti nyata komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun tujuan utama dari program ini yaitu untuk mempercepat proses pelayanan administrasi publik dan mendekatkan pemerintah dengan menjangkau masyarakat di pelosok desa.

Layanan yang disediakan pada Program BERLAYAR, yaitu pembuatan surat izin usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Batu Bara, pelayanan Samsat (Pajak Kendaraan Bermotor) oleh UPT SAMSAT, perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Batu Bara, layanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Batu Bara, pemeriksaan kesehatan (Medical Check Up) gratis oleh Dinas Kesehatan Kab. Batu Bara, dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

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

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2020:20), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.



Sumber : Olahan Peneliti, 2026

Penentuan narasumber menggunakan teknik purposive sampling di mana peneliti sengaja memilih narasumber dalam penelitian dengan memastikan sampel memiliki karakteristik yang diinginkan untuk mendapatkan data yang paling informatif dan sesuai kebutuhan. Narasumber dalam penelitian ini yaitu pejabat fungsional, dan pegawai lapangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Serta masyarakat yang dipilih desanya atau kecamatan disesuaikan dengan jadwal kunjungan Program BERLAYAR dilaksanakan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumen, teknik analisis data dengan analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada bapak Muharli Sano, selaku Plt. Sekretaris Dinas, mengenai bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga melatarbelakangi Disdukcapil ikut serta dalam pelaksanaan Program BERLAYAR.

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

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

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

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

Ali Akbar mengatakan Disdukcapil tidak melakukan proses identifikasi kebutuhan masyarakat secara khusus sebelum mengikuti Program BERLAYAR. Bapak Ali Akbar menjelaskan bahwa kebutuhan masyarakat pada dasarnya sudah diketahui secara umum, yaitu berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan. Hal tersebut dijelaskan oleh narasumber dalam kutipan wawancara berikut:

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

Muharli Sano menjelaskan bahwa petugas Disdukcapil telah terbiasa melayani masyarakat sehingga dapat memahami berbagai kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Hal tersebut disampaikan :

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

Beliau juga mengatakan bahwa

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

Muharli Sano juga mengatakan bahwa mereka berkoordinasi dengan perangkat Kecamatan atau Desa terkait penyediaan jaringan:

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

Koordinasi juga dilakukan Pemerintah Kabupaten dengan OPD terkait dengan memberikan jadwal yang sudah ditetapkan untuk pelaksanaan Program BERLAYAR.

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

Ali Akbar mengatakan bentuk pelaksanaan strategi komunikasi saat program dilaksanakan di lapangan yakni:

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

Program berlangsung. Selain itu, kami juga bukan sekadar memberikan pelayanan administrasi tetapi juga memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. “Masyarakat datang misalnya mau buat KTP, ya kita terima berkasnya dan kita layani. Kalau berkasnya lengkap langsung kita proses. Jika mengalami kesulitan dan kendala dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, kita juga memberikan penjelasan yang memudahkan masyarakat.”

Terkait kendala utama yang sering terjadi saat berlangsungnya program adalah gangguan jaringan internet yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Akbar :

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

Selanjutnya, Ali Akbar mengatakan bahwa:

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

Wawancara kepada pegawai lapangan yaitu Ibu Nurhasanah tentang peran saat pelaksanaan Program BERLAYAR.

“Saya bertugas dalam Program BERLAYAR sebagai menginput data dalam pembuatan akta melalui sistem. “Pelayanan dimulai dengan bertanya kepada masyarakat terkait kebutuhan kemudian mengecek berkas persyaratan, setelah dokumen lengkap, lalu diarahkan ke bagian pembuatan dokumen kependudukan masing masing.” Masyarakat datang dan menyampaikan kebutuhannya apa, yang pasti pembuatan dokumen kependudukan. Kemudian kami arahkan untuk mengambil nomor antrian dan registrasi. Kami cek berkasnya, jika sudah lengkap akan kami proses. Kalau belum kami arahkan apa saja yang kurang, terus dilanjut verifikasi dari pihak pendaftaran penduduk.”

Media yang paling efektif saat pelaksanaan berlangsung, menurut ibu Nurhasanah adalah media tatap muka langsung dengan masyarakat, selanjutnya respon masyarakat terhadap informasi yang diberikan selama pelayanan maupun kendala yang dihadapi selama pelayanan.

“Biasanya masyarakat memahami informasi yang diberikan dan direspon dengan baik namun terkadang karena masyarakat yang dilayani berbagai usia dan ada beberapa masyarakat awam yang sulit untuk memahami dan merespon, namun kami terus berusaha memberikan pelayanan yang baik.” Masih ada masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen tetapi persyaratannya belum lengkap. Biasanya mereka baru mengetahui syaratnya ketika datang ke tempat pelayanan. Kadang masyarakat ingin cepat selesai, tapi kalau jaringan internet terganggu maka proses pelayanan juga ikut terhenti.”

Ibu Nurhasanah dari kelompok pegawai lapangan mengatakan bahwa strategi komunikasi Program BERLAYAR membantu meningkatkan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagaimana dikatakan :

“Kalau strategi komunikasi, kami selalu diarahkan dan dibriefing sebelum mulai pelayanan apalagi Program BERLAYAR yang langsung berhadapan sama masyarakat banyak. Dari briefing

sebelum ke lapangan dan evaluasi setelah program terlaksana membuat kami lebih memahami medan lapangan yang dihadapi, serta kami pegawai lapangan jadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat.”

Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yakni ibu Siti Khadijah, Ibu Fitriani dan ibu Siska Andriani dan whatsapp menyampaikan bahwa informasi yang diterimanya berasal dari Media Sosial Facebook :

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

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

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

Selanjutnya, ibu Siti Khadijah, Ibu Fitriani dan Ibu Siska Andriani mengatakan:

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

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

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

Hasil observasi yang dilakukan secara langsung pada tanggal 10 Februari 2026 di Kantor Desa Bogak, Kecamatan Tanjung Tiram, Kabupaten Batu Bara, saat pelaksanaan Program BERLAYAR. Berdasarkan hasil pengamatan, proses pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan persiapan yang terstruktur. Tim Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah bersiap sejak pukul 08.00 WIB sebelum layanan resmi dibuka pada pukul 08.30 WIB. Sosialisasi prosedural disampaikan secara lisan oleh Sekretaris Disdukcapil kepada masyarakat yang hadir, mencakup alur layanan mulai dari registrasi, pengambilan nomor antrian, pemeriksaan berkas, hingga proses penerbitan dokumen. Antusiasme masyarakat terlihat sangat tinggi, ditandai dengan ruangan kantor desa yang penuh sesak. Namun, dinamika komunikasi di lapangan juga menunjukkan adanya tantangan, di mana sebagian warga belum sepenuhnya memahami prosedur sehingga terjadi ketidakpatuhan. Salah satu insiden tercatat ketika seorang warga laki-laki menunjukkan respons emosional dan menolak mengikuti alur antrian. Petugas tetap memberikan arahan yang tegas namun tetap menjaga etika komunikasi dengan menegaskan kembali pentingnya registrasi dan antrian demi kelancaran layanan.

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

infrastruktur fisik siap, strategi komunikasi interpersonal di lapangan memegang peran vital dalam menjaga ketertiban dan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara tidak melakukan penelitian secara formal dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan sebelum pelaksanaan Program BERLAYAR. Namun, identifikasi masalah dilakukan melalui pengalaman kerja sehari-hari serta interaksi langsung antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan. Melalui interaksi tersebut, petugas dapat mengetahui berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, seperti masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, keterbatasan akses masyarakat ke kantor pelayanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Dalam perspektif strategi komunikasi, hasil ini menunjukkan bahwa tahap penelitian tidak selalu dilakukan melalui metode penelitian formal, tetapi juga dapat dilakukan melalui pendekatan empiris yang bersumber dari pengalaman dan interaksi langsung dengan masyarakat. Perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam Program BERLAYAR dilakukan melalui koordinasi antar berbagai pihak, mulai dari Pemerintah Daerah, Kecamatan, dan Desa. Koordinasi tersebut bertujuan untuk memastikan kesiapan pelaksanaan kegiatan, seperti ketersediaan jaringan internet, lokasi pelayanan, serta sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Penjadwalan kegiatan Program BERLAYAR yang dilakukan secara bergilir di setiap kecamatan juga menunjukkan adanya perencanaan komunikasi yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Strategi ini memungkinkan masyarakat dari berbagai wilayah di Kabupaten Batu Bara memperoleh kesempatan yang sama untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Sejalan dengan pemikiran tersebut, Disdukcapil juga melakukan briefing kepada petugas lapangan sebelum pelaksanaan kegiatan. Briefing tersebut bertujuan untuk membagi tugas, menyamakan persepsi mengenai teknis pelayanan, serta memberikan arahan mengenai cara menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam perspektif komunikasi pelayanan publik, langkah ini menunjukkan bahwa perencanaan strategi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya manusia sebagai komunikator dalam proses pelayanan publik.

Program BERLAYAR menunjukkan bahwa pelaksanaan ini terlihat dari interaksi langsung petugas Disdukcapil dengan masyarakat melalui komunikasi interpersonal yang baik, petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, menanyakan kebutuhan masyarakat, memeriksa kelengkapan dokumen, serta memberikan arahan. Berdasarkan observasi, komunikasi interpersonal ini berperan penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan dengan sikap profesional terutama saat menangani kendala seperti masyarakat yang tidak mengikuti prosedur layanan atau tidak mengikuti sistem antrian. Pelaksanaan dalam Program BERLAYAR dapat dianalisis melalui beberapa unsur komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR, komunikator utama adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara.

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

Sebelum pelaksanaan, pesan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang jadwal layanan, lokasi layanan, waktu layanan, dan layanan yang tersedia. Pesan komunikasi dalam pelayanan saat Program BERLAYAR tentang jenis layanan, prosedur, dan persyaratan dokumen yang disampaikan dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami berbagai kalangan. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat.

Media komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi Program BERLAYAR meliputi media formal seperti surat resmi dari Pemerintah Daerah yang juga disampaikan kepada Kecamatan dan Desa. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara juga mengunggah melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Website resmi. Selain itu, komunikasi yang dilakukan saat Program BERLAYAR adalah tatap muka antara petugas dan masyarakat juga menjadi media komunikasi yang paling efektif dalam menjelaskan prosedur pelayanan secara langsung, komunikasi dalam komunikasi pelayanan ini adalah masyarakat Kabupaten Batu Bara yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

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

Hasil penelitian, evaluasi pelaksanaan Program BERLAYAR dilakukan melalui rapat evaluasi internal yang dilaksanakan secara rutin oleh Disdukcapil Kabupaten Batu Bara, membahas berbagai aspek pelaksanaan pelayanan, seperti jumlah masyarakat yang dilayani, berapa banyak dokumen kependudukan yang berhasil di cetak, kendala teknis yang terjadi, serta efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Evaluasi ini juga melihat bagaimana kinerja kecepatan yang dilakukan oleh petugas, dikarenakan saat turun ke lapangan petugas dinilai harus cepat, tepat waktu, dan sigap. Selain itu, evaluasi juga dilakukan berdasarkan pengalaman langsung petugas di lapangan, seperti kendala jaringan internet, tingginya jumlah masyarakat yang datang, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan dokumen kependudukan.

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

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

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

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian strategi komunikasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Program BERLAYAR di Kabupaten Batu Bara menyimpulkan bahwa pada tahap penelitian dilakukan secara informal melalui pengalaman pelayanan

dan interaksi langsung dengan masyarakat sehingga petugas memahami berbagai permasalahan seperti keterbatasan akses pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau.

Tahap perencanaan, Disdukcapil melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah, kecamatan, dan desa terkait jadwal kegiatan, kesiapan lokasi, serta sarana pendukung seperti jaringan internet. Selain itu, dilakukan briefing kepada petugas sebelum turun ke lapangan agar proses pelayanan berjalan lebih terarah. Tahap pelaksanaan, strategi komunikasi dilakukan melalui penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan kepada masyarakat menggunakan berbagai media seperti surat resmi, media sosial, serta komunikasi langsung saat pelayanan berlangsung. Interaksi langsung antara petugas dan masyarakat menjadi media komunikasi yang paling efektif dalam membantu masyarakat memahami proses pelayanan.

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Aida, R. N., Lailin, Moch. I. A. H., & Ningsih, M. (2024). Pengembangan Strategi Komunikasi Dalam Pemasaran Kawasan Wisata Poetoeck Soeko Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(8), 4176–4183. <https://ejournal.nusantaraglobal.or.id/index.php/sentri/article/view/3318>
- Batu Bara, D. (2024). *Data Agregat Kependudukan Kabupaten Batu Bara Semester II Tahun 2024*. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara.
- Batu Bara, D. (2025). *Data Agregat Kependudukan Kabupaten Batu Bara Semester I Tahun 2025*. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara.
- Hanyfa, M. R., & Rustianingsih, E. (2024). Collaborative Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Miskin Di Desa Kesamben Kulon. *Journal Publicuho*, 7(3), 1471–1488. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i3.507>
- Juarsa, I. D., & Azhar, A. A. (2025). *Strategi Komunikasi PDAM Tirtanadi Dalam Pelayanan Program Sluran Sanitasi Kepada Masyarakat Di Kota Medan*. 8(2), 41–52.
- Junaedy, I. K. D., & Suargita, I. N. (2024). Sosialisasi Pentingnya Administrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial Bagi Masyarakat di Desa Dauh Puri Kaja Denpasar. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(3), 1240–1248. <https://doi.org/10.53769/jai.v4i3.926>
- Kasuma, E., Hairunnisa, & Nurliah. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Lingkungan Hidup Balikpapan Pada Program Halte Sampah Di Kelurahan Gunung Bahagia. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 41–51.
- Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Manajemen Mutu di Puskesmas Kota Medan Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar ...*, 09(03), 496–506. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM/article/view/3017>

- Kustiawan, W., Hidayati, J., Daffa, V., Hamzah, A., Harmain, M., Fadli, A., & Kuswananda, E. (2022). Keberadaan Ilmu Komunikasi dan Perkembangan Teori Komunikasi dalam Peradaban Dunia. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 73–76.
- Mandagi, L., Lopian, M. T., & Lambey, T. (2022). Strategi Pemerintah Kecamatan Dalam Menghadapi Era New Normal Di Kecamatan Tomohon Utara Kelurahan Kakaskasen 1. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 2(3), 1–7.
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 7(1), 33.
<https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Posangi, H. A., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. 19(11), 1649–1654.
- Hidayat, R., Mayasari, R.E., Rahman, I., & Basrawi (2025).Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terkait Urgensi Administrasi Kependudukan Dalam Perlindungan Hak Warga Desa Di Kecamatan Watubangga. *Jurnal Abdimas Indonesia*. 5(3), 1456–1464.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.
- Wardana, I. G., & Prabawati, N. P. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Era Digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6), 1–8.
<https://doi.org/10.61292/shkr.178>
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Humaniora*, 07(02), 415–426.